

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Rancaekek)

Pini Nuraeni^{1*}, Boyke Nugrahanto²

^{1,2} Program Studi Administrasi Bisnis, International Women University, Bandung, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received (22-01-2026)

Revised (02-09-2026)

Accepted (02-09-2026)

Keywords:

Taxpayer Compliance, Service Quality, Taxpayer Awareness, Motor Vehicle Tax, Samsat

ABSTRACT

Motor vehicle tax constitutes a major component of regional own-source revenue, the sustainability of which is closely linked to taxpayer compliance. In practice, growth in vehicle ownership is not always accompanied by an equivalent increase in tax compliance, resulting in a gap between revenue potential and realization. This study aims to examine the effects of service quality and taxpayer awareness on motor vehicle taxpayer compliance at the Rancaekek Samsat Office, Bandung Regency. A quantitative approach with an associative-verificative design was employed to test the relationships among variables. Data were collected through structured questionnaires administered to 96 respondents selected using purposive sampling, and were analyzed using multiple linear regression after classical assumption testing. The results indicate that service quality and taxpayer awareness each have a positive and significant effect on taxpayer compliance. Simultaneously, both variables also exert a significant joint influence, with the regression model demonstrating a moderate explanatory power. These findings suggest that motor vehicle tax compliance is shaped by the interaction between perceived service quality and the internalized awareness of taxpayers. This study implies that efforts to improve regional tax compliance should adopt an integrated strategy that combines improvements in public service delivery with initiatives to strengthen taxpayer awareness.

Kata Kunci:

Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor, Samsat

ABSTRAK

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber utama pendapatan asli daerah yang keberlanjutannya sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Realitas di banyak daerah menunjukkan bahwa peningkatan jumlah kendaraan tidak selalu diikuti oleh kepatuhan pembayaran pajak yang memadai, sehingga memunculkan kesenjangan antara potensi dan realisasi penerimaan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Rancaekek, Kabupaten Bandung. Pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif-verifikatif digunakan untuk menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur terhadap 96 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, kemudian dianalisis dengan regresi linier berganda setelah memenuhi asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan, kedua variabel tersebut juga terbukti memiliki pengaruh yang signifikan dengan kemampuan penjelasan model yang moderat. Temuan ini menegaskan bahwa kepatuhan pajak kendaraan bermotor terbentuk melalui interaksi antara kualitas pelayanan publik yang dirasakan dan tingkat kesadaran internal wajib pajak. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa peningkatan kepatuhan pajak daerah memerlukan strategi terpadu yang mengombinasikan perbaikan pelayanan dengan penguatan kesadaran perpajakan.



This is an open access article under the CC BY-SA license. Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Pendidikan Mulia Buana (YPMB).

*Corresponding author.

E-mail: pininurr09@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pajak kendaraan bermotor memegang peranan sentral dalam struktur pendapatan asli daerah karena menjadi salah satu sumber fiskal paling stabil di tingkat provinsi. Kontribusi pajak ini tidak hanya menopang pembiayaan rutin pemerintah daerah, tetapi juga menentukan kapasitas negara daerah dalam menyediakan layanan publik dan infrastruktur yang berkelanjutan (Putri & Rahman, 2021). Posisi strategis tersebut menjadikan kepatuhan wajib pajak sebagai isu substantif dalam diskursus kebijakan publik daerah.

Pertumbuhan kepemilikan kendaraan bermotor di wilayah perkotaan dan peri-urban tidak selalu diikuti oleh peningkatan kepatuhan pembayaran pajak. Sejumlah kajian perpajakan daerah menunjukkan bahwa ekspansi jumlah objek pajak sering kali berhadapan dengan stagnasi atau bahkan penurunan tingkat kepatuhan, sehingga menciptakan kesenjangan antara potensi dan realisasi penerimaan daerah (Mahasari, 2023). Kondisi ini menandakan bahwa kepatuhan tidak dapat dipahami semata sebagai respons mekanis terhadap kewajiban fiskal.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan melalui digitalisasi layanan diposisikan sebagai instrumen utama untuk menurunkan biaya kepatuhan wajib pajak. Namun, efektivitas inovasi tersebut sangat bergantung pada kualitas interaksi pelayanan yang dirasakan pengguna, bukan sekadar keberadaan teknologi itu sendiri (Tjiptono, 2020). Pelayanan yang sulit dipahami atau tidak konsisten justru berpotensi memperlemah kepercayaan terhadap institusi pemungut pajak.

Kualitas pelayanan publik berperan sebagai mekanisme simbolik yang membentuk persepsi legitimasi negara di mata warga. Interaksi pelayanan yang akurat, responsif, dan adil memperkuat persepsi bahwa kewajiban pajak dijalankan dalam kerangka hubungan yang setara antara negara dan warga (Parasuraman et al., 2023). Sebaliknya, pengalaman pelayanan yang buruk sering kali mendorong perilaku penghindaran atau penundaan pembayaran pajak.

Selain faktor pelayanan, kepatuhan pajak sangat dipengaruhi oleh tingkat kesadaran wajib pajak terhadap fungsi dan makna pajak. Kesadaran tidak berhenti pada pengetahuan normatif mengenai aturan, tetapi mencakup pemahaman atas manfaat kolektif pajak dan internalisasi tanggung jawab kewargaan (Sudrajat & Yulianto, 2021). Wajib pajak dengan tingkat kesadaran rendah cenderung memandang pajak sebagai beban administratif, bukan sebagai kontribusi sosial.

Temuan empiris mengenai hubungan kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan menunjukkan hasil yang beragam antar wilayah. Beberapa penelitian menemukan pengaruh signifikan kedua variabel tersebut, sementara studi lain menunjukkan bahwa konteks lokal pelayanan publik memoderasi kekuatan hubungan tersebut (Nurlaela, 2022). Variasi ini mengindikasikan keterbatasan generalisasi dalam penelitian sebelumnya.

Research Gap. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kesenjangan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan pengaruh yang berbeda-beda. Dalam beberapa penelitian terdahulu, kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Putri & Setiawan, 2019; Nugroho et al., 2020; Pratama, 2018; Wulandari, 2021). Namun, penelitian lain menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Sari & Susanti, 2021; Hidayat, 2022). Selain itu, kesadaran wajib pajak dalam beberapa studi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Rahman, 2019; Dewi & Merkusiwati, 2020; Arifin, 2021). Sebaliknya, terdapat hasil penelitian yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Lestari, 2020; Kurniawan, 2022). Berdasarkan perbedaan hasil penelitian tersebut, masih terdapat celah penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, khususnya pada wajib pajak di Samsat Rancaekek, guna memberikan kontribusi dalam memperkaya literatur serta memberikan gambaran empiris terkait faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kesenjangan tersebut menegaskan perlunya kajian yang menempatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor dalam konteks pelayanan daerah yang spesifik. Analisis yang memadukan kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak di tingkat layanan Samsat kabupaten diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih kontekstual mengenai dinamika kepatuhan pajak daerah (Wuryanto et al., 2023).

2. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dipahami sebagai kemampuan penyedia layanan publik dalam memenuhi harapan pengguna secara konsisten melalui proses interaksi yang terstruktur dan dapat dipercaya (Kotler

& Keller, 2020). Dalam konteks pelayanan perpajakan daerah, kualitas pelayanan berfungsi sebagai representasi langsung dari kapasitas administrasi publik dalam menjalankan kewenangan fiskal secara adil dan profesional (Tjiptono, 2020). Persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan dibentuk melalui pengalaman aktual selama proses pelayanan, bukan semata oleh aturan formal yang berlaku (Parasuraman et al., 1988). Pelayanan yang akurat, cepat, dan empatik terbukti meningkatkan kepercayaan terhadap institusi pajak dan memperkuat kecenderungan kepatuhan sukarela (Halim & Rahman, 2021). Model SERVQUAL menjelaskan kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama yang relevan dalam layanan publik, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Parasuraman et al., 1988). Penelitian empiris di berbagai Samsat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepatuhan pajak kendaraan bermotor, meskipun kekuatan pengaruhnya dipengaruhi oleh konteks lokal pelayanan (Nurlaela, 2022). Indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini meliputi kelengkapan fasilitas, kerapian dan kompetensi petugas, kecepatan serta ketepatan pelayanan, sikap responsif, dan empati petugas terhadap kebutuhan wajib pajak (Tjiptono, 2020).

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kesadaran Wajib Pajak

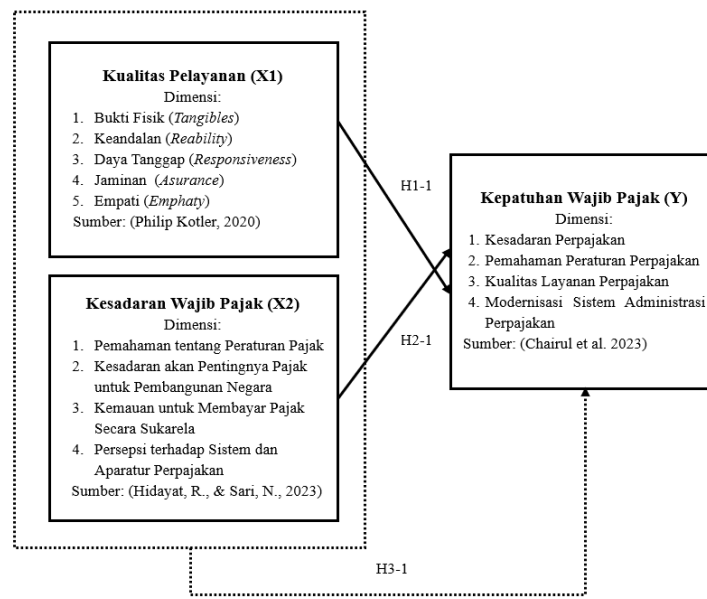
Kesadaran wajib pajak merefleksikan tingkat pemahaman, sikap, dan kemauan individu untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela tanpa paksaan eksternal (Sudrajat & Yulianto, 2021). Kesadaran tidak hanya berkaitan dengan pengetahuan teknis mengenai prosedur pajak, tetapi juga mencakup internalisasi makna pajak sebagai kontribusi kolektif bagi pembangunan (Rachman & Ngadiman, 2020). Wajib pajak dengan tingkat kesadaran tinggi cenderung memandang kewajiban pajak sebagai tanggung jawab moral, bukan sekadar kewajiban administratif (Darussalam & Septriadi, 2022). Kesadaran perpajakan juga dipengaruhi oleh persepsi terhadap sistem dan aparatur perpajakan, termasuk transparansi dan integritas petugas (Gunadi, 2023). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di tingkat daerah (Hidayat & Sari, 2023). Dimensi kesadaran wajib pajak meliputi pemahaman peraturan pajak, kesadaran akan fungsi pajak bagi pembangunan, kemauan membayar secara sukarela, serta kepercayaan terhadap sistem dan aparatur perpajakan (Darussalam & Septriadi, 2022). Indikator yang digunakan mencakup pemahaman fungsi pajak, kesediaan membayar tepat waktu, kepatuhan sukarela, dan keyakinan terhadap legitimasi sistem pajak (Setiawan, 2020).

H2: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruh Simultan

Kepatuhan wajib pajak merupakan manifestasi perilaku aktual dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku, baik dari sisi ketepatan waktu, ketepatan jumlah, maupun kelengkapan administrasi (Wuryanto et al., 2023). Kepatuhan tidak muncul secara otomatis, tetapi dibentuk melalui interaksi antara faktor psikologis wajib pajak dan kualitas sistem pelayanan yang disediakan negara (Gunadi, 2023). Perspektif administrasi publik menempatkan kepatuhan sebagai hasil dari kombinasi kepercayaan terhadap institusi dan kesadaran individu terhadap fungsi pajak (Damayanti & Martani, 2021). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak secara simultan mampu menjelaskan variasi kepatuhan pajak kendaraan bermotor dengan tingkat determinasi yang bervariasi antar wilayah (Sarifah et al., 2024). Kepatuhan wajib pajak diukur melalui indikator ketepatan waktu pembayaran, ketepatan pelaporan, ketiadaan tunggakan, dan ketaatan terhadap pemeriksaan pajak (Wuryanto et al., 2023). Integrasi kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak dipandang sebagai pendekatan yang lebih komprehensif dalam memahami perilaku kepatuhan pajak daerah (Abdullah & Hamdiah, 2023).

H3 : Kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.



Gambar 1. Paradigma Penelitian

3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif-verifikatif untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pendekatan kuantitatif dipilih karena tujuan penelitian diarahkan pada pengujian hubungan antarvariabel secara empiris melalui analisis statistik inferensial terhadap data numerik hasil survei (Sugiyono, 2022). Populasi penelitian mencakup wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak di Samsat Rancaekek, Kabupaten Bandung. Jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, sehingga penentuan ukuran sampel menggunakan rumus *Cochran* dengan asumsi proporsi populasi maksimum. Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \left[\frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right]^2 \quad (1)$$

