

DETERMINASI KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KABUPATEN DOMPU NTB

[Determination Of Motor Vehicle Taxpayer Compliance At The Samsat Office Of Dompus Regency NTB]

Rusli Amrul^{1)*}, Yuli Astini²⁾, Nurhaidah³⁾

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AMM Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

rusliamr@gmail.com (corresponding)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, reward pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Dompus Nusa Tenggara Barat. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Variabel independen yang digunakan terdiri dari kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, reward pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik, sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Populasi penelitian berjumlah 23.074 wajib pajak, penentuan sampel menggunakan rumus slovin sehingga jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 orang. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Data kuesioner terkumpul sebanyak 100 sesuai dengan sampel yang digunakan. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS 24 melalui uji asumsi klasik dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan reward pajak dan akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, keempat variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Rekomendasi yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah Samsat Dompus diharapkan mengadakan kegiatan edukasi dan sosialisasi mengenai pentingnya pajak kendaraan bermotor sehingga kesadaran wajib pajak semakin meningkat.

Kata kunci: *Kesadaran Wajib Pajak; Pengetahuan Pajak; Reward Pajak; Akuntabilitas Pelayanan Publik; Kepatuhan Wajib Pajak*

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of taxpayer awareness, tax knowledge, tax rewards, and public service accountability on motor vehicle taxpayer compliance at the Dompus Regency Samsat Office, West Nusa Tenggara, Indonesia. The research adopts an associative design with a quantitative approach. The independent variables include taxpayer awareness, tax knowledge, tax rewards, and public service accountability, while the dependent variable is motor vehicle taxpayer compliance. The study population consisted of 23,074 taxpayers, and the sample size of 100 respondents was determined using the Slovin formula. Data were collected through a questionnaire survey, all of which were returned and valid for analysis. Data were analyzed using SPSS version 24 through classical assumption testing and multiple linear regression analysis. The findings reveal that, partially, taxpayer awareness and tax knowledge have a significant effect on taxpayer compliance, whereas tax rewards and public service accountability show no significant effect. However, simultaneously, all four independent variables significantly affect motor vehicle taxpayer compliance. The study recommends that the Dompus Samsat Office conduct educational and outreach programs to raise public understanding of the importance of motor vehicle taxation, thereby enhancing taxpayer awareness and compliance.

Keywords: *taxpayer awareness; tax knowledge; tax rewards; public service accountability; taxpayer compliance*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang dan perkembangan negara saat ini tidak terlepas dari kemajuan ekonomi. Perekonomian Indonesia saat ini belum menciptakan masyarakat yang adil dan makmur. Kesejahteraan rakyat suatu negara tidak dapat diukur dengan kebutuhan beberapa orang, tetapi harus mencakup seluruh rakyat. Indonesia saat ini membutuhkan modal yang besar untuk memajukan segala aspek pembangunan negara. Ada beberapa proyek pembangunan yang tidak sedikit tapi masih kurang, seperti puskesmas, jalan dan fasilitas umum lainnya yang harus diperbaiki (Setyaningrum & Ardini, 2023). Pembangunan ekonomi tidak dapat dilepaskan dari pertumbuhan perekonomian. Di Indonesia, pembangunan ekonomi sangat mendorong pertumbuhan perekonomian, begitu pula sebaliknya. Pajak memiliki potensi yang besar sebagai penyumbang pendapatan terbesar negara. Pajak merupakan iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh pemerintah berdasarkan norma hukum untuk membiayai penyelenggaraan barang dan jasa publik dalam rangka mencapai kesejahteraan masyarakat (Wikipedia, 2025; Investopedia, 2025).

Adanya penerimaan dari sektor pajak kendaraan bermotor yang sesuai dengan target pemerintah, pemasukan dana tersebut akan mempermudah pemerintah dalam melaksanakan pemerintahannya dan melakukan pembangunan dalam negeri. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban negara dan peran masyarakat dalam mengumpulkan dana untuk membiayai kebutuhan negara dan pembangunan nasional (Restina & Sari, 2023). Pajak merupakan pungutan wajib yang dibayar rakyat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Rakyat yang membayar pajak tidak akan merasakan manfaat dari pajak secara langsung. Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk melakukan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pemerintah baik pusat maupun daerah berupaya terus menerus meningkatkan target pendapatan negara melalui pajak (Hamida & Wijaya, 2022).

