



Jambura Accounting Review

Journal homepage: <http://jar.fe.ung.ac.id/index.php/jar>

E-ISSN 2721-3617

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bima

Maratun^a, Intan Rakhmawati^b, Novia Rizki^c

^{a,b,c} Universitas Mataram, Jl. Majapahit No.62, Gomong, Kec. Selaparang, Mataram, Nusa Tenggara Barat 83115, Indonesia.

Email: maratunhasfat@gmail.com^a, intanrakhmawati@unram.ac.id^b, noviarizki@unram.ac.id^c

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received 19-02-2026

Revised 28-02-2026

Accepted 02-03-2026

Kata Kunci:

Kepatuhan pembayaran, pajak kendaraan bermotor

Keywords:

Payment compliance, motor vehicle tax

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, penghasilan, dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak, dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif survei dengan kuesioner terhadap 119 responden wajib pajak kendaraan bermotor, menggunakan teknik pengambilan sampling. Analisis data dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM-PLS) SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan. Sementara hasil berbeda terhadap kepatuhan wajib pajak ditemukan pada kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, tingkat penghasilan, dan sanksi, yang tidak memiliki pengaruh. Hasil ini menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan agar kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bima terus meningkat.

A B S T R A C T

This study aims to determine the influence of service quality, taxpayer awareness, tax knowledge, income, and sanctions on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes. This study used a quantitative survey method with a questionnaire to 119 motor vehicle taxpayer respondents, using a sampling technique. Data analysis was conducted using the Structural Equity Modeling (SEM-PLS) SmartPLS 4.0 approach. The results showed that tax knowledge had a significant effect on vehicle taxpayer compliance. Meanwhile, different results were found on taxpayer compliance in service quality, taxpayer awareness, income level, and sanctions, which had no effect. These results provide input for the regional government in formulating policies so that motor vehicle taxpayer compliance in Bima Regency continues to increase.

@2026 Maratun, Intan Rakhmawati, Novia Rizki
Under The License CC BY-SA 4.0

PENDAHULUAN

Undang-Undang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (UU HKPD) Nomor 1 Tahun 2022 mendefinisikan pajak sebagai kewajiban menyeter sejumlah dana kepada negara, karena memperoleh penghasilan

maupun kepemilikan aset. Terkait kepemilikan aset, terdapat Pajak Kendaraan Bermotor selanjutnya disingkat (PKB) yang ditarik karena kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, yang dibayarkan sekali dalam satu tahun (Republik Indonesia, 2022).

Peraturan daerah yang terkait dengan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor adalah Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Opsen Pajak Kendaraan Bermotor, dan Opsen Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Selain itu diatur juga tentang keringanan pembayaran pajak ini pada peraturan Gubernur Nomor 36 Tahun 2024 tentang pemberian keringanan dan/atau pengurangan Terhadap Pokok Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Gubernur Nusa Tenggara Barat, 2025).

Kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor merupakan persoalan yang sejak dulu terjadi di hampir semua wilayah. Menurut Anshori (2020), Ariska et al., (2024) rasio kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak meningkat dari waktu ke waktu. Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah kendaraan yang seharusnya membayar dengan pembayaran pajak dengan yang terealisasi. Kepatuhan wajib pajak dapat juga dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, pelayanan pajak, dan sanksi pajak.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber pendapatan daerah. Terdapat beberapa faktor yang menjadi motivasi warga untuk menunaikan kewajiban terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor diantaranya yaitu: kualitas pelayanan (Juliantari et al., 2021; Syah et al., 2019; Ridhawati et al., 2022); Pramesty & Rosyadi, 2022), kepatuhan pajak (Anshori, 2020, Ariska et al., 2024) kesadaran wajib pajak (Jati & Ketut, 2019; Meutia et al., 2020), pengetahuan pajak (Hardiningsih, 2019; Prasetyo, 2022; Krisbianti 2024). tingkat penghasilan (Barlan et al., 2023; Nita et al., 2022; Dewi et al., 2022), dan sanksi (Prasetyo, 2022; Aji et al., 2024; Aliviani & Maharani (2023).

Juliantari et al., (2021) dan Indrayani et al., (2022) menyatakan jika kualitas pelayanan pajak baik, kemungkinan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB akan meningkat. Pelayanan pajak yang dilaksanakan dengan cepat tanpa antrian, berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB (Syah et al., 2019). Pramesty & Rosyadi (2022) mengemukakan bahwa tingkat kepuasan suatu pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT kepada wajib pajak dapat meningkatkan kemauan dan kepatuhan dalam pembayaran pajak. Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Wangi (2023), serta Ridhawati et al., (2022) bahwa kualitas pelayanan petugas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib PKB, dikarenakan adanya oknum-oknum yang menyalahgunakan dana pajak sehingga membuat kepercayaan wajib pajak kepada petugas pajak akan menurun.

Jati (2017) kesadaran wajib pajak menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut juga didukung oleh Meutia et al., (2020) yang menemukan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan

pajak masih kurang optimal. Hardiningsih (2019) menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Hasil yang berbeda ditemukan oleh Aji et al., (2024) bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian lainnya oleh Wangi et al., (2023) dan Prasetyo, (2022) membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sosialisasi merupakan salah satu sarana yang dapat digunakan untuk menambah pengetahuan yang dimiliki wajib pajak, sehingga wajib pajak mengetahui dan menyadari pentingnya kewajiban membayar pajak. Barlan et al., (2023) dan Krisbianti & Maryono (2024) juga menyatakan jika wajib pajak mempunyai pengetahuan tentang pajak, diharapkan wajib pajak menyadari bahwa peran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sangat penting untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berbeda dengan Haryanti et al., (2022), Milleani & Maryono (2020), dan Puteri et al. (2019) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ada beberapa hal yang umumnya yang sulit dipahami oleh wajib pajak diantaranya adalah cara menghitung pajak, membayar pajak, dan melaporkan pajak.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak adalah tingkat penghasilan. Penelitian oleh Hardiningsih (2019), Nita et al., (2022), dan Barlan et al., (2023), menyatakan bahwa tingkat penghasilan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin besar penghasilan yang diterima oleh wajib pajak, lebih mudah untuk melakukan pembayaran pajak karena uang tersedia. Nita et al. (2022) dan Dewi (2022) menemukan hasil yang berbeda, bahwa tingkat penghasilan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak. Masyarakat dengan penghasilan tinggi cenderung tidak mau membayar pajak karena beranggapan bahwa pajak hanya menguntungkan pejabat negara.

Pajak memiliki sifat yang memaksa sehingga wajib pajak harus patuh atas pembayaran sesuai nilai pajak dalam laporan pajak terutang. Aji et al., (2024) dan Juliantari et al., (2021) menyatakan sanksi pajak juga merupakan salah satu faktor penting untuk memberi pelajaran terhadap wajib pajak yang tidak patuh pada aturan-aturan perpajakan. Penelitian oleh Jtmiko et al., (2023) dan Prasetyo (2022) menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Semakin tinggi sanksi atau sering diadakan razia terhadap pajak kendaraan bermotor, maka wajib pajak akan semakin waspada terhadap keterlambatan pembayaran kendaraan bermotor. Hasil penelitian yang berbeda dinyatakan oleh Aliviany & Maharani (2023), bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kembali pengaruh kualitas pelanan, kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, tingkat penghasilan, dan sanksi terhadap kepatuhan pajak. Lokasi penelitian adalah Kabupaten Bima tepatnya Kantor SAMSAT Panda Kabupaten Bima. Lokasi ini dipilih karena menurut hasil wawancara dan observasi awal dikantor samsat tersebut target pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak memenuhi target, sehingga Kantor SAMSAT Panda Kabupaten Bima ingin

mengetahui faktor yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan dari wajib pajak mereka.

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Theory Of Planened Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) menjelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niatan untuk berperilaku. Ajzen (1991), mengemukakan *Theory of Planned Behavior* memiliki fondasi terhadap perspektif kepercayaan yang mampu mempengaruhi seseorang untuk melaksanakan tingkah laku yang spesifik. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, yaitu keyakinan mengenai hasil pembayaran pajak mereka, apakah memiliki dampak untuk mereka atau tidak (Pauji, 2020).

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu dan melayani keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Indrayani et al., 2022). Dengan pelayanan yang berkualitas dan sesuai yang diinginkan wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Pramesty & Rosyadi, 2022). Penelitian yang dilakukan oleh Ridhawati et al., (2022), Sanadi et al., (2024), Wangi et al., (2023), dan Ridhawati et al., (2022) bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang berbeda ditemukan oleh Ridhawati et al., (2022) bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dikarenakan kurangnya pelayanan yang efisien terhadap wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan.

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

Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah tindakan yang dilakukan oleh orang atau badan dengan keadaan mengerti atas pemenuhan kewajiban membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Aji et al., (2024), Ammy (2023), Milleani & Maryono (2020) dan Chaerani et al., (2024) juga membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Namun berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Aji et al., (2024); Meutia et al., (2020) bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan. meskipun pemungutan pajak sudah menggunakan sistem penilaian diri, namun masih sulit berjalan sesuai yang diharapkan bahkan salah digunakan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya wajib pajak yang kurang memiliki

kesadaran sehingga menjadi kurang patuh.

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

Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pengetahuan yaitu sebuah informasi yang didasarkan pada pengetahuan serta wawasan tentang pajak yang dimiliki oleh wajib pajak melalui cara pendidikan, pelatihan, serta seminar yang dilakukan oleh pihak terkait, karena semakin banyak pengetahuan perpajakan yang didapat, maka akan menambah tingkat kepatuhan dan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotornya dengan tepat waktu (Prayudya et al., 2025). Penelitian Milleani & Maryono (2020) dan Wangi et al. (2023) menyatakan pengetahuan perpajak berpengaruh signifikan dan berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil berbanding terbalik ditemukan oleh Milleani & Maryono, (2020); Puteri et al., (2019) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan dan pemahaman yang baik akan menimbulkan sikap dalam berperilaku, semakin kecil pengetahuan dan pemahaman tentang pembayaran pajak maka akan semakin tidak patuh wajib pajak melakukan pembayaran pajak kendaraan.

H₃: Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan tingkat penghasilan, dimana semakin besar pendapatan yang diterima semakin besar juga kepatuhan wajib pajak (Nita et al., 2022). Hasil Penelitian Wangi et al., (2023); Barlan et al., (2023); Sanadi et al., (2024) menyimpulkan bahwa tingkat pendapatan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang berbeda ditemukan oleh Nita et al. (2022); Dewi et al., (2022) tingkat penghasilan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena tinggi atau rendah penghasilan wajib pajak belum tentu untuk patuh dalam pembayaran pajak dikarenakan masih banyak hal yang harus dipertimbangkan seperti pengeluaran untuk kebutuhan sehari-hari.

H₄: Tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Juliantari et al., (2021) sanksi pajak merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi yang pajak dibuat agar wajib pajak mendapatkan efek jera karena apabila menunggak membayar pajak wajib pajak akan dikenakan sanksi. Hasil penelitian yang dilakukan Jati & Ketut (2017), Prasetyo, (2022), Barlan et al., (2023) dan Jetmiko et al., (2023) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Menurut Sanadi et al., (2024); Aliviany & Maharani (2023), sanksi tidak berpengaruh

terhadap kepatuhan pembayaran pajak, wajib pajak membayar pajak bukan dikarenakan adanya denda melainkan karena peraturan yang berlaku. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya wajib pajak yang tidak takut akan adanya sanksi denda dalam kepatuhan wajib pajak.

H₅: Pengaruh sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak yang membayar pajak pada kantor SAMSAT Kabupaten Bima. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan indikator yang bersumber dari penelitian sebelumnya. Variabel bebas yaitu kualitas pelayanan menggunakan indikator dari penelitian Puspanita et al., (2020), Malau et al., (2022), dan Sari & Susanti (2015), kesadaran wajib pajak menggunakan indikator dari penelitian Madjojo & Baharuddin (2022), Hardiningsih (2019), Malau et al., (2022), Aliviany & Maharani, (2023), pengetahuan perpajakan menggunakan indikator dari penelitian Malau et al., (2022), Aliviany & Maharani (2023), Aulia (2021), dan variabel tingkat pengasilan menggunakan indikator dari penelitian Sari & Susanti (2015), Aulia (2021) dan sanksi menggunakan indikator dari penelitian Malau et al., (2022), Aliviany & Maharani (2023). Kepatuhan perpajakan sebagai variabel terikat menggunakan indikator dari penelitian Wuryanto et al., (2017), Malau et al., (2022). Analisis data menggunakan Model (SEM) berbasis Partial Last Square (PLS) untuk pengujian hipotesis.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini telah dilaksanakan di Kabupaten Bima mulai bulan Agustus sampai Oktober 2025. Peneliti menggunakan 119 responden yang diambil melalui random sampling. Tahapan yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan observasi di kantor samsat Panda Kabupaten Bima.
2. Menyusun kuesioner yang indikatornya bersumber dari penelitian terdahulu.
3. Menguji coba kuesioner agar dapat dimengerti oleh responden.
4. Menyebarkan kuesioner pada responden yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.
5. Setelah jumlah responden menyapai target yaitu lebih dari 100 responden, peneliti melakukan seleksi terhadap jawaban kuesioner.
6. Mengeliminasi responden yang tidak sesuai dengan kriteria serta jawaban yang tidak lengkap.
7. Mengolah data dengan Smart PLS.
8. Hasil kuesioner dilengkapi dengan observasi penelitian yang dilakukan pada bulan agustus 2025 di kantor SAMSAT Panda Kabupaten Bima dimana peneliti pada saat itu membantu administrasi pelayanan Samsat Keliling (SAMLING) dan entri data