Dengan keterangan n sebagai ukuran sampel, $Z_{\alpha/2}$ sebesar 1,96 pada tingkat kepercayaan 95 persen, dan E sebagai batas kesalahan yang ditetapkan sebesar 0,10. Berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh ukuran sampel minimal sebanyak 96 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria responden merupakan wajib pajak kendaraan bermotor yang pernah melakukan pembayaran pajak di Samsat Rancaekek dan bersedia mengisi kuesioner secara lengkap. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan operasionalisasi variabel kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Seluruh item pernyataan diukur menggunakan skala *Likert* lima tingkat dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju (Sugiyono, 2021). Uji validitas instrumen dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dengan r -tabel sebesar 0,200 pada taraf signifikansi 5 persen. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan batas minimal 0,70. Rekapitulasi hasil uji validitas dan reliabilitas disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Rentang r-hitung	r-tabel	Validitas	Cronbach's Alpha	Reliabilitas
Kualitas Pelayanan (X ₁)	5	0,516 – 0,744	0,202	Valid	0,742	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X ₂)	5	0,431 – 0,643	0,202	Valid	0,813	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	5	0,594 – 0,682	0,202	Valid	0,869	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh parsial dan simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Model regresi dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon \quad (2)$$

Di mana Y merepresentasikan kepatuhan wajib pajak, X_1 kualitas pelayanan, dan X_2 kesadaran wajib pajak. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t dan uji F pada tingkat signifikansi 5 persen setelah model memenuhi asumsi klasik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Asumsi Klasik

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas Residual (Monte Carlo)

Statistik	Nilai
Jumlah Sampel (N)	96
Kolmogorov-Smirnov Z	0,121
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	0,111

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Pengujian normalitas residual dilakukan menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov* dengan *Monte Carlo significance*. Pendekatan *Monte Carlo* dipilih karena uji *Kolmogorov-Smirnov* asimtotik cenderung sensitif terhadap ukuran sampel dan sering menghasilkan keputusan terlalu ketat pada data survei sosial, terutama ketika residual mendekati normal namun tidak sepenuhnya simetris (Ghozali, 2018). Nilai signifikansi *Monte Carlo* sebesar 0,111 menunjukkan bahwa residual tidak berbeda secara signifikan dari distribusi normal pada taraf signifikansi 5 persen. Asumsi normalitas residual dalam model regresi dinyatakan terpenuhi dan analisis regresi dapat dilanjutkan.

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Glejser)

Variabel Independen	Sig.
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,369
Kesadaran Wajib Pajak (X_2)	0,016

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan menggunakan metode *Glejser*, yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap masing-masing variabel independen. Secara konseptual, model regresi dikatakan bebas dari heteroskedastisitas apabila variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap nilai absolut residual, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi di atas 0,05 (Ghozali, 2021). Hasil pengujian pada Tabel 3 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,369, sehingga tidak mengindikasikan adanya heteroskedastisitas. Sementara itu, variabel kesadaran wajib pajak menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,016, yang secara statistik mengindikasikan adanya hubungan dengan residual. Namun demikian, menurut Ghozali (2021), keberadaan satu variabel dengan signifikansi di bawah 0,05 dalam uji *Glejser* tidak secara otomatis menandakan terjadinya heteroskedastisitas yang bersifat serius, selama tidak terjadi pola peningkatan varians residual yang konsisten dan sistematis terhadap perubahan nilai variabel independen. Oleh karena itu, indikasi parsial tersebut dinilai tidak cukup kuat untuk menyimpulkan adanya pelanggaran asumsi heteroskedastisitas pada model regresi secara keseluruhan, sehingga model tetap dapat digunakan untuk analisis regresi linier berganda.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Independen	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,477	2,096
Kesadaran Wajib Pajak (X_2)	0,477	2,096

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor*. Seluruh variabel independen memiliki nilai *tolerance* di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10, yang menunjukkan tidak adanya korelasi linear yang berlebihan antarvariabel independen. Dengan demikian, model regresi dinyatakan bebas dari gejala multikolinearitas dan koefisien regresi dapat diinterpretasikan secara stabil tanpa distorsi hubungan antarvariabel bebas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	0,493	0,284	–	1,736	0,086
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,478	0,109	0,454	4,401	0,000
Kesadaran Wajib Pajak (X_2)	0,370	0,117	0,326	3,159	0,002

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Hasil analisis regresi linier berganda pada Tabel 5 menunjukkan bahwa model menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,493 + 0,478X_1 + 0,370X_2$$

Nilai konstanta sebesar 0,493 diperoleh ketika variabel kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak bernilai nol. Koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0,478 dengan nilai signifikansi 0,000, sedangkan koefisien regresi kesadaran wajib pajak bernilai positif sebesar 0,370 dengan nilai signifikansi 0,002.

Nilai signifikansi kedua variabel independen berada di bawah taraf signifikansi 0,05, sehingga secara parsial kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, hasil pengujian regresi menunjukkan bahwa kedua variabel independen memenuhi kriteria statistik untuk dimasukkan dalam model regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini.