Pajak tidak hanya bermanfaat bagi pemerintah pusat, tetapi juga memberikan kontribusi nyata bagi pemerintah daerah dalam mendukung pembangunan. Berdasarkan lembaga pemungutnya, pajak dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pemerintah daerah memegang peranan penting dalam memajukan pembangunan daerah untuk kesejahteraan nasional, sebagaimana dijelaskan oleh Mardiasmo (2019) yang menyatakan bahwa pajak merupakan salah satu instrumen utama dalam mendukung pembangunan baik di tingkat pusat maupun daerah. Pajak juga dipandang sebagai sumber dana yang vital bagi negara, di mana dana tersebut digunakan oleh pemerintah untuk membiayai berbagai pengeluaran negara sebagai upaya mewujudkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat (Resmi, 2020). Pemungutan pajak dapat dilaksanakan karena kebijakan tersebut dituangkan dalam Undang-Undang. Hasil pemungutan yang sudah disebutkan, pemerintah harus dapat menggunakan dana tersebut untuk pembangunan daerah, kebutuhan belanja daerah dan pengeluaran lain yang berguna untuk pembiayaan daerah (Setyaningrum & Ardini, 2023).

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang dikelola oleh pemerintah provinsi. Di Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB), PKB memiliki peran strategis dalam membiayai pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik. Namun demikian, hingga saat ini tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di NTB masih tergolong rendah. Menurut data Bappenda NTB, (2023) dari sekitar 1,8 juta kendaraan bermotor yang terdaftar, hanya sekitar 47% yang aktif membayar pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh potensi penerimaan dari sektor pajak kendaraan tidak tergarap secara optimal. Hal ini tentu menjadi tantangan serius bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan PAD dan mendukung pembangunan berkelanjutan. Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu sumber pendapatan daerah yang sangat penting di Indonesia. Dalam konteks pembangunan daerah, pajak ini berkontribusi signifikan terhadap pembiayaan berbagai program dan infrastruktur publik. Salah satunya adalah Kabupaten Dompu provinsi Nusa Tenggara Barat yang mengandalkan pajak Kendaraan bermotor sebagai Pendapatan Daerah. Sejak tahun 2011 UPTB UPPD Kabupaten Dompu berdiri pendapatan daerah Kabupaten Dompu memiliki tambahan sumber pendapatan daerah. Berikut adalah data realisasi penerimaan pendapatan daerah dari UPTB UPPD Kabupaten Dompu sampai dengan Tahun 2024.

Tabel 1. Data Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor

Tahun	Jumlah WP PKB	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Presentase realisasi PKB
2020	19.254	9.441.479.999	9.683.573.212	102,56
2021	20.894	11.847.296.800	11.939.544.167	100,78
2022	21.899	14.192.000.000	14.881.200.032	104,86
2023	22.429	16.245.916.086	16.422.717.777	101,09
2024	23.074	17.431.626.945	16.996.877.740	97,51

Sumber: UPTB UPPD DOMPU

Berdasarkan data realisasi penerimaan PKB dari Tahun 2020 hingga 2024, pada Tahun 2020 sampai dengan Tahun 2023 realisasi pendapatan selalu melebihi target capaian sampai dengan 100%, hal ini merupakan kemajuan yang sangat bagus bagi UPTB UPPD Kabupaten Dompu dalam mengelola anggaran. Namun pada tahun 2024 target penerimaan ditetapkan sebesar Rp 17.431.626.945, tetapi realisasi yang dicapai hanya sebesar Rp 16.996.877.740, dengan prosentase realisasi sekitar 97,51%. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat peningkatan jumlah wajib pajak, kepatuhan dalam pembayaran pajak masih belum optimal.

Beberapa faktor-faktor yang diduga memengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, *reward* pajak dan akuntabilitas pelayanan publik. Faktor pertama adalah Kesadaran wajib pajak merupakan rasa tanggung jawab pelaku wajib pajak untuk melakukan kewajibannya membayar perpajakan dan mengetahui tujuan kewajiban dalam membayar pajak. Dalam hal ini pengetahuan juga di butuhkan demi munculnya kesadaran wajib pajak. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai dan ditaati (Mansur *et al.*, 2022).