di kantor SAMSAT, serta membantu penyampaian surat peneguran ketidakpatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil kuesioner dan observasi tersebut, diperoleh data terkait responden pajak kendaraan bermotor (PKB) Kabupaten Bima sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Persentase (%)
SMP	4,3%
SMA	49,6%
S1	45,4%
S2/S3	0,7%

Sumber: Data primer diolah (2025)

Tabel 1 menunjukkan informasi berdasarkan pada pendidikan, dimana responden sebanyak 49,6% yang berpendidikan terakhir SMA, 45,4% responden berpendidikan terakhir S1, 4,3% responden berpendidikan SMP, dan 0,7% responden yang pendidikan terakhirnya S2/S3. Semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin paham dan patuh wajib pajak akan pentingnya pembayaran PKB (Pauji, 2020; Wangi et al., 2023).

Tabel 2. Hasil Uji Deskriptif Responden Berdasarkan Umur

Umur Responden (tahun)	Persentase (%)
18 – 23	39
24 – 29	27
30 – 34	14,9
35 – 40	9,2
>40	9,9

Sumber: Data primer diolah (2025)

Tabel 2 menunjukkan informasi berdasarkan pada umur, dimana responden sebanyak 39% berumur 18-23 tahun, 27% responden berumur 24-29 tahun, 14,9% responden berumur 30-34 tahun, dan 9,9% responden berumur >40 tahun. Kondisi ini menunjukkan bahwa responden penelitian ini didominasi oleh usia produktif atau generasi dengan rentang usia 18-23 tahun dan 24-29 tahun.

Tabel 3. Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Persentase (%)
Perempuan	35,5
Laki-Laki	64,5

Sumber: Data primer diolah (2025)

Tabel 3 menunjukkan informasi berdasarkan jenis kelamin, dimana responden laki-laki dominan dibandingkan perempuan, yaitu 64,5% responden berjenis kelamin laki-laki dan 35,5% responden berjenis kelamin perempuan.

Tabel 4. Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan Responden	Persentase (%)
Belum bekerja	18,4
PNS	4,3
Wiraswasta	9,9

Petani	41,1
Lainnya	26,2

Sumber: Data primer diolah (2025)

Tabel 4 menunjukkan informasi berdasarkan pada pekerjaan, dimana responden sebanyak 41,1% responden bekerja sebagai petani. Menurut hasil observasi mereka akan patuh dalam pembayaran pajak kendaraannya ketika selesai panen. sedangkan 26,2% responden memiliki pekerjaan lainnya, 18,4% responden yang belum memiliki pekerjaan, 9,9% responden bekerja sebagai wiraswasta, dan 4,3% responden bekerja sebagai PNS.

Tabel 5. Uji Validitas dan Reabilitas

Item	Pemuatan Luar	AVE	Cronbach's Alpha	Keandalan Komposit (rho a)	Keandalan Komposit (rho c)
X1.1	0.916	0.840	0.976	0.977	0.979
X1.2	0.905				
X1.3	0.939				
X1.4	0.901				
X1.5	0.914				
X1.6	0.925				
X1.7	0.899				
X1.8	0.928				
X1.9	0.921				
X2.1	0.894	0.805	0.939	0.941	0.954
X2.2	0.872				
X2.3	0.895				
X2.4	0.907				
X2.5	0.917				
X3.1	0.915	0.816	0.962	0.963	0.969
X3.2	0.914				
X3.3	0.882				
X3.4	0.872				
X3.5	0.922				
X3.6	0.916				
X3.7	0.902				
X4.1	0.920	0.887	0.957	0.958	0.969
X4.2	0.965				
X4.3	0.945				
X4.4	0.935				
X5.1	0.945	0.884	0.956	0.956	0.968
X5.2	0.952				
X5.3	0.947				
X5.4	0.915				
Y.1	0.945	0.885	0.957	0.957	0.969
Y.2	0.958				
Y.3	0.943				
Y.4	0.916				

