

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN
KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Survei Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Yang Terdaftar di Kantor Samsat
Mariana)**

Skripsi



Nama : Aulia Rahmi

Nim : 222022060

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2026**

Skripsi

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN
KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

**(Survei Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Yang Terdaftar di Kantor Samsat
Mariana)**

**Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Pada Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



Nama : Aulia Rahmi

Nim : 222022060

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2026**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Aulia Rahmi
NIM : 222022060
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Penelitian : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Survei Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Yang Terdaftar di Kantor Samsat Mariana)

Dengan ini Saya Menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata satu baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan bimbingan.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan Sebagian acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ke tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Maret 2026

Aulia Rahmi

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan,
dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Survei Wajib Pajak
Kendaraan Bermotor Yang Terdaftar di Kantor Samsat
Mariana)

Nama : Aulia Rahmi
Nim : 222022060
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Mata Kuliah : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada, April 2026

Pembimbing I,



Muhammad Fahmi, S.E., M.Si., ACPA
NIDN/NBM: 0029097804/1197277

Pembimbing II,



Nurul Hutami Ninesih, S.E., M.Si
NIDN/NBM: 0209118703/1187165

Mengetahui,
Dekan
Ketua Program Studi Akuntansi



Apriyanto, S.E., M.Si
NIDN/NBM : 0216087201/859190

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Sesuatu yang baik akan datang diwaktu yang terbaik, itu mengapa sabar harus disertai dengan keyakinan”

-AR-

Skripsi ini saya persembahkan

Kepada:

Orang tua, Saudaraku, dan Almamater

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKARTA

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbi'l'alaamiin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, ridho, dan karunia-Nya. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kalitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” telah sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada program strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulis menyadari bahwa proses penulisan skripsi ini masih banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, dan Kerjasama dari berbagai pihak serta berkah dan karunia dari Allah SWT sehingga kendala-kendala tersebut dapat teratasi. Penulis menyampaikan ribuan terimakasih kepada kedua orang tua saya yaitu Almarhum Ayah Sumarjo dan Ibunda Mu'inah yang selalu memberikan dukungan untuk menjadi lebih baik. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing I bapak Muhammad Fahmi, S.E., M.Si., ACPA dan Dosen Pembimbing II Ibu Nurul Hutami Ningsih, S.E., M.Si yang telah membimbing dengan tulus dan sabar serta dengan Ikhlas meluangkan waktu, pikiran, serta memberikan bimbingan dan motivasi yang membangun semangat penulis selama Menyusun skripsi. Selain itu, disampaikan juga ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan dan membantu penulis menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
3. Bapak Aprianto, S.E., M. Si dan Ibu Fenty Astrina, S.E., M.Si selaku ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Yuhanis Ladewi, S.E.,M.Si.,Ak., CA., CATr., CIAS selaku dosen Pembimbing akademik penulis di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis universitas Muhammadiyah Palembang
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu sehingga pengetahuan penulis semakin bertambah, serta staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Bapak dan Ibu yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian di Kantor Samsat Mariana
7. Teristimewah dan yang paling istimewa untuk ibu saya, satu-satunya orang tua yang saya miliki hingga saat ini, yang selalu mendoakan, mendukung, memberi nasihat, dan semangat. Terima kasih untuk perjuangan, pengorbanan, dan keteduhan hati yang senantiasa menguatkan penulis untuk terus maju. Skripsi ini adalah wujud kecil dari segala harapan dan perjuangan yang kita Jalani Bersama, semoga karya ini menjadi kebanggaan kecil bagimu, sebagaimana engkau selalu menjadi kebanggaan terbesar dalam hidupku.
8. Cinta Pertama saya Alm bapak Sumarjo. Seorang bapak yang paling penulis rindukan. Beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam perjalanan selama menempuh Pendidikan. Namun,penulis berterima kasih atas

Perjuangan, kenangan, kebersamaan, dan tawa yang menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Kepada kakak perempuan penulis Meilita Tri Utami, yang telah menemani penulis selama ini dan terimakasih atas pengorbanan serta kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis. Serta kakak laki-laki penulis Agung Widodo dan Apri Nugroho untuk kasih sayang yang diberikan selama ini kepada penulis
10. Teman-teman seperjuangan yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis. Berkontribusi baik tenaga, waktu, menemani, mendukung, dan meyakinkan penulis untuk pentang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua atas terselesainya penulisan skripsi ini. Penulis menyadari dengan segala keterbatasan yang ada dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan sehingga laporan ini bisa terselesaikan dan berjalan dengan baik serta lebih bermanfaat. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat untuk semua pembacanya