Penelitian Adnyana *et al.*, (2023); Ardiasa *et al.*, (2023); Asri *et al.*, (2024); dan Wicaksono, (2020) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian Kumala & Junaidi, (2021) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Minimnya Pengetahuan wajib pajak akan perpajakan membuat wajib pajak kurang mengetahui pentingnya penerimaan pajak terhadap roda perekonomian suatu negara. Pengetahuan pajak merupakan kemampuan yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak sehingga wajib pajak mampu menghindari sanksi perpajakan (Ermawati & Afifi, 2018). Sesuai dengan *Theory Planed of Behavior* dimana seseorang mampu berperilaku karena memiliki niat dan motivasi dari diri sendiri, dimana wajib pajak yang memiliki pengetahuan yang tinggi akan berperilaku untuk mematuhi peraturan perpajakan (Ermawati & Afifi, 2018). Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Adnyana *et al.*, (2023); Ardiasa *et al.*, (2023) dan Asri *et al.*, (2024) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Wicaksono, (2020) yang mengatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Faktor ketiga adalah *reward* dapat didefinisikan sebagai pemberian yang dilakukan karena wajib pajak berhasil melakukan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Sarlina *et al.*, 2019). Salah satu *reward* yang didapat oleh wajib pajak telah disebutkan dalam Peraturan Gubernur (Pergub) Nusa Tenggara Barat Nomor 52 Tahun 2023 mengatur tentang pemberian keringanan dan/atau pembebasan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), termasuk pemberian apresiasi kepada wajib pajak yang aktif. Pergub ini bertujuan untuk meringankan beban masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan memberikan apresiasi kepada wajib pajak yang taat membayar pajak. *Reward* adalah suatu bentuk penghargaan atau imbalan balas jasa yang diberikan kepada seseorang atau kelompok karena telah berperilaku baik, melakukan suatu keunggulan atau prestasi, memberikan suatu sumbangsih, atau berhasil melaksanakan tugas yang diberikan sesuai target yang ditetapkan (Nugroho, 2016). Peranan *reward* dalam proses meningkatkan kepatuhan wajib pajak cukup penting terutama sebagai faktor eksternal dalam mempengaruhi dan mengarahkan perilaku wajib pajak. Hal ini sesuai dengan penelitian Harfiani *et al.*, (2021) dan Sarlina *et al.*, (2019) menunjukkan bahwa *reward* pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda dengan hasil penelitian Harun & Sutrahti, (2020)

yang menunjukkan bahwa *reward* pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor keempat adalah Akuntabilitas pelayanan publik ialah kemampuan bagi Samsat dalam melayani seorang wajib pajak agar bisa memenuhi semua kebutuhannya secara benar dan sesuai. Akuntabilitas pelayanan publik ini berkaitan dengan beberapa hal yaitu dengan fasilitas, informasi yang sesuai dalam pelayanan dan kecepatan dalam menyelesaikan masalah serta memahami sesuai dengan peraturan. Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi Negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Aswati *et al.*, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Adnyana *et al.*, (2023); Ardiasa *et al.*, (2023) dan Wicaksono, (2020) menyatakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Asri *et al.*, (2024) yang mengatakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini setiap pertanyaan pada kuesioner diukur dengan menggunakan skor yang mengacu pada skala likert. Skala likert ini dilakukan dengan cara memberi nilai atau bobot terhadap masing-masing pertanyaan yang diajukan kepada reponden. Setiap item dalam kuesioner yang diukur dengan skala likert terdiri dari empat alternatif jawaban yaitu sangat setuju dengan skor 4, setuju dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2 dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

Populasi penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak di kantor Samsat kabupaten Dompu sebanyak 23.074 (Bappeda Dompu, 2024). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan populasi berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila cocok sebagai sumber sampel yang diambil juga harus benar-benar mewakili atau *representative*. Jumlah sampel diambil berdasarkan rumus *Slovin*:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat Kesalahan

$$\frac{23.074}{1 + 23.074 \times 10\%^2}$$

n = 99,568

Jika dihitung dengan perumusan slovin hasilnya menunjukkan 99.568 dibulatkan menjadi 100 responden

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner yang disebarakan sebanyak 100 kuesioner dengan pengembalian kuesioner sebanyak 100. Jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 35 orang atau 35% dan jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 65 orang atau 65%. Responden dengan rentang usia < 25 tahun sebanyak 59 orang atau 59%, responden dengan rentang usia 26–30 tahun sebanyak 17 orang atau 17%, responden dengan rentang usia 31–35 tahun sebanyak 5 orang atau 5%, responden dengan rentang usia 36–40 tahun sebanyak 5 orang atau 5%, dan responden dengan rentang usia > 40 tahun

sebanyak 14 orang atau 14%. Dalam penelitian ini, responden dengan usia di bawah 25 tahun mendominasi dibandingkan kelompok usia lainnya. Responden tingkat pendidikan sampai SMP ada 8 orang atau 8%, responden yang tingkat pendidikan sampai SMA/MA/SMK ada 33 orang atau 33%, responden yang tingkat pendidikan sampai Diploma ada 17 orang atau 17% dan responden yang tingkat pendidikan sampai S1/S2 ada 42 orang atau 42%.

Berdasarkan hasil uji validitas bahwa nilai R_{hitung} dari semua item pernyataan lebih besar dari nilai R_{tabel} yaitu 0.1966 dan dapat ditarik kesimpulan bahwa kuesioner penelitian yang terkait dengan kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, *reward*, akuntabilitas pelayanan publik dan kepatuhan wajib pajak dinyatakan valid. Uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* mendapatkan hasil *Asymp. Sig (2-tailed)* 0,038 atau lebih kecil dari 0,05 ($0,038 < 0,05$) berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menghasilkan variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai toleransi $0,657 > 0,10$; nilai VIF $1.522 > 10$, pengetahuan wajib pajak memiliki nilai toleransi $0,948 > 0,10$ dan nilai VIF $1.055 < 10$, *reward* memiliki nilai toleransi $0,312 > 0,10$ dan nilai VIF $3.205 < 10$ dan akuntabilitas pelayanan publik memiliki nilai toleransi $0,300 > 0,10$ dan nilai VIF $3.330 < 10$ sehingga tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji heteroskedastisitas nilai signifikansi dari variabel kesadaran wajib pajak (1.000), pengetahuan wajib pajak (0,559), *reward* (0,739) dan akuntabilitas pelayanan publik (0,278) masing-masing sebesar lebih besar dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa keempat variabel independen terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

Hasil uji hipotesis menggunakan Uji-t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Dikatakan berpengaruh apabila nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$. Nilai T_{tabel} diperoleh melalui distribusi T dengan tingkat signifikansi 0.05. sehingga diperoleh nilai T_{tabel} 1.661. Hasil uji parsial dapat dilihat pada tabel:

Tabel 2. Hasil Uji Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.294	0.365		0.807	0.422
	Kesadaran Wajib Pajak	0.666	0.085	0.655	7.865	0.000
	Pengetahuan Wajib Pajak	0.181	0.087	0.144	2.080	0.040
	<i>Reward</i>	-0.046	0.103	-0.054	-0.451	0.653
	Akuntabilitas Pelayanan Publik	0.155	0.107	0.178	1.446	0.152

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah SPSS 27, 2024

Berdasarkan Tabel 2 mengenai uji parsial (uji-t) menunjukkan hasil sebagai berikut:

1. Variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, dengan nilai T_{hitung} 7.865 $>$ nilai T_{tabel} 1.661. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima.
2. Variabel pengetahuan wajib pajak memiliki nilai signifikansi $0.040 < 0.05$, dengan nilai T_{hitung} 2.080 $>$ nilai T_{tabel} 1,661. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua diterima.
3. Variabel sosialisasi perpajakan memiliki nilai signifikan $0.653 > 0.05$, dengan nilai T_{hitung} -0.451 $<$ nilai T_{tabel} 1,661. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga ditolak.
4. Variabel pemahaman perpajakan memiliki nilai signifikan $0.152 > 0.05$, dengan nilai T_{hitung} 1.446 $<$ nilai T_{tabel} 1,661. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat ditolak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Dompus

Hasil pengujian hipotesis pertama menggunakan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, dengan nilai T_{hitung} 7.865 $>$ nilai T_{tabel} 1.661. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Beberapa masyarakat mengerti bahwa seorang wajib pajak harus membayar pajak, dengan

begitu masyarakat akan berusaha melakukan apa yang perlu dilakukan untuk memastikan bahwa seorang wajib pajak membayar pajaknya. Kesadaran wajib pajak sesuai dengan teori “*Of Planned Behaviour*” yaitu tingkat memenuhi kewajiban perpajakannya yang disebabkan oleh keyakinan dalam diri yang berguna untuk melakukan atau tidak dalam mematuhi peraturan perpajakannya. Hal ini ditunjukkan oleh nilai persepsi tertinggi pada indikator Y1, yaitu “*Saya membayar Pajak Kendaraan Bermotor sesuai dengan ketentuan pada peraturan perpajakan karena saya sadar bahwa hal ini merupakan kewajiban bagi setiap wajib pajak*”, dengan skor sebesar 85,75. Artinya, mayoritas responden memiliki kesadaran pribadi yang tinggi bahwa membayar pajak merupakan tanggung jawab sebagai warga negara yang baik. Kesadaran ini mendorong wajib pajak untuk taat tanpa harus ditekan oleh ancaman sanksi, karena mereka memahami bahwa pajak yang dibayarkan akan digunakan untuk pembangunan dan kepentingan umum, khususnya dalam hal ini fasilitas transportasi dan infrastruktur jalan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Adnyana *et al.*, (2023); Ardiasa *et al.*, (2023); Asri *et al.*, (2024); dan Wicaksono, (2020) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran yang dimiliki wajib pajak, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Dompus

Hasil pengujian hipotesis kedua menggunakan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak memiliki nilai signifikansi $0.040 < 0.05$, dengan nilai $T_{hitung} 2.080 > \text{nilai } T_{tabel} 1,661$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori atribusi yang menjelaskan proses pembentukan persepsi maupun perilaku yang ditimbulkan secara internal maupun eksternal. Dalam teori atribusi pengetahuan merupakan faktor internal yang mempengaruhi perilaku termasuk perilaku kepatuhan. Faktor pengetahuan ini membuat seorang individu lebih patuh akan kewajibannya membayar pajak, karena dia mengetahui dengan membayar pajak akan dapat membantu pemerintah dalam meratakan kesejahteraan masyarakat. Hal ini didukung oleh jawaban responden yang menunjukkan bahwa wajib pajak memahami peran penting pajak dalam pembangunan nasional dan daerah, termasuk sektor pendidikan dan ekonomi. Hal ini mendorong munculnya kesadaran bahwa membayar pajak adalah kontribusi nyata bagi masyarakat luas. Namun masih ada wajib pajak yang belum sepenuhnya memahami pengetahuan teknis terkait pajak kendaraan bermotor, terutama untuk menghindari sanksi.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Adnyana *et al.*, (2023); Ardiasa *et al.*, (2023) dan Asri *et al.*, (2024) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang mempunyai pengetahuan tentang pajak yang tinggi akan cenderung taat atas kewajiban perpajakannya.

Pengaruh Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Dompus

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan Tabel 4.12, dapat dilihat bahwa hasil uji t terhadap variabel sosialisasi perpajakan memiliki nilai signifikan $0.653 > 0.05$, dengan nilai $T_{hitung} -0.451 < \text{nilai } T_{tabel} 1,661$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa *reward* tidak mampu memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reward* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa pemberian penghargaan atau insentif dari otoritas pajak belum mampu menjadi faktor pendorong utama dalam meningkatkan kepatuhan. Sebagian besar wajib pajak memandang bahwa pemenuhan kewajiban pajak merupakan tanggung jawab hukum dan moral, sehingga kepatuhan lebih banyak dipengaruhi oleh kesadaran pribadi dan ketakutan akan sanksi dibandingkan imbalan yang diberikan. Selain itu, banyak wajib pajak yang kurang mengetahui adanya program *reward* atau menganggap bahwa *reward* yang ditawarkan tidak cukup menarik untuk memengaruhi perilaku mereka. Persepsi mengenai keadilan dan transparansi

dalam pemberian *reward* juga menjadi faktor yang melemahkan pengaruhnya terhadap kepatuhan.