Sumber: Data diolah dengan menggunakan smart PLS 4.0, (2025)

Berdasarkan hasil tabel 5 menunjukkan bahwa nilai outer loading semua indikator telah mencapai di atas 0,5. Seluruh variabel memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,70, *Composite Reliability* > 0,70, dan *AVE* > 0,50, sehingga memenuhi kriteria uji

validiatas dan reabilitas yang baik.

Tabel 6. Uji R-Square

Y	R-square
	0,907

Sumber: Data diolah dengan menggunakan smart PLS 4.0, (2025)

Hasil tabel 6 menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai R-Square sebesar 0,907. Hal ini menunjukkan bahwa 90,7% variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dijelaskan oleh faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil ini mengindikasikan model memiliki daya yang kuat dan representatif.

Tabel 7. Uji Kesesuaian Modal

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0,036	0,036
d_ ULS	0,707	0,707
d_ G	2,785	2,785
Chi-square	1459,300	1459,300
NFI	0,790	0,790

Sumber: Data diolah dengan menggunakan smart PLS 4.0, (2025)

Tabel 7 yaitu hasil uji kesesuaian model pada Lampiran 3 menunjukkan nilai 0,036 ini berarti bahwa model pada penelitian ini telah lolos uji kesesuaian model uji karena di bawah 0,10.

Tabel 8. Uji Koefisien Jalur

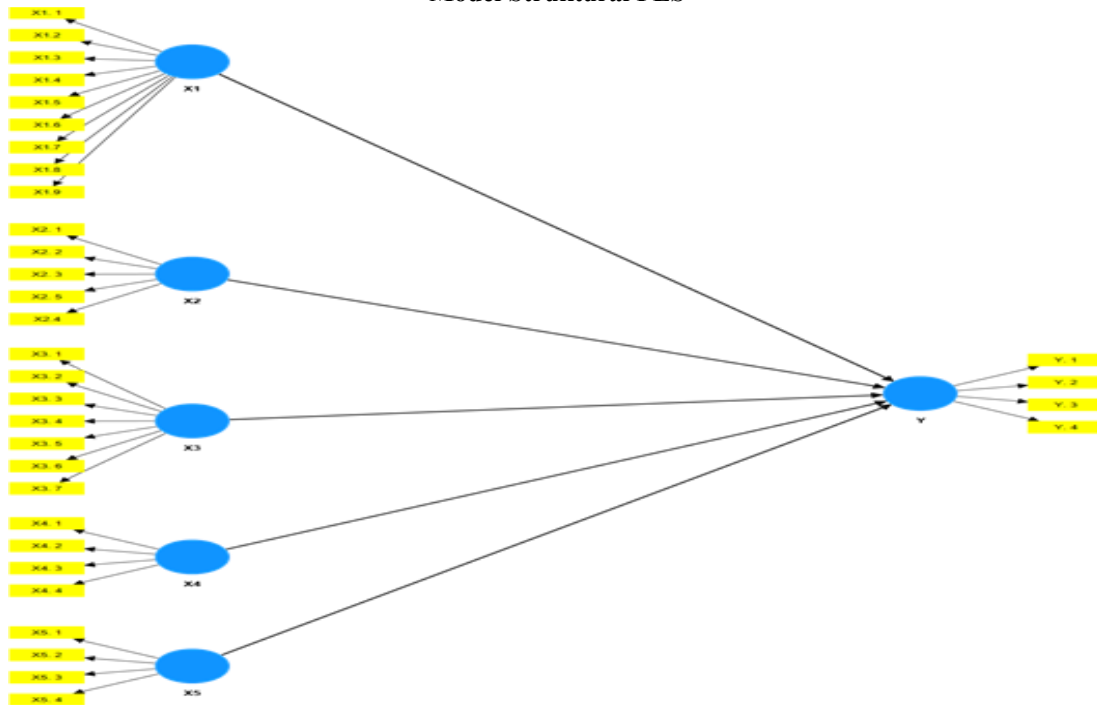
	Sampel asli (O)	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T statistik ((O/STDEV))	Nilai P (P values)
X1 -> Y	0.184	0.195	0.121	1.516	0.129
X2 -> Y	0.075	0.084	0.127	0.592	0.554
X3 -> Y	0.486	0.457	0.145	3.350	0.001
X4 -> Y	0.087	0.097	0.149	0.585	0.558
X5 -> Y	0.155	0.155	0.167	0.931	0.352