Palembang, Maret 2026

Penulis

Aulia Rahmi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL LUAR	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKARTA	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	10
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Kesadaran Wajib Pajak	10
a. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak	10
b. Pengukuran Kesadaran Wajib Pajak	11
2. Sanksi Perpajakan	11

a. Pengertian Sanksi Perpajakan	11
b. Pengukuran Sanksi Perpajakan	12
3. Kualitas Pelayanan Pajak	13
a. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak	13
b. Pengukuran Kualitas Pelayanan Pajak	13
4. Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
b. Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
B. Kerangka Pemikiran	16
1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	16
2. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	17
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	18
C. Hipotesis.....	20
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	21
A. Jenis Penelitian	21
B. Lokasi Penelitian.....	22
C. Operasionalisasi Variabel	23
D. Populasi dan Sampel	25
E. Jenis Data.....	26
F. Teknik Pengumpulan Data.....	27

G. Pengujian Data	29
H. Analisis Data dan Teknis Analisis	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PENELITIAN	35
A. Hasil Penelitian	35
1. Hasil Pengolahan Data	35
a. Tingkat Pengambilan Kuesioner	35
b. Profil Responden	34
2. Hasil Pengujian Data	37
a. Uji Validitas	37
1) Kesadaran Wajib Pajak	38
2) Sanksi Perpajakan	39
3) Kualitas Pelayanan Pajak	39
4) Kepatuhan Wajib Pajak	40
b. Uji Reabilitas	40
3. Teknis Analisis	41
a. Analisis Statistik Deskriptif	41
4. Uji Asumsi Klasik	43
a. Uji Normalitas	44
b. Uji Multikolinieritas	46
c. Uji Heterokedastisitas	47
5. Uji Regresi Linier Berganda	48
a. Uji Koefisien Determinasi	50
b. Uji Hipotesis	51

B. Pembahasan Penelitian	53
1) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	54
2) Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	55
3) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61

DAFTAR TABEL

Tabel I.1.....	6
Tabel I.2.....	7
Tabel III.1	23
Tabel III.2	24
Tabel III.3	34
Tabel IV.1	39
Tabel IV.2	40
Tabel IV.3	43
Tabel IV.4	44
Tabel IV.5	45
Tabel IV.6	46
Tabel IV.7	47
Tabel IV.8	44
Tabel IV.9	45
Tabel IV.10	47
Tabel IV.11	48
Tabel IV.12	50
Tabel IV.13	51
Tabel IV.14	53
Tabel IV.15	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	19
Gambar IV.1	45
Gambar IV.2	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Tabel r
- Lampiran 4 Tabel t
- Lampiran 5 Hasil Output SPSS
- Lampiran 6 BPP
- Lampiran 7 Fotocopy Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8 Surat keterangan riset Penelitian
- Lampiran 9 Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 10 Sertifikat AIK
- Lampiran 11 Sertifikat SPSS
- Lampiran 12 Sertifikat Aplikasi Komputer
- Lampiran 13 Sertifikat Komputer Akuntansi
- Lampiran 14 Plagiasme
- Lampiran 15 Biodata

ABSTRAK

Aulia Rahmi / 222022060 / 2026 / Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Survei Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Samsat Mariana) / Perpajakan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan wawancara kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor samsat mariana. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor samsat mariana. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode incidental sampling diperoleh sebanyak 100 wajib pajak yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Kata kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

Aulia Rahmi / 22/20/2026 / The Influence of Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, and Tax Service Quality on Motor Vehicle Taxpayer Compliance (Survey of Taxpayers Registered at the Mariana Samsat Office) / Taxation

This study aims to determine the influence of taxpayer awareness, tax sanctions, and tax service quality on motor vehicle taxpayer compliance. The research method used in this study is quantitative. The data sources used are primary data obtained through questionnaires and interviews with motor vehicle taxpayers registered at the Mariana Samsat Office. The population in this study was all motor vehicle taxpayers registered at the Mariana Samsat Office. The sampling technique used incidental sampling, resulting in a sample of 100 taxpayers. Data analysis techniques used included validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and t-tests. The results of this study indicate that taxpayer awareness influences motor vehicle taxpayer compliance, tax sanctions influence motor vehicle taxpayer compliance, and the quality of tax services influences motor vehicle taxpayer compliance.

Keywords: Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Tax Service Quality, and Taxpayer Compliance.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor yang penting dalam perpajakan, termasuk pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor menjadi sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang cukup besar, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak sangat berpengaruh terhadap penerