

Pengaruh Pengetahuan Pajak, Tingkat Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Studi Kasus Samsat Jakarta Timur) Tahun 2020-2023

Rizkia Shifa¹, Ratih Kumala^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : shifarizkia97@gmail.com¹, rhaty07@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Tax Knowledge, Taxpayer Awareness Level, Service Quality, Implementation of Tax Sanctions, Two-Wheeled Motorized Vehicle Taxpayer Compliance

This study aims to determine the effect of tax knowledge, the level of awareness of taxpayers, service quality, and the application of tax sanctions on the compliance of two-wheeled motorized vehicle taxpayers at the East Jakarta SAMSAT Office. This study uses quantitative methods and through distributing questionnaires to 100 respondents who are registered as two-wheeled motorized vehicle taxpayers at SAMSAT East Jakarta. The sample used is Sample Random Sampling. The data analysis technique uses multiple regression analysis. The results of this study indicate that tax knowledge has no positive and significant effect on taxpayer compliance by 28.1%. The level of taxpayer awareness has a positive and significant effect on taxpayer compliance by 37.7%. Service quality has a positive and significant effect on taxpayer compliance by 32.4% and the application of tax sanctions has no positive and significant effect on taxpayer compliance by 17.1%. Tax Knowledge, Taxpayer Awareness Level, Service Quality and Application of Tax Sanctions have a positive and significant effect on Taxpayer Compliance for Two Wheeled Motorized Vehicles by 44.6% while the remaining 66.4% is influenced by other factors not examined in this study

PENDAHULUAN

Undang-undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah disebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, yang salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor termasuk ke dalam jenis pajak provinsi yang merupakan bagian dari pajak daerah. Dalam pelaksanaan pemungutannya dilakukan di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dengan melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: BAPENDA, Kepolisian Daerah Republik Indonesia dan PT. (Persero) Asuransi Jasa Raharja (BAPENDA Jabar, 2024). Dalam mendukung pendapatan Asli Daerah, pemerintah daerah berupaya untuk mengoptimalkan kinerja instansi penerimaan pajak daerah agar Pendapatan Asli Daerah setiap tahun meningkat seiring berjalannya kemajuan dan perkembangan ekonomi serta teknologi. Jumlah wajib pajak kendaraan bermotor roda dua yang terdaftar sebanyak 2.207.335 pada tahun 2020, pada tahun 2021 sebanyak 2.265.828, pada tahun 2022 sebanyak 2.338.435 dan pada tahun 2023 sebanyak 2.424.556. Namun pada empat tahun terakhir dari tahun 2020-2023 jumlah persentase kepatuhan wajib pajak yang aktif dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua masih rendah. Dimana pada tahun 2020 sebesar 34%, pada tahun 2021 dan 2022

sebesar 33%, dan pada tahun 2023 terjadi penurunan sebesar 31%. Sedangkan pada jumlah persentase kepatuhan wajib pajak yang belum melakukan daftar ulang kendaraan bermotor roda dua terjadi peningkatan selama empat tahun terakhir yaitu dari tahun 2020-2023.

Berdasarkan dari hasil realisasi penerimaan pajak yang meningkat, jumlah wajib pajak yang terdaftar meningkat dan jumlah kendaraan roda dua juga meningkat di setiap tahunnya, seharusnya diiringi dengan meningkatnya jumlah wajib pajak yang patuh atau aktif. Namun yang terjadi adalah peningkatan pada jumlah wajib pajak yang belum melakukan daftar ulang. Dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak kendaraan bermotornya terutama pada kendaraan roda dua sehingga menimbulkan tingkat ketidakpatuhan wajib pajak yang tinggi. Meskipun data realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor sudah mencapai rencana penerimaan pajak Wali kota Jakarta Timur Muhammad Anwar mengatakan akan memaksimalkan penerimaan PKB di Jakarta Timur agar target tercapai dan meminta agar wajib pajak kendaraan bermotor yang belum daftar Ulang (BDU) dikirim surat imbauan melalui camat untuk diserahkan ke masing-masing kelurahan untuk diingatkan kembali agar segera melakukan pembayaran pajaknya. Karena dengan adanya imbauan kepada masyarakat atau wajib pajak itu bisa menambah pendapatan daerah (ANTARA/HO-Kominfo Jakarta Timur, 2023).