Sumber: Data diolah dengan menggunakan Smart PLS 4.0, (2025)

Hasil tabel 8 menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan (H_3) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena $p < 0,001 < 0,05$. Sedangkan untuk hipotesis lainnya nilai $p > 0,05$, artinya hipotesis kualitas pelayanan (H_1), kesadaran wajib pajak (H_2), tingkat penghasilan (H_4), dan sanksi (H_5) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil dari Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah menguji beberapa faktor yang mempengaruhi pembayaran pajak kendaraan bermotor seperti yang ditunjukkan pada gambar 1. Variabel kepatuhan pajak (Y) sebagai variabel terikat, sedangkan variabel kualitas pelayanan (X_1), kesadaran wajib pajak (X_2), pengetahuan pajak (X_3), tingkat penghasilan (X_4), dan sanksi (X_5) sebagai variabel bebas dengan dua puluh dua indikator.

Gambar 1
Model Struktural PLS



Sumber: Gambar variabel menggunakan smart PLS 4.0, (2025)

Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Menurut hasil pengujian hipotesis menunjukkan pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena nilainya diatas 0,05, sehingga (H_1) ditolak. Pelayanan pajak adalah bagian dari motivasi yang datangnya dari luar diri individu wajib pajak untuk pembayaran pajak. Pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak membantu wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya (Indrayani et al., 2022). Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian ini, pelayanan pajak tidak menjadi tolak ukur bagi para wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak. Hal ini dapat diakibatkan karena wajib pajak merasa belum mendapatkan manfaat dari pelayanan pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wangi et al., (2023) dan Situmorang (2021) yang menemukan bahwa pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil berbeda oleh Ridhawati et al., (2022), dan Pramesty & Rosyadi, (2022) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dikarenakan adanya pelayanan yang baik maka wajib pajak akan senang dalam melakukan pembayaran pajak kendaraannya.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil pengujian hipotesis kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan nilainya diatas 0,05, sehingga hipotesis (H_2)

ditolak. Kesadaran merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Tulenan, 2019). Kesadaran wajib pajak mencakup pemahaman mengenai aturan perpajakan, tanggung jawab untuk melaporkan dan membayar pajak sesuai dengan hukum yang berlaku, serta partisipasi pembangunan daerah (Milleani & Maryono, 2020). Kesadaran wajib pajak ini dapat menimbulkan persepsi yang berbeda pada wajib pajak. Kesadaran dapat diartikan sebagai sikap yang terbuka, kesiapan pemenuhan kewajiban perpajakan, dan tanggung jawab perpajakan (Aji et al., 2024).

Kesadaran pajak secara teoritis menunjukkan sejauh mana wajib pajak memahami kewajiban moral dan legalnya dalam membayar pajak. Namun, beberapa studi empiris menunjukkan bahwa kesadaran saja tidak cukup mendorong tindakan kepatuhan nyata. Hal ini bisa terjadi karena wajib pajak mungkin menyadari kewajiban perpajakan secara normatif tetapi tidak memahami mekanisme teknis atau tindak termotivasi untuk bertindak sesuai kesadaran tersebut dalam praktik (Cathlin & Hadi, 2023). Hasil dari pengujian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Meutia et al., (2020), dan Aji et al., (2024) bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil uji hipotesis menunjukkan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena nilainya dibawah 0,05, sehingga hipotesis (H₃) diterima. Pengetahuan pajak berkaitan dengan pemahaman wajib pajak terhadap aturan, prosedur, hak, dan kewajiban perpajakan secara teknis. Pengetahuan yang lebih baik membantu wajib pajak dalam memahami bagaimana cara memenuhi kewajiban pajak secara benar dan tepat waktu, sehingga mengurangi ketakutan akan kesalahan, serta meningkatkan keyakinan dalam berinteraksi dengan otoritas pajak. Banyak penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan indikator penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena meminimalkan kekeliruan dan meningkatkan kemampuan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya (Purba & Yusuf, 2024).

Pengetahuan perpajakan wajib pajak yang terdaftar pada kantor SAMSAT Panda Kabupaten Bima sudah cukup baik, terlihat dari tanggapan responden dengan skor yang tinggi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian oleh Aliviany & Maharani (2023) yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Puteri et al., (2019), menyatakan hal yang berbeda bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh, disebabkan oleh adanya kesulitan dalam menghitung, melaporkan, serta cara membayar pajak kendaraan.

Pengaruh tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan tingkat penghasilan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan nilainya diatas 0,05, sehingga hipotesis (H₄) ditolak. Besar kecilnya pendapatan wajib pajak ternyata tidak menyebabkan

kencendrungan tertentu bagi wajib pajak untuk patuh Dewi et al. (2022). Hal ini dapat terjadi karena pajak kendaraan bermotor hanya dibayarkan satu kali dalam setahun.

Wajib pajak yang berpenghasilan tinggi belum tentu patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor, begitupun sebaliknya wajib pajak yang berpenghasilan rendah belum tentu tidak patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini sejalan dengan penelitian Nita et al. ,(2022) dan Dewi et al., (2022), menyatakan tingkat penghasilan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Barlan et al., (2023) dan Sanadi et al., (2024), tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dimana semakin tinggi tingkat penghasilan maka akan semakin patuh wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan.

Pengaruh sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan nilainya diatas 0,05, sehingga hipotesis (H_5) ditolak. Sanksi pajak yang ditetapkan tidak meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak Tulenan (2019). Hal ini dapat dikarenakan wajib pajak merasa penegakan hukum terhadap sanksi pajak tidak diberlakukan secara tegas, sehingga mereka menganggap remeh (Aji et al., 2024). Hasil yang sama dilakukan oleh penelitian Aliviany & Maharani (2023), dan Tulenan, (2019) menyatakan bahwa sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil berbeda dengan Jetmiko et al., (2023) bahwa sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, supaya wajib pajak mendapatkan sanksi ketika menunggak pembayaran pajak serta mendapatkan efek jera agar patuh.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Hasil analisis data secara keseluruhan menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan terhadap perpajakan mengetahui jumlah pajak dan cara menghitung pajaknya sendiri, sehingga meningkatkan kepatuhan perpajakannya. Variabel lainnya yaitu, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, tingkat penghasilan, dan sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Faktor-faktor tersebut bukan menjadi alasan bagi wajib pajak di kantor SAMSAT Panda Kabupaten Bima untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini menggunakan lima variabel yaitu kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, tingkat penghasilan, dan sanksi untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian selanjutnya diharapkan menambah variabel independen lainnya. Penelitian ini hanya dilakukan pada 119 orang wajib pajak kendaraan bermotor sebagai responden dan proses pengumpulan data dilakukan hanya pada satu tempat wilayah yaitu Kabupaten Bima Kecamatan Monta. Penelitian juga didominasi oleh umur 18-29 tahun. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk mampu memperluas wilayah penelitian dan menambah jumlah responden, dengan umur yang lebih beragam.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, S. B., Jati, B. P., & Asmarawati, B. (2024). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Measurement: Jurnal Akuntansi*, 18(1), 33–56. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/measurement/article/view/6297>
- Ajzen. (1991). *Attitudes, Personality, and Behavior*. Milton Keynes: Open University Press dan Chicago, IL: Dorsey Press. <https://psicoexperimental.files.wordpress.com>
- Aliviany, D., & Maharani, N. K. (2023). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi (JEBAKU)*, 3(3), 14–26. <https://pdfs.semanticscholar.org/55ae/fccf1f291c90161e9a7087266a00b405317b.pdf>
- Ammy, B. (2023). Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan, Pembebasan BBN, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderating. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 7(1), 173–178. <https://owner.polgan.ac.id/index.php/owner/article/view/1257>
- Anshori, Z. (2020). Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Kab. Lamongan). *Media Mahardhika*, 19(1), 130–142. <https://ojs.stiemahardhika.ac.id/index.php/mahardhika/article/view/204>
- Aulia, Y. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pribadi di Kabupaten Muna Sulawesi Tenggara*. 167–186. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/36275>
- Barlan, A., Laekkeng, M., & Sari, R. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 6(2), 59. <https://www.journal.uiad.ac.id/index.php/adzdzahab/article/view/698>
- Chaerani, F., Marundha, A., & Khasanah, U. (2024). Pengaruh Pemutihan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Samsat Jakarta Timur). *Jurnal Economina*, 3(2), 237–253. <http://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/economina/article/view/1196>
- Dewi, N. P. Y. Y., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2022). Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak, Tingkat Penghasilan Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 4(3), 216–226. <https://ejournal.unmas.ac.id/index.php/kharisma/article/view/5479>

