

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA JAMBI

Nahla Azzahra¹, Nela Safelia², Muhammad Ridwan³

Universitas Jambi

Jln. Lintas Jambi-Muara Bulian Km. 15, Kota Jambi, Jambi 36122, Indonesia

E-mail : nahlaazzahra07@gmail.com (Koresponding)

Abstract: This study examines the influence of tax knowledge, taxpayer awareness, service quality, and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance in Jambi City. A quantitative approach was employed using primary data collected through questionnaires from 403 motor vehicle taxpayers at the Jambi City Joint SAMSAT Office. Data were analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, F-test, t-test, and coefficient of determination with SPSS. The results show that tax knowledge, taxpayer awareness, service quality, and tax sanctions simultaneously have a significant effect on taxpayer compliance. Partially, all four variables also have a positive and significant effect. The adjusted R² of 0.606 indicates that 60.6% of taxpayer compliance is explained by the variables in the model, while 39.4% is explained by other factors. These findings highlight the importance of strengthening tax knowledge and awareness, improving service quality, and implementing consistent sanctions as strategies to enhance motor vehicle taxpayer compliance in Jambi City.

Keywords: *Motor Vehicle Tax, Taxpayer Compliance, Tax Knowledge, Service Quality, Tax Sanctions*

Pajak merupakan sumber penerimaan penting bagi negara dan daerah karena digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan serta pembangunan publik. Dalam konteks daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi salah satu komponen pendapatan asli daerah yang memiliki kontribusi besar, terutama di wilayah dengan pertumbuhan jumlah kendaraan yang terus meningkat. Kenaikan jumlah kendaraan seharusnya diikuti oleh peningkatan penerimaan pajak. Akan tetapi, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak wajib pajak yang terlambat atau tidak memenuhi kewajiban pembayaran PKB secara tepat waktu.

Kota Jambi menghadapi persoalan kepatuhan pajak kendaraan bermotor yang cukup penting. Data pada Kantor SAMSAT Kota Jambi menunjukkan fluktuasi tingkat kepatuhan dari tahun 2021 sampai 2025. Pada 2021 tingkat kepatuhan tercatat 68%, turun menjadi 36% pada 2022, meningkat menjadi 98% pada 2023, kembali turun menjadi 84% pada 2024, dan berada pada angka 56% pada 2025. Kondisi tersebut

menunjukkan bahwa peningkatan jumlah kendaraan belum selalu sejalan dengan kepatuhan membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal mencakup pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak, sedangkan faktor eksternal mencakup kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. Wajib pajak yang memahami peraturan, prosedur, manfaat, dan konsekuensi keterlambatan pembayaran pajak cenderung memiliki dasar kognitif yang lebih baik untuk memenuhi kewajibannya. Di sisi lain, kesadaran wajib pajak menunjukkan tanggung jawab moral dan sosial untuk berkontribusi pada pembangunan daerah.

Kualitas pelayanan juga memiliki peran penting karena proses administrasi yang cepat, jelas, mudah, dan ramah dapat membentuk pengalaman positif bagi wajib pajak. Pelayanan yang baik menurunkan hambatan administratif dan mendorong masyarakat untuk membayar pajak dengan lebih tertib. Sanksi pajak berfungsi sebagai instrumen pengendalian agar wajib pajak

tidak mengabaikan kewajibannya. Sanksi yang tegas dan konsisten diharapkan dapat menciptakan efek jera sekaligus mendorong kepatuhan.

Penelitian ini disusun untuk menguji pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Jambi. Rumusan masalah utama penelitian ini adalah apakah keempat variabel tersebut berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Teori atribusi menjelaskan bahwa perilaku individu dapat dipahami melalui faktor internal dan faktor eksternal. Dalam penelitian ini, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak diposisikan sebagai faktor internal karena keduanya berasal dari pemahaman, nilai, dan dorongan dalam diri wajib pajak. Kualitas pelayanan dan sanksi pajak diposisikan sebagai faktor eksternal karena berasal dari lingkungan pelayanan dan regulasi yang mengatur perilaku wajib pajak.

Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa perilaku seseorang dibentuk oleh niat berperilaku, sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan. Dalam konteks kepatuhan PKB, wajib pajak yang memiliki pengetahuan baik, kesadaran tinggi, pengalaman pelayanan yang memuaskan, dan persepsi adanya sanksi yang tegas akan lebih terdorong untuk membayar pajak tepat waktu.

Pengetahuan wajib pajak adalah pemahaman mengenai aturan, prosedur, hak, kewajiban, tarif, manfaat pajak, serta konsekuensi hukum ketika terjadi pelanggaran. Kesadaran wajib pajak adalah kemauan sukarela untuk memenuhi kewajiban pajak karena memahami pentingnya pajak bagi pembangunan. Kualitas pelayanan adalah persepsi atas mutu pelayanan yang diberikan petugas SAMSAT, meliputi kecepatan, ketepatan, kemudahan akses, keramahan, dan kenyamanan. Sanksi pajak adalah

konsekuensi administratif maupun hukum yang diberikan kepada wajib pajak yang lalai atau melanggar kewajiban perpajakan.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut: H1, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. H2, pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. H3, kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. H4, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. H5, sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan aktivitas layanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Jambi. Objek penelitian adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang dipengaruhi oleh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak. Populasi penelitian adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Jambi.

Berdasarkan data yang digunakan dalam penelitian, jumlah kendaraan bermotor terdiri atas 250.000 kendaraan roda empat dan 751.000 kendaraan roda dua, sehingga total populasi kendaraan mencapai 1.001.000 unit. Sampel penelitian berjumlah 403 responden. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan skala interval kepada wajib pajak kendaraan bermotor.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Variabel independen terdiri atas pengetahuan wajib pajak (X1), kesadaran wajib pajak (X2), kualitas pelayanan (X3), dan sanksi pajak (X4). Teknik analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji

heteroskedastisitas, regresi linier berganda, uji simultan, uji parsial, dan koefisien determinasi. Persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e.$$

Tabel 1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Jambi 2021-2025

Tahun	Tingkat Kepatuhan
2021	68%
2022	36%
2023	98%
2024	84%
2025	56%

Sumber: Kantor SAMSAT Kota Jambi, diolah (2026)

HASIL

Penelitian memperoleh 403 jawaban responden. Instrumen penelitian berjumlah 25 butir pernyataan yang mewakili variabel pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel 0,098, sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60. Dengan demikian, instrumen yang digunakan reliabel dan layak untuk analisis lanjutan.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Pengetahuan Wajib Pajak (X1)	0,721	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	0,799	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X3)	0,829	Reliabel
Sanksi Pajak (X4)	0,766	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,760	Reliabel

Sumber: Data hasil SPSS diolah (2026).

Uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov - Smirnov menghasilkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga residual model dinyatakan berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan seluruh nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan seluruh nilai VIF lebih kecil dari 10. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami masalah multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas melalui scatterplot menunjukkan sebaran titik yang tidak membentuk pola tertentu, sehingga model dinyatakan bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Hasil regresi linier berganda menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki koefisien positif. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 1,322 + 0,084X_1 + 0,114X_2 + 0,130X_3 + 0,559X_4 + e$. Persamaan ini menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan, kesadaran, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Tabel 3. Hasil Regresi Linier Berganda dan Uji Parsial

Variabel	B	t	Sig.	Keterangan
Konstanta	1,322	2,857	0,004	-
Pengetahuan Wajib Pajak (X1)	0,084	2,238	0,026	Signifikan
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	0,114	3,209	0,001	Signifikan
Kualitas Pelayanan (X3)	0,130	3,338	0,001	Signifikan
Sanksi Pajak (X4)	0,559	12,777	0,000	Signifikan

Sumber: Data hasil SPSS diolah (2026).

Uji simultan menghasilkan nilai F sebesar 155,827 dengan signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Tabel 4. Hasil Uji Simultan dan Koefisien Determinasi

Keterangan	Nilai
F hitung	155,827
Sig. F	0,000
R	0,781
R Square	0,610
Adjusted R Square	0,606
Std. Error of the Estimate	1,75859

Sumber: Data hasil SPSS diolah (2026).

Nilai R Square sebesar 0,610 dan adjusted R Square sebesar 0,606 menunjukkan bahwa 60,6% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak. Sisanya sebesar 39,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Temuan ini menguatkan bahwa kepatuhan pajak tidak hanya ditentukan oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil interaksi antara pemahaman, kesadaran, kualitas layanan, dan konsekuensi sanksi. Dalam konteks Kota Jambi, penguatan kepatuhan perlu dilakukan secara terpadu melalui edukasi, pelayanan, dan penegakan aturan.

Pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi 0,026. Artinya, semakin baik pemahaman wajib pajak mengenai aturan, prosedur, manfaat, dan konsekuensi pajak kendaraan bermotor, semakin tinggi kecenderungan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Pengetahuan pajak membantu wajib pajak memahami alasan dan manfaat membayar pajak sehingga mengurangi ketidaktahuan yang dapat memicu keterlambatan pembayaran.

Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan dengan nilai signifikansi 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa dorongan internal berupa tanggung jawab sebagai warga negara, kesukarelaan, dan pemahaman bahwa pajak

digunakan untuk pembangunan daerah menjadi faktor penting dalam membentuk perilaku patuh. Wajib pajak yang sadar akan fungsi pajak tidak hanya membayar karena takut sanksi, tetapi karena memahami manfaat sosial dari pajak.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi 0,001. Pelayanan yang cepat, mudah, ramah, jelas, dan nyaman membuat wajib pajak lebih bersedia memenuhi kewajiban perpajakannya. Temuan ini menunjukkan pentingnya perbaikan layanan SAMSAT, baik melalui pelayanan langsung maupun layanan berbasis digital, agar proses pembayaran pajak menjadi lebih efisien dan tidak membebani masyarakat.

Sanksi pajak memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepatuhan wajib pajak, ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,559 dan nilai t sebesar 12,777. Hasil ini menunjukkan bahwa wajib pajak mempertimbangkan konsekuensi administratif dan hukum ketika memutuskan untuk patuh atau tidak. Penerapan sanksi yang jelas, adil, dan konsisten dapat meningkatkan kedisiplinan serta memberikan efek pencegahan terhadap keterlambatan pembayaran PKB.

Secara praktis, temuan penelitian ini mengarah pada perlunya strategi peningkatan kepatuhan yang seimbang. Edukasi perpajakan perlu diperluas agar masyarakat memahami kewajiban dan manfaat pajak. Pelayanan perlu terus diperbaiki agar pembayaran PKB semakin mudah. Di saat yang sama, sanksi harus diterapkan secara konsisten agar memberikan kepastian hukum dan mendorong kepatuhan berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Jambi. Secara parsial, pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan serta menjadi variabel dengan kontribusi paling dominan dalam model penelitian.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya menggunakan empat variabel independen. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti digitalisasi layanan, sosialisasi perpajakan, kemudahan akses pembayaran, tingkat pendapatan, dan kepercayaan kepada pemerintah. Bagi SAMSAT dan pemerintah daerah, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk memperkuat sosialisasi, meningkatkan kualitas layanan, dan menerapkan sanksi secara konsisten agar kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor meningkat.

DAFTAR RUJUKAN

- Adikur, M. F., & Imran, A. F. (2022). Tax knowledge and service quality to motor vehicle. *Jurnal Akuntansi*, 12(3), 43-55.
- Ardhyatama, A., Widyartati, P., Setiyanti, S. W., & Suryatama, F. (2024). Analisis kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 16(2).
- Arya. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor: Studi kasus di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang. *Global Accounting: Jurnal Akuntansi*, 1(1), 1-17.
- Aryasusanti, N. M., Gamaliel, H., & Datu, C. V. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Manado. *Jurnal Akuntansi*, 17(3), 133-141.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halim, A., Bawono, I. R., & Dara, A. (2020). *Perpajakan: Konsep, aplikasi, contoh dan studi kasus* (Edisi 3). Salemba Empat.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan*. ANDI.
- Marliza, Y., Wiguna, K. Y., & Andini, M. (2020). The influence of service quality of motor vehicle tax toward taxpayer compliance in paying motor vehicle tax. *ICoAAS*, 1, 2018-2021.
- Nastiti, Y. A., Yulianti, R., & Sunaryo, K. (2022). Factors affecting taxpayer compliance in paying motor vehicle tax Kapanewon Sentolo, Kulonprogo Regency. *Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis Terkini*, 3(3), 326-338.
- Pramesty, D. A., & Rosyadi, M. E. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan masyarakat. *E-Jurnal Akuntansi TSM*, 2(1), 355-372.
- Ramadhani, B. A., & Budiantara, M. (2024). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bantul. 08(02), 1-10.
- Ramadhanty, D. P., & Setiadi, S. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 11(1), 23-26.
- Sahdiyah, F., & Hasbiyah, W. (2024). Pengaruh kesadaran pajak, pengetahuan pajak dan akuntabilitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 1192, 1069-1080.
- Sari, F. I. M., Fikri, M. R., Yudha, A. M., & Sharen, Y. (2024). Kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan penerapan e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kualitas

- pelayanan sebagai variabel intervening. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 7, 12.
- Sekaran, U. (2017). *Metode penelitian untuk bisnis* (Edisi 6). Salemba Empat.
- Shifa, R., & Kumala, R. (2024). 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. 4(6), 539-548.
- Sihombing, S. Y., & Maharani, N. K. (2020). Pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Kelurahan Kebon Jeruk. *Jurnal Civitas Academica*, 1(1), 238-251.
- Wahyudi, U., Cahyaningsih, E. D., Sodik, S., & Prawestri, H. P. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Malang. *Jurnal Akuntansi STIE Muhammadiyah Palopo*, 9(1), 101.