Terdapat beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah pengetahuan tentang pajak. Pengetahuan pajak yang kurang diketahui atau dipahami oleh wajib pajak akan menimbulkan ketidakikhlasan atau bersedia dalam membayarkan pajaknya. Selain pengetahuan pajak ada tingkat kesadaran wajib pajak yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Tingkat kesadaran juga harus dimiliki oleh wajib pajak agar wajib pajak bisa merasakan manfaat pajak baik dari segi kesejahteraan diri sendiri maupun untuk pembangunan negara. Selanjutnya kualitas pelayanan juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan standar pelayanan maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selanjutnya adalah penerapan sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan dapat diberlakukan kepada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajibannya, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu penunjang yang bisa mampu meningkatkan pendapatan asli daerah. Kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dibidang perpajakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku (Wade et al, 2018).

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi** : menurut Hendi Haryadi dalam bukunya yang berjudul *Administrasi Perkantoran untuk manajer & staff* (2009:1). "Administrasi terdiri dari 2 pengertian yaitu dalam arti sempit adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk memudahkan dalam memperolehnya kembali. Dengan kata lain disebut juga sebagai kegiatan tata usaha. Sedangkan dalam arti luas adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja yang telah ditentukan guna untuk mencapai tujuan dengan efisien dan efektif".
2. **Administrasi Publik** : yang dikemukakan oleh Mariati Rahman (2017:17), "Administrasi negara/administrasi publik adalah seluruh tindakan yang dilakukan untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat".

3. **Administrasi Pajak** : Menurut James M. Hasselback dalam (Winanto, Ahmad et. all, 2024:120) “Administrasi pajak adalah proses mengumpulkan, mengelola, dan menyusun informasi pajak dengan cara efektif untuk memastikan kepatuhan dengan hukum perpajakan”.
4. **Pajak** : Menurut Purwono dalam (Lukman hakim,2018), Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.
5. **Pajak Daerah** :Menurut Lutfi dalam (Nooraini,2018:94), pajak daerah adalah pajak asli daerah maupun pajak negara yang diserahkan kepada daerah, yang pemungutannya diselenggarakan oleh daerah di dalam wilayah kekuasaannya, yang gunanya untuk membiayai pengeluaran daerah sehubungan dengan tugas dan kewajibannya untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Davey dalam (Anggoro, 2017:45) Teori development from below berpendapat bahwa orang akan lebih bersedia membayar pajak kepada pemerintah daerah daripada kepada pemerintah pusat karena mereka dapat secara mudah melihat manfaat langsung dalam pembangunan di daerah mereka. Berdasarkan pendapat tersebut terlihat pentingnya pajak daerah bagi pembangunan daerah. Selan itu, manfaat dari pajak daerah dapat secara langsung dilihat oleh masyarakat di daerah.
6. **Pengetahuan Pajak** : adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk mengatur strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan. Carolina dalam (Wardani D. K., & Rumiayatun, 2017).
7. **Kesadaran Wajib Pajak** : Menurut Rahayu (2017:191), kesadaran wajib pajak adalah "Kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada meningkatkan kepatuhan pajak yang lebih tinggi”.
8. **Kualitas Pelayanan** : Menurut Rahayu (2017:162) kualitas pelayanan adalah: "Segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan dilingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan."
9. **Sanksi Perpajakan** : Menurut Rahayu (2017:170) "Sanksi perpajakan ialah sebagai control atau pengawasan dari pemerintah untuk menjamin ditaatinya peraturan-peraturan oleh warga negara agar tidak terjadi pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak".
10. **Kepatuhan Wajib Pajak** : Menurut Rahayu (2017:193) kepatuhan wajib pajak adalah: "Ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan."

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah jenis metode penelitian kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan simple random sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menyebarkan kuisioner. Dimana kriteria responden merupakan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Jakarta Timur. Selain kuoesioner peneliti juga menggunakan penelitian lapangan (field reaserch) dengan

mendatangkan langsung instansi yang digunakan sebagai objek penelitian yang dibutuhkan peneliti guna untuk mendapatkan data yang konkrit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Pengetahuan Pajak (X1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Y)

Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden pada variabel pengetahuan pajak (X1) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,15 dan termasuk dalam kategori baik. Berikut beberapa pernyataan yang memiliki nilai dibawah rata-rata 4,15, diantaranya:

- 1) Saya mengetahui bahwa pajak dipungut berdasarkan undang-undang yang berlaku dan bersifat memaksa dengan nilai 3,98.
- 2) Saya sebagai wajib pajak dapat menghitung pajak sesuai dengan self assement system dengan nilai 3,96.