- Gubener Nusa Tenggara Barat (2015). Peraturan Gubernur Nomor 36 Tahun 2024 tentang Pemberian Keringanan dan/atau Pengurangan Terhadap Pokok Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/312214/pergub-prov-nusa-tenggara-barat-no-36-tahun-2>
- Gubernur Nusa Tenggara Barat (2025). Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Opsen Pajak Kendaraan Bermotor, dan Opsen Bea Balik Nama Kendaraan B. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/297306/pergub-prov-nusa-tenggara-barat-no-23-tahun-2>
- Hardiningsih, P. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*, 3(1), 126–143. <https://www.academia.edu/download/58004793/ipi7708.pdf>
- Indrayani, N. M. M., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Kharisma*, 4(2), 115–125. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/kharisma/article/view/4850>
- Jetmiko et al. (2023). Tingkat Penghasilan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan. *Balance Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 3, 68–88. <https://doi.org/10.32524/jkb.v18i1.626>
- Juliantari, N. K. A., Sudiartana, I. M., & Dicriyani, N. L. G. M. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar. *JURNAL KHARISMA*, 3(1), 128–139. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/kharisma/article/view/1686>
- Krisbianti, D., & Maryono, M. (2024). Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Semarang. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 7(3), 546–554. <https://jra.politala.ac.id/index.php/JRA/article/view/359>
- Meutia, T., Hasnizar, & Rizal, Y. (2020). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Aceh Tamiang. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra (Jmas)*, 1(1), 14–32. <https://ejurnalunsam.id/index.php/jmas/article/view/3372>
- Milleani, A., & Maryono, M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kendal. *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 13(1), 89–98. <https://journal.stekom.ac.id/index.php/kompak/article/view/611>
- Pauji, S. N. (2020). Hubungan Tingkat Pendidikan, Kesadaran, Kepercayaan, Pengetahuan, Masyarakat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar

- Pajak. *Platform Riset Mahasiswa Akuntansi (Prisma)*, 1(2), 48–58. <http://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma/article/view/418>
- Prasetyo, N. D. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Seumenep. *Journal of Controlled Release*, 11(2), 430–439. <http://repository.wiraraja.ac.id/id/eprint/249>
- Prayudya, G., Nursanty, I. A., & Setiawati, E. (2025). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Penghasilan, dan Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Lombok Utara. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 4(3), 1407–1416. <https://jurnal.penerbitseval.com/jurnal/index.php/kompeten/article/view/221/163>
- Presiden Republik Indonesia (2024). Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan, 3 (2024). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/195696/uu-no-1-tahun-2022>
- Puteri, P., Syofyan, E., & Mulyani, E. (2019). Analisis pengaruh sanksi administrasi, tingkat pendapatan, dan sistem samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ekplorasi Akuntansi*, 1(3), 1569–1588. <https://pdfs.semanticscholar.org/1999/836ead164e6b7660696d34e84834d6bee292.pdf>
- Ridhawati, R., Lesmanawati, D. p., & Lufty.A. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di UUPD Banjarmasin. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 37–48. <https://stienas-y pb.ac.id/jurnal/index.php/jdeb/article/view/363>
- Sanadi, P. Y. F., Fatmawati, F., & 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. <https://e-journal.iyb.ac.id/index.php/gemakampus/article/view/377>
- Sari, R. A. V. Y., & Susanti, N. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (Uppp) Kabupaten Seluma. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 63–78. <https://doi.org/10.3767/ekombis.v2il.5>
- Situmorang, F. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Medan. *Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Akuntansi*, 7(1), 47–61. <https://www.jurnal.eka-prasetya.ac.id/JABEP/article/view/202>