Uji Koefisien Korelasi

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Korelasi

Variabel	Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan	Kesadaran Wajib Pajak
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1,000	0,690	0,655
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,690	1,000	0,723
Kesadaran Wajib Pajak (X_2)	0,655	0,723	1,000
Sig. (1-tailed)	–	0,000	0,000
N	96	96	96

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Hasil uji koefisien korelasi Pearson pada Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai korelasi antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kesadaran Wajib Pajak (X_2) sebesar 0,723 dengan nilai signifikansi 0,000. Selain itu, korelasi antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,690, serta korelasi antara Kesadaran Wajib Pajak (X_2) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,655, yang seluruhnya memiliki nilai signifikansi 0,000. Seluruh hubungan antarvariabel yang diuji menunjukkan nilai signifikansi di bawah taraf 0,05 berdasarkan hasil pengujian korelasi.

Koefisien Determinasi

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
0,726	0,527	0,517	0,49603	2,121

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Hasil uji koefisien determinasi pada Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai *R Square* sebesar 0,527, yang berarti variasi Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak sebesar 52,7% secara simultan. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,517 menunjukkan bahwa setelah penyesuaian terhadap jumlah variabel independen dan ukuran sampel, kemampuan model dalam menjelaskan variasi Kepatuhan Wajib Pajak berada pada tingkat 51,7%. Sementara itu, nilai *R* sebesar 0,726 menggambarkan tingkat keterkaitan antara variabel independen dan dependen dalam model, dan nilai *Durbin-Watson* sebesar 2,121 menunjukkan tidak adanya indikasi autokorelasi dalam residual berdasarkan hasil pengujian statistik.

Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Variabel	Koefisien B	t-hitung	Sig.
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,478	4,401	0,000
Kesadaran Wajib Pajak (X_2)	0,370	3,159	0,002

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Hasil uji hipotesis parsial pada Tabel 8 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memiliki nilai t-hitung sebesar 4,401 dengan signifikansi 0,000, sedangkan variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_2) memiliki nilai t-hitung sebesar 3,159 dengan signifikansi 0,002. Seluruh nilai signifikansi berada di bawah taraf 0,05 dan nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel. Berdasarkan hasil tersebut, masing-masing variabel independen terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara parsial menurut kriteria pengujian statistik yang digunakan.

Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regresi	47,820	2	12,754	51,837	0,000
Residual	9,891	93	0,246		
Total	57,711	95			

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Hasil uji hipotesis simultan pada Tabel 9 menunjukkan bahwa nilai F-hitung sebesar 51,837 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut berada di bawah taraf signifikansi 0,05, sehingga hipotesis nol ditolak berdasarkan kriteria pengujian statistik. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, model regresi yang digunakan memenuhi syarat kelayakan secara statistik untuk menjelaskan hubungan simultan antara variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini.

Pembahasan

Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 6 dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,723 dan tingkat signifikansi 0,000, yang mengindikasikan keterkaitan langsung antara pengalaman pelayanan dan sikap wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan. Konsep kualitas pelayanan menempatkan layanan publik sebagai faktor penting dalam membentuk persepsi dan pemahaman pengguna jasa terhadap sistem administrasi yang mereka hadapi (Parasuraman et al., 1988). Pelayanan yang akurat, jelas, dan responsif memungkinkan wajib pajak memperoleh informasi perpajakan secara memadai dan mudah dipahami (Tjiptono, 2020). Dalam perspektif administrasi perpajakan, kualitas interaksi antara petugas dan wajib pajak berperan dalam membangun pemahaman normatif mengenai kewajiban pajak (Rachman & Ngadiman, 2020). Kesadaran wajib pajak berkembang ketika proses pelayanan memberikan kepastian prosedural dan rasa aman dalam pemenuhan kewajiban perpajakan (Sudrajat & Yulianto, 2021).