Berdasarkan uji parsial (Uji) t yang telah dilakukan antara Pengetahuan Pajak (X1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Y) menunjukkan bahwa hasil nilai signifikansi sebesar $0,117 > 0,05$ dengan nilai thitung sebesar $1,584 < t_{tabel} 1,985$ maka H_1 ditolak. artinya variabel pengetahuan pajak tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Jakarta Timur. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tituk Diah Widajantie, Dyah Ratnawati, Tamadoy Thamrin, Muhammad Hilmi Arifin. BAJ (Behavioral Accounting Journal) Vol. 2, No. 1, Juni 2019. Berdasarkan nilai R_{square} yang di dapatkan pada variabel pengetahuan pajak sebesar 0,281 maka dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan pajak memiliki pengaruh sebesar 28,1% sedangkan sisanya 71,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Selain itu variabel pengetahuan pajak memiliki nilai korelasi sebesar 0,530 yang berada pada rentang nilai korelasi 0,40–0,599 yang mengindikasikan bahwa variabel pengetahuan pajak memiliki hubungan yang cukup kuat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua.

2. Pengaruh Tingkat Kesadaran Wajib Pajak (X2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Y)

Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden pada variabel tingkat kesadaran wajib pajak (X2) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,26 dan termasuk dalam kategori sangat sadar. Berikut beberapa pernyataan yang memiliki nilai dibawah rata-rata 4,26 diantaranya:

- 1) Saya menyadari tentang fungsi pajak untuk Negara dengan nilai 4,23.
- 2) Saya menyadari bahwa kesadaran wajib pajak akan berpengaruh terhadap fungsi pajak untuk Negara dengan nilai 4,23.

Berdasarkan hasil uji parsial (Uji) t yang telah dilakukan antara Tingkat Kesadaran Wajib Pajak (X2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Y) menunjukkan bahwa hasil nilai signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$ dan nilai thitung sebesar $2,936 > t_{tabel} 1,985$ yang artinya H_2 diterima, maka variabel tingkat kesadaran wajib pajak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wa Ode Aswati, Arifuddin Mas'ud, Tuti Nurdianti Nudi., Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. III, No.1 Februari 2018. Berdasarkan tabel nilai R_{square} yang di dapatkan pada variabel tingkat

kesadaran wajib pajak sebesar 0,377 maka dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan pajak memiliki pengaruh sebesar 37,7% sedangkan sisanya 62,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Selain itu variabel tingkat kesadaran wajib pajak memiliki nilai korelasi sebesar 0,614 yang berada pada rentang nilai korelasi 0,60-0,799 yang mengindikasikan bahwa variabel tingkat kesadaran wajib pajak memiliki hubungan yang kuat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Y)

Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden pada variabel kualitas pelayanan (X3) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,05 dan termasuk dalam kategori baik. Berikut beberapa pernyataan yang memiliki nilai dibawah rata-rata 4,05 diantaranya:

- 1) Petugas pajak memberikan perhatian khusus kepada wajib pajak yang kesulitan sehingga meringankan masalah wajib pajak dengan nilai 4,03.
- 2) Petugas pajak memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan wajib pajak dengan nilai 3,95.
- 3) Petugas pajak pada kantor SAMSAT selalu membantu wajib pajak saat membutuhkan bantuan dengan nilai 3,97.
- 4) Petugas pajak pada kantor SAMSAT memberikan pelayanan yang sama kepada wajib pajak lainnya dengan nilai 4,03.
- 5) Petugas pajak sangat cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan dengan nilai 4,02.

Berdasarkan hasil uji parsial (Uji) t yang telah dilakukan antara Kualitas Pelayanan (X3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Y) menunjukkan bahwa hasil nilai signifikansi sebesar $0,010 < 0,05$ dan nilai thitung sebesar $2,2621 > t_{tabel} 1,985$ yang artinya H_3 diterima. Maka variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurfathir Rizkiani, International Journal of Multidisciplinary Research and Literature IJOMRAL, Vol.1, No.2, March 2022. Berdasarkan nilai R_{square} yang di dapatkan pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,324 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 32,4% sedangkan sisanya 67,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Selain itu variabel kualitas pelayanan memiliki nilai korelasi sebesar 0,569 yang berada pada rentang nilai korelasi 0,40–0,599 yang mengindikasikan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki hubungan yang cukup kuat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua.

4. Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan (X4) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Y)

Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden pada variabel penerapan sanksi perpajakan (X4) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,97 dan termasuk dalam kategori baik. Berikut beberapa pernyataan yang memiliki nilai dibawah rata-rata 3,97 diantaranya:

- 1) Hukuman kurungan penjara dengan nilai 3,62.
- 2) Bagi wajib pajak yang tidak jujur dalam menyampaikan pajaknya, maka akan dikenakan sanksi pidana dengan nilai 3,87.

Berdasarkan hasil uji parsial (Uji) t yang telah dilakukan antara Penerapan Sanksi Perpajakan (X4) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Y) menunjukkan bahwa hasil nilai signifikansi sebesar $0,765 > 0,05$ dan nilai thitung sebesar -300

< ttabel 1,985 yang artinya H4 ditolak maka variabel penerapan sanksi perpajakan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Joicenda Nahumury, Wayan Utama, Diah Hari Suryaningru. *Journal of Accounting and Strategic Finance*, Vol 1, No.2, November 2018. Berdasarkan nilai Rsquare yang di dapatkan pada variabel penerapan sanksi perpajakan sebesar 0,177 maka dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan sanksi perpajakan memiliki pengaruh sebesar 17,7% sedangkan sisanya 82,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Selain itu variabel penerapan sanksi perpajakan memiliki nilai korelasi sebesar 0,421 yang berada pada rentang nilai korelasi 0,40–0,599 yang mengindikasikan bahwa variabel penerapan sanksi perpajakan memiliki hubungan yang cukup kuat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua.

5. Pengaruh Pengetahuan Pajak (X1), Tingkat Kesadaran Wajib Pajak (X2), Kualitas Pelayanan (X3) Dan Penerapan Sanksi Perpajakan (X4) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Y)

Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden pada variabel pengaruh pengetahuan pajak (X1), tingkat kesadaran wajib pajak (X2), kualitas pelayanan (X3) dan penerapan sanksi perpajakan (X4) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua (Y) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,28 dan termasuk dalam kategori sangat patuh. Berikut beberapa pernyataan yang memiliki nilai dibawah rata-rata 4,28 diantaranya: Saya selalu menghitung pajak kendaraan bermotor roda dua sebelum membayar pajak sesuai dengan aturan yang memiliki nilai sebesar 4,18. Berdasarkan hasil uji parsial (Uji f) yang telah dilakukan antara pengetahuan pajak, tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan penerapan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua berpengaruh secara positif dan signifikan. Dapat dibuktikan melalui hasil nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Nilai fhitung sebesar $19,119 > f_{tabel}$ sebesar 2,47 yang artinya H5 diterima, hal ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan pajak, tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan penerapan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua.

Berdasarkan nilai Rsquare yang di dapatkan pada variabel pengetahuan pajak, tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan penerapan sanksi perpajakan secara simultan sebesar 44,6%, sisanya sebesar 55,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Selain itu variabel pengetahuan pajak, tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan penerapan sanksi perpajakan mendapatkan nilai korelasi sebesar 0,668 yang artinya berada pada rentang nilai korelasi 0,60-0,799 yang mengindikasikan bahwa variabel pengetahuan pajak, tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan penerapan sanksi perpajakan memiliki hubungan yang kuat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh pengetahuan pajak, tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan penerapan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil nilai koefisien sebesar 28,1% yang menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak yang berwenang kepada wajib pajak tentang pengetahuan perpajakan kendaraan bermotor dapat menimbulkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang menurun.