Berdasarkan hasil persepsi, variabel *reward* berada dalam kategori baik, dengan indikator tertinggi pada X3.1 (*Saya mengetahui bahwa ada program keringanan atau diskon pajak dari Samsat*) sebesar 81,25. Ini menunjukkan bahwa wajib pajak menghargai insentif berupa keringanan atau diskon yang diberikan Samsat. Namun, indikator X3.3 memperoleh nilai terendah (80,00) yang menyatakan bahwa sertifikat atau undian pajak kurang mampu memotivasi responden untuk taat pajak. Temuan ini sejalan dengan hasil uji statistik yang menunjukkan bahwa *reward* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, meskipun program *reward* dinilai positif, namun insentif semacam ini bukanlah faktor utama yang mendorong wajib pajak untuk patuh. Wajib pajak lebih dipengaruhi oleh kesadaran pribadi dan pemahaman tentang pentingnya pajak daripada imbalan eksternal seperti hadiah atau penghargaan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Harun & Sutrahti, (2020) yang menyatakan bahwa *reward* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak tidak cukup hanya dengan pemberian *reward*, tetapi juga perlu disertai peningkatan kesadaran dan pemahaman wajib pajak tentang pentingnya pajak bagi pembangunan negara.

Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Dompus

Hasil dalam penelitian menunjukkan bahwa variabel pemahaman perpajakan memiliki nilai signifikan $0.152 > 0.05$, dengan nilai $T_{hitung} 1.446 < \text{nilai } T_{tabel} 1,661$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat ditolak. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor tidak dipengaruhi oleh adanya akuntabilitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan publik yang akuntabel diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah, kenyataannya hal tersebut tidak serta-merta membuat wajib pajak lebih patuh. Kepatuhan pajak pada umumnya lebih dipengaruhi oleh kesadaran individu, pemahaman peraturan perpajakan, serta sanksi yang berlaku, dibandingkan persepsi terhadap akuntabilitas pelayanan publik. Selain itu, sebagian besar wajib pajak mungkin kurang merasakan secara langsung dampak dari akuntabilitas pelayanan publik terhadap kewajiban perpajakannya. Rendahnya pengetahuan tentang penggunaan dana pajak atau kurangnya transparansi dalam pelaporan keuangan pemerintah juga dapat menyebabkan wajib pajak merasa bahwa akuntabilitas pelayanan publik bukan faktor utama yang menentukan kepatuhan mereka.

Akuntabilitas pelayanan publik mendapat penilaian cukup baik dari responden, namun hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Situasi ini mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan publik dari sisi petugas dinilai baik, namun tidak cukup kuat memengaruhi keputusan wajib pajak untuk taat. Wajib pajak cenderung lebih dipengaruhi oleh faktor internal seperti kesadaran pribadi dan pengetahuan mereka sendiri daripada kualitas pelayanan. Dengan demikian, akuntabilitas pelayanan publik belum menjadi faktor penentu kepatuhan, karena transparansi dan penyampaian informasi kepada wajib pajak masih perlu ditingkatkan agar pelayanan benar-benar berdampak pada perilaku wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Asri *et al.*, (2024) yang mengatakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini menegaskan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak memerlukan pendekatan yang lebih komprehensif, tidak hanya dengan memperbaiki akuntabilitas pelayanan publik tetapi juga melalui edukasi dan peningkatan kesadaran wajib pajak.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Dompus. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak mengenai pentingnya pajak sebagai sumber pembiayaan pembangunan negara, semakin besar pula rasa tanggung jawab moral yang