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian empiris sebelumnya yang menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak pada layanan Samsat. Penelitian Nurdin et al. (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki keterkaitan signifikan dengan kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Muna. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh Sarifah et al. (2024) yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berasosiasi dengan meningkatnya kesadaran wajib pajak dalam pembayaran PKB lima tahunan. Studi lain menunjukkan bahwa pelayanan yang informatif dan mudah diakses memperkuat pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan (Fachrizal et al., 2023). Dengan demikian, hubungan antara kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak yang ditemukan dalam penelitian ini memperkuat konsistensi temuan empiris sebelumnya dalam konteks pelayanan perpajakan daerah (Sanadi et al., 2024).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y), sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 8 dengan nilai koefisien regresi $B = 0,478$, $t = 4,401$, dan $\text{Sig.} = 0,000$, yang menandakan pengaruh statistik yang kuat pada taraf signifikansi 5 persen. Pengaruh ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan yang menempatkan layanan sebagai determinan perilaku pasca-interaksi dalam konteks jasa publik (Parasuraman et al., 1988). Dalam layanan perpajakan, kualitas pelayanan diposisikan sebagai mekanisme yang memengaruhi keputusan wajib pajak untuk mematuhi ketentuan administratif yang berlaku (Tjiptono, 2020). Perspektif administrasi perpajakan juga menegaskan bahwa pelayanan yang jelas dan terstandar menurunkan hambatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban formalnya (Gunadi, 2023).

Secara teoritis, pengalaman layanan yang konsisten membentuk kepercayaan institusional yang berkontribusi pada kepatuhan terhadap aturan dan prosedur organisasi (Kotler & Keller, 2020). Kepatuhan wajib pajak dipandang sebagai respons rasional terhadap kualitas sistem dan proses administrasi yang dihadapi dalam interaksi layanan publik (Darussalam & Septriadi, 2022). Ketika pelayanan pajak dipersepsikan mudah, cepat, dan akurat, beban kognitif dan administratif wajib pajak berkurang sehingga kepatuhan menjadi lebih mungkin terjadi (Damayanti & Martani, 2021). Oleh karena itu, kualitas pelayanan berfungsi sebagai faktor situasional yang memengaruhi keputusan kepatuhan secara langsung dalam sistem perpajakan (Lestari & Sari, 2023).

Temuan penelitian ini konsisten dengan berbagai hasil penelitian terdahulu pada konteks pajak kendaraan bermotor. Azizah dan Krisnawati (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada layanan Samsat. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh Artiwi dan Wahyuni (2024) yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di tingkat kabupaten. Penelitian lain pada berbagai kantor Samsat menunjukkan bahwa dimensi pelayanan seperti ketepatan waktu dan keandalan prosedur berkorelasi positif dengan kepatuhan wajib pajak (Fachrizal et al., 2023). Dengan demikian, pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini memperkuat konsistensi temuan empiris pada studi-studi sebelumnya di bidang perpajakan daerah (Sanadi et al., 2024).

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y), sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 8 dengan nilai koefisien regresi $B = 0,370$, $t = 3,159$, dan $\text{Sig.} = 0,002$, yang mengindikasikan pengaruh statistik yang bermakna pada taraf signifikansi 5 persen. Kesadaran wajib pajak merefleksikan tingkat pemahaman individu terhadap peraturan, fungsi, dan manfaat pajak sebagai kontribusi bagi kepentingan publik (Sudrajat & Yulianto, 2021). Dalam perspektif administrasi perpajakan, kesadaran dipandang sebagai faktor internal yang mendorong perilaku kepatuhan tanpa paksaan eksternal (Rachman & Ngadiman, 2020). Tingkat kesadaran yang tinggi memungkinkan wajib pajak menempatkan kewajiban pajak sebagai tanggung jawab normatif, bukan sekadar kewajiban administratif (Gunadi, 2023).

Secara teoretis, kepatuhan pajak yang bersifat sukarela berkembang ketika wajib pajak memiliki pemahaman rasional mengenai peran pajak dalam pembiayaan negara (Damayanti & Martani, 2021). Kesadaran perpajakan juga berkaitan dengan atribusi internal, di mana individu memandang kepatuhan sebagai pilihan pribadi yang bernilai moral dan sosial (Erasashanti et al., 2024). Dalam konteks pajak kendaraan bermotor, pemahaman mengenai konsekuensi hukum dan manfaat kolektif pajak memperkuat niat untuk patuh secara konsisten (Darussalam & Septriadi, 2022). Oleh karena itu, kesadaran wajib pajak berfungsi sebagai determinan psikologis yang memengaruhi kepatuhan secara langsung (Lestari & Sari, 2023).