2. Tingkat Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil nilai koefisien sebesar 37,7% yang menunjukkan bahwa tingkat kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak kendaraan bermotornya dapat mengarahkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil nilai koefisien sebesar 32,4% yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada kantor SAMSAT sesuai dengan pelayanan prima sehingga dapat mengarahkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi.
4. Penerapan Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai koefisien yang didapatkan sebesar 17,7% yang menunjukkan bahwa penerapan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga wajib pajak tidak peduli terhadap sanksi yang akan diberikan jika tidak patuh dan taat dalam membayar pajak kendaraan bermotornya dengan tepat waktu.
5. Pengetahuan Pajak, Tingkat Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Sanksi Perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil nilai koefisien sebesar 44,6% sedangkan sisanya 66,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki tingkat pengetahuan, tingkat kesadaran, merasakan kualitas pelayanan yang baik dan mengetahui apa saja sanksi yang akan diberikan kepada wajib pajak jika tidak taat dan patuh sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Jurnal

- Aswati, W. O., Mas'Ud, A., & Nudi, T. N. (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi kasus kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Muna). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 27-39.
- Darma, S. S. (2019). Pengaruh Related Party Transaction Dan Thin Capitalization Terhadap Strategi Penghindaran Pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*, 7(1), 58. <https://doi.org/10.32493/jiaup.v7i1.2204>
- Efriyenty, D. (2019). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam: Sanksi Perpajakan, Pemahaman perpajakan, kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Barelang*, 3(2), 20-28.
- Fauziah, D. N., & Wulandari, D. A. N. (2018). Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak.Com Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0. *Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(2), 173-180.
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 126-142.
- Ketut Sudana, I., Luh Putu Yesy Anggreni, N., & Putu Eka Indrawan, i. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan. *Universitas PGRI Mahadewa Indonesia*, 22(2), 555-561. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5574445>
- Kusuma, F. (2017). Pengaruh Pemahaman Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Polda Jakarta Timur). *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, 12 (2), 157- 172.
- Ii, B. A. B., & Teori, L. (2017). 2.1.2 Faktor-Faktor Pengetahuan Pajak 8. 8-17.
- Nahumury, J., Utama, I. W. W., & Suryaningrum, D. H. (2018). The Compliance of Motor Vehicle Taxpayers: An Experimental Research. *Journal of Accounting and Strategic Finance*, 1(2), 163-176. <https://doi.org/10.33005/jasf.v1i2.44>
- Nooraini, A., & Syarifudin, A. Y. (2018). Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Pajak Daerah Sebagai Sumber Pendapatan Asli Daerah Kota Batu (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Batu Provinsi Jawa Timur). *Jurnal Ekonomi & Keuangan Publik*, 5(2), 89-104. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JEKP/article/view/416>
- Rana Zhafira, D. (2022). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak , Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak terhadap Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Selama Masa Pandemi Covid-19 pada Kantor Samsat Wilayah Jakarta Timur Tahun 2021. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*,4(1), <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUPASI/article/view/2546%0Ahttps://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUPASI/article/download/2546/pdf>.
- Rida Ayu Pratiwi, & Syaiful Syaiful. (2024). Pengaruh Independensi, Kompetensi Dan Tekanan Waktu Terhadap Kualitas Audit. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2), 34-44. <https://doi.org/10.58192/profit.v3i2.1978>.