mendorong mereka untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2. Pengetahuan wajib pajak juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Dompu. Wajib pajak yang memiliki pemahaman memadai terkait peraturan perpajakan, prosedur pembayaran, serta manfaat pajak, cenderung lebih patuh karena mampu melaksanakan kewajibannya dengan benar sekaligus meminimalisasi kesalahan administrasi.
3. Reward pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Dompu. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak kurang mengetahui atau tidak merasakan dorongan dari adanya reward, sehingga kepatuhan lebih dipengaruhi oleh faktor kesadaran dan pengetahuan perpajakan.
4. Akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Dompu. Meskipun secara teoritis peningkatan akuntabilitas diharapkan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat, pada kenyataannya banyak wajib pajak tidak merasakan secara langsung dampak akuntabilitas tersebut terhadap kewajiban perpajakannya, sehingga faktor ini tidak menjadi penentu utama kepatuhan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah Samsat Dompu diharapkan mampu kegiatan edukasi dan sosialisasi mengenai pentingnya pajak kendaraan bermotor sehingga kesadaran wajib pajak semakin meningkat. Peningkatan kualitas layanan yang sederhana, transparan, dan cepat juga tetap menjadi prioritas agar kepuasan wajib pajak semakin terjaga. Selain itu, publikasi terkait program reward pajak perlu dioptimalkan dengan memanfaatkan media sosial maupun platform digital, sehingga informasi lebih mudah diakses dan mampu memotivasi wajib pajak untuk lebih patuh. Selanjutnya, pemerintah perlu menyusun strategi kebijakan yang berfokus pada peningkatan kesadaran dan literasi pajak masyarakat melalui program pendidikan pajak dan kampanye publik yang lebih masif. Sistem pemberian reward juga sebaiknya ditinjau kembali agar lebih transparan, menarik, dan memiliki dampak nyata terhadap kepatuhan. Di samping itu, sinergi antara Samsat, kepolisian, dan pemerintah daerah perlu terus diperkuat guna menciptakan pelayanan perpajakan yang lebih cepat, akuntabel, dan terpercaya. Terakhir, penelitian mendatang dapat menambahkan variabel lain yang lebih relevan dalam menjelaskan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, seperti tingkat pendapatan, kualitas sosialisasi, maupun persepsi keadilan pajak. Penggunaan metode campuran (*mixed methods*) melalui wawancara atau observasi juga disarankan agar mampu menggali lebih dalam alasan di balik perilaku wajib pajak. Penelitian berikutnya juga dapat diperluas pada wilayah lain atau dilakukan perbandingan antar daerah untuk menghasilkan temuan yang lebih komprehensif dan dapat digeneralisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I. K. S., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 14(3), 319–329.
- Ardiasa, I. M., Sutapa, I. N., & Chandra Artha Aryasa, I. P. G. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 4(2), 7–12. <https://doi.org/10.22225/jraw.4.2.8466.7-12>
- Asri, K. Z., Yeni, F., & Eliza. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Variabel Intervening Pendapatan. *JAZ: Jurnal Akuntansi Unihaz*, 7(1), 12–24. <https://doi.org/10.32663/18k08v40>
- 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.
- Ermawati, N., & Afifi, Z. (2018). Pengaruh Pengetahuan dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

- dengan Religiusitas sebagai Variabel Pemoderasi. *Prosiding SENDI*, 6(6), 3080. <https://doi.org/10.36418/syntax-literat.v6i6.1430>
- Hamida, Y. A., & Wijaya, S. (2022). Kepatuhan Perpajakan UMKM Dengan Optimalisasi Data Online System (Studi Di Yogyakarta). *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, 6(2), 327–341. <https://doi.org/10.31092/jpi.v6i2.1883>
- Harun, H., & Sutrahti, F. Y. (2020). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kuantitas Pelayanan dan Persepsi Adanya *Reward* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Mobil. *ECo-Fin*, 2(2), 50–56. <https://doi.org/10.32877/ef.v2i2.314>
- Kumala, R., & Junaidi, A. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Tarif Pajak, Lingkungan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UMKM. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial*, 1, (2)(1), 48–55.
- Mansur, F., Maiyarni, R., Prasetyo, E., & Hernando, R. (2022). Pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran pajak dan tarif pajak terhadap kepatuhan pajak wajib Pajak UKM Kota Jambi. *E-Jurnal Perspektif Ekonomi Dan Pembangunan Daerah*, 11(1), 69–82. <https://doi.org/10.22437/pdpd.v11i1.17432>
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan (Edisi terbaru)*. Yogyakarta: Andi.
- Nugroho, B. (2016). *Reward and Punishment* (B. Nugroho (ed.); IV). Buletin Cipta Karya.
- Peraturan Gubernur (Pergub) Nusa Tenggara Barat Nomor 52 Tahun 2023 mengatur tentang pemberian keringanan dan/atau pembebasan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)
- Resmi, S. (2020). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Restina, R., & Sari, P. Z. (2023). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Program Pemutihan Pajak dan Layanan E-Samsat Terhadap Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Surabaya Timur. *Jurnal Kompetensi Ilmu Sosial*, 2(1), 20–31. <https://doi.org/10.29138/jkis.v2i1.18>
- Sarlina, L., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). Leni Sarlina (2019). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 145–160.
- Setyaningrum, N. F. P., & Ardini, L. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 2(2), 200–211. <https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v2i2.1858>
- Wicaksono, S. W. D. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem E-Samsat Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Tegal. *UniversitasPancasaktiTegal*, 6. <https://core.ac.uk/download/pdf/335075541.pdf>
- Wikipedia. (2025). Pajak. Diakses pada 1 September 2025, dari <https://id.wikipedia.org/wiki/Pajak>