Temuan penelitian ini sejalan dengan berbagai hasil penelitian terdahulu di bidang perpajakan daerah. Hidayat dan Sari (2023) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di tingkat kota. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh Nurlaela (2022) yang membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berkontribusi nyata terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di lingkungan Samsat. Penelitian lain menunjukkan bahwa peningkatan kesadaran melalui sosialisasi dan edukasi pajak memperkuat kepatuhan jangka panjang wajib pajak (Ramdhan & Rachman, 2023). Dengan demikian, pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan dalam penelitian ini memperkuat konsistensi temuan empiris sebelumnya dalam konteks perpajakan kendaraan bermotor.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kesadaran Wajib Pajak (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y), sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 9 dengan nilai F -hitung = 51,837 dan $Sig.$ = 0,000, yang menegaskan kelayakan model regresi pada taraf signifikansi 5 persen. Nilai koefisien determinasi pada Tabel 7 menunjukkan R^2 = 0,527, yang berarti bahwa 52,7 persen variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak (Ghozali, 2021). Temuan ini mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak berdiri pada satu faktor tunggal, melainkan merupakan hasil interaksi antara faktor struktural layanan dan faktor psikologis individu (Damayanti & Martani, 2021).

Kualitas pelayanan berperan sebagai stimulus eksternal yang membentuk pengalaman dan persepsi wajib pajak terhadap institusi pajak (Parasuraman et al., 1988). Kesadaran wajib pajak berfungsi sebagai faktor internal yang mendorong kepatuhan sukarela berdasarkan pemahaman dan sikap normatif terhadap pajak (Sudrajat & Yulianto, 2021). Ketika kualitas pelayanan yang andal dan responsif bertemu dengan tingkat kesadaran yang tinggi, kepatuhan muncul sebagai perilaku rasional sekaligus moral (Rachman & Ngadiman, 2020). Integrasi antara pelayanan yang baik dan kesadaran individu memperkuat kepercayaan terhadap otoritas pajak dan menurunkan resistensi terhadap kewajiban perpajakan (Kotler & Keller, 2020).

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Sarifah et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Abdullah dan Hamdiah (2023) juga membuktikan bahwa kombinasi kedua variabel tersebut berkontribusi nyata terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di tingkat daerah. Temuan serupa dilaporkan oleh Nurdin et al. (2022) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak merupakan prediktor utama kepatuhan pada layanan Samsat. Penelitian lain pada konteks Samsat menunjukkan bahwa sinergi pelayanan dan kesadaran memiliki daya jelaskan yang lebih kuat dibandingkan pengaruh parsial masing-masing variabel (Azizah & Krisnawati, 2024).

Bukti empiris tambahan dari penelitian internasional dan nasional memperkuat temuan ini. Erasashanti et al. (2024) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak yang didukung sistem pelayanan yang baik meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor secara berkelanjutan. Ramdhan dan Rachman (2023) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak memperkuat efek faktor institusional terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Didipu et al. (2024) menegaskan bahwa kepatuhan wajib pajak di Samsat dipengaruhi oleh interaksi kualitas layanan dan faktor kognitif wajib pajak. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat konsensus empiris bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor paling efektif ditingkatkan melalui pendekatan terpadu yang mengombinasikan peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan kesadaran perpajakan.

5. PENUTUP

Temuan penelitian ini menegaskan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor tidak terbentuk secara kebetulan, melainkan lahir dari pertemuan antara kualitas pelayanan publik yang dijalankan secara konsisten dan tingkat kesadaran wajib pajak yang terinternalisasi dengan baik. Kualitas pelayanan terbukti bukan sekadar instrumen administratif, tetapi bekerja sebagai medium pembentuk persepsi, kepercayaan, dan kejelasan prosedural yang memudahkan wajib pajak menjalankan kewajibannya. Pada saat yang sama, kesadaran wajib pajak berfungsi sebagai fondasi psikologis dan normatif yang mendorong kepatuhan secara sukarela, sehingga kepatuhan tidak semata-mata dipicu oleh ancaman sanksi, melainkan oleh pemahaman dan tanggung jawab kewargaan. Hubungan dan pengaruh yang konsisten antara kedua variabel tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan pajak kendaraan bermotor merupakan hasil interaksi antara faktor struktural pelayanan dan faktor internal individu.