- Rizal, Anis S. "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor." *Jurnal Ilmiah Akuntansi*.
- Rizkiani, N. (2022). The Effect of Taxpayer Awareness, Quality Of Service, and Tax Penalties on Taxpayer Compliance at Samsat Bersama Office in the East Jakarta. *International Journal of Multidisciplinary Research and Literature*, 1(2), 127-137.
- Sari Agustin, N., Eka Putra, R., Kunci, K., Masyarakat, K., Perpajakan, S., Pelayanan, K., & Wajib Pajak, K. (2019). PENGARUH KESADARAN MASYARAKAT, SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA SAMSAT KOTA BATAM THE INFLUENCE OF COMMUNITY CONSCIOUSNESS, TAX SANCTION AND SERVICE QUALITY TOWARD TAX MANDATORY COMPLIANCE IN PAYING MOTOR VEHICLE TAXES IN SAMSAT KOTA BATAM. *Measurement*, 13(1), 57–64.
- Siregar, L. H. (2018). PENERAPAN PERHITUNGAN PAJAK PENGHASILAN (PPh) PASAL 21 PADA KARYAWAN PT. PERKEBUNAN NUSANTARA III (PERSERO) MEDAN. *Jurnal Bisnis Corporate* :Vol. 3 No. 1.
- Sutarjo, & Effendi, S. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Kota Batam. *Jurnal EMBA*, 8(1), 604– 615. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/28017>
- Syahputra, T., Rizal, A., & Iswanto, H. (2021). Sosialisasi Perpajakan Bagi Ibu-Ibu PKK Kelurahan Ciater Kota Tangerang Selatan. *Prosiding Sembhada*, 2, 383–386. *Universitas Pamulang*, vol. 7, no. 1, 2019, pp. 76-90, doi:10.32493/jiaup.v7i1.2508
- Wardani, D. K., & Rumiyaun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>
- Wardhani, P. A. P., & Ekowati, L. (2022). Efektivitas Penerapan Kebijakan Pemutihan Pajak, Keringanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Sosialisasi Perpajakan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Kendaraan Bermotor di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2020-2021. *Seminar Nasional Akuntansi Dan Manajemen PNJ*, 3. <http://prosidingold.pnj.ac.id/index.php/snampnj/article/view/5767%0Ahttp://prosidingold.pnj.ac.id/index.php/snampnj/article/viewFile/5767/2770>
- Widajantie, T. D., Ratnawati, D., Thamrin, T., & Arifin, M. H. (2019). Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *Behavioral Accounting Journal*, 2(1), 41–53. <https://doi.org/10.33005/baj.v2i1.38>
- Winasari, A. (2020). *Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Subang*. Winasari Anggi, 01, 11–19
- Wulandari, S. (2020). Pengaruh Penerapan Sanksi Administrasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Perilaku Penghindaran Pajak Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia)
- Yusri, A. Z. dan D. (2020). *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7(2), 809–820

Sumber Website

- KOMPAS.COM. (2023). Ini Daftar Wilayah Paling Padat Kendaraan di Jakarta dan Sekitarnya. 11/02/2023. <https://otomotif.kompas.com/read/2023/02/11/170200215/ini-daftar-wilayah-paling-padat-kendaraan-di-jakarta-dan-sekitarnya>.
- KANTOR BERITA INDONESIA, A. (2023). Pajak kendaraan bermotor di Jaktim sudah capai 67 persen dari target. Retrieved September 18, 2023, from <https://www.antaraneews.com/berita/3737595/pajak-kendaraan-bermotor-di-jaktim-sudah-capai-67-persen-dari-target>.
- https://repository.bsi.ac.id/repo/files/376647/download/FILE_10-BAB-II-LANDASAN-https://repository.stiami.ac.id/js/pdfjs/web/viewer.html?file=../repository//BAB%20II%20-%20MILDIYANTI.pdf
- <https://bapenda.jabarprov.go.id/pajak-kendaraan-bermotor/#tab-id-1> <https://auto2000.co.id/berita-dan-tips/kepanjangan-samsat>

Sumber Buku

- Anggoro, Damas Dwi, I. D. R. A. A. A. H. (2023). Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam Kebijakan Hubungan Keuangan Pusat & Daerah. Malang: UB Press.
- Anggoro, D. D. (2017). Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Malang: UB Press. Haryadi, H. (2009). Administrasi Perkantoran untuk Manajer & Staf. Jakarta: Visimedia.
- Haryanto. (2017). MEMBANGUN POLA PIKIR ASN DALAM PELAYANAN SEPENUH HATI. Malang: Media Nusa Creative.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2017). Perpajakan Konsep Dan Aspek Formal. Bandung: Rekayasa Sains.
- Rahman, M. (2017). Ilmu Administrasi. Makassar: CV. SAH Media.
- Ratnawati, J. & R. I. H. (2015). Dasar-Dasar Perpajakan. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Sawir, M. (2021). Ilmu Administrasi Dan Analisis Kebijakan Publik Konseptual Dan Praktik. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Setyawan, S. (2020). PERPAJAKAN Pengantar, KUP, Pajak Penghasilan, PPN & PPn-Bm, Pajak Bea Materai, Pajak & Retribusi Daerah. Malang: UMM Press.
- Winanto, A. et. all. (2024). Perpajakan : Teori Komprehensif. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Peraturan Perundang-Undangan

- Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 33 tahun 2013 Tentang Subjek 140 Pajak dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2000 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah yang telah disempurnakan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI).
- Peraturan Gubernur Nomor 312 tahun 2014 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.