Secara substantif, hasil penelitian ini menguatkan pandangan bahwa peningkatan kepatuhan pajak daerah memerlukan pendekatan yang bersifat integratif, bukan parsial. Perbaikan kualitas pelayanan tanpa diiringi penguatan kesadaran hanya menghasilkan kepatuhan yang rapuh, sementara kesadaran yang tinggi tanpa dukungan pelayanan yang andal berpotensi tereduksi oleh hambatan administratif. Oleh karena itu, strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor perlu diarahkan pada penguatan simultan aspek pelayanan dan kesadaran, agar kepatuhan tumbuh sebagai praktik yang berkelanjutan. Kesimpulan ini sekaligus menempatkan kepatuhan pajak bukan semata sebagai persoalan teknis pemungutan, tetapi sebagai refleksi kualitas relasi antara negara daerah dan warganya dalam ranah pelayanan publik.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M., & Hamdiah, N. (2023). Kesadaran dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Banda Aceh. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 24(1), 55–66.
- Artiwi, L. P. P. I., & Wahyuni, M. A. (2024). Pengaruh sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 15(4).
- Azizah, D. F., & Krisnawati, E. D. (2024). The effect of service quality, tax knowledge, and tax socialization on motor vehicle taxpayer compliance. *KnE Social Sciences*, 2024, 412–421.
- Damayanti, T. W., & Martani, D. (2021). Tax compliance and the role of trust and power: A study of Indonesian taxpayers. *Journal of Accounting and Taxation*, 13(2), 65–75.
- Darussalam, & Septriadi, D. (2022). *Pengantar perpajakan: Konsep, teori dan aplikasi pajak di Indonesia*. Jakarta: DDTC.
- Didipu, A., Warongan, J., & Mintalangi, S. (2024). The analysis of motor vehicle taxpayer compliance at UPTD-PPD SAMSAT Tomohon. *Journal of Governance, Taxation, and Auditing*, 2(3), 206–210.
- Erasashanti, A. P., Cahaya, Y. F., Yuniarti, R., Rifaldi, M., & Prasetyo, J. H. (2024). The role of taxpayer awareness in enhancing vehicle tax compliance in Indonesia: An attribution theory approach. *Journal of Tax Reform*, 10(1), 162–180.
- Erasashanti, A. P., Cahaya, Y. F., Yuniarti, R., Rifaldi, M., & Prasetyo, J. H. (2024). The role of taxpayer awareness in enhancing vehicle tax compliance in Indonesia: An attribution theory approach. *Journal of Tax Reform*, 10(1), 162–180.
- Fachrizal, A., Isnaini, & Adam, A. (2023). Analisis kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Lima Puluh, Kabupaten Batu Bara, Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 2993–3008.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (Edisi ke-9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (Edisi ke-10). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi. (2023). *Perpajakan: Konsep, teori dan implementasi pajak Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Halim, A., & Rahman, A. (2021). The impact of service quality on taxpayer compliance: Evidence from Indonesia. *Journal of Taxation and Financial Planning*, 8(2), 45–60.
- Hidayat, R., & Sari, N. (2023). Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Indonesia*, 12(1), 23–32.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-15). Pearson Education.
- Lestari, F., & Sari, N. (2023). Penerapan teori menengah dalam menganalisis kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, 13(2), 135–147.
- Mahasari, D. (2023). *Kepatuhan wajib pajak dalam meningkatkan pendapatan asli daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nurdin, E., Tamburaka, S., & Fadila, S. N. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi kasus pada Kantor Samsat Kabupaten Muna). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Universitas Halu Oleo*, 7(1), 1–10.
- Nurdin, E., Tamburaka, S., & Fadila, S. N. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Universitas Halu Oleo*, 7(1), 1–10.
- Nurlaela, N. (2022). Pengaruh kesadaran dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Garut. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Pajak*, 13(2), 145–154.
- 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.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2023). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York, NY: Free Press.
- Putri, R. A., & Rahman, A. (2021). Peran pajak daerah dalam memperkuat kapasitas fiskal pemerintah daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(1), 45–58. <https://doi.org/10.22146/jkp.v12i1.XXXX>
- Rachman, A., & Ngadiman, N. (2020). *Kesadaran wajib pajak dalam perspektif administrasi perpajakan*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Ramdhan, R. M., & Rachman, A. A. (2023). The effect of the awareness of taxpayer and tax socialization on taxpayer compliance for motor vehicles. *International Journal of Financial, Accounting, and Management*, 5(2), 133–148.
- Sanadi, P. Y. F., Fikri, S., & Djunaedi, D. (2024). Analisis kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 19(1), 55–71.
- Sarifah, I., Lestari, R., & Munawaroh, S. (2024). Pengaruh kesadaran dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Samsat Soebandi Jember. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*, 11(2), 98–107.
- Setiawan, R. (2020). Kesadaran wajib pajak dan implikasinya terhadap kepatuhan perpajakan. *Jurnal Administrasi Fiskal*, 3(1), 12–20.
- Sudrajat, A., & Yulianto, R. (2021). *Kesadaran dan kepatuhan wajib pajak*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2020). *Service management: Mewujudkan layanan prima* (Edisi ke-4). Yogyakarta: Andi.
- Wuryanto, T., Nugroho, S., & Astuti, R. (2023). Determinan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada level pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 18(1), 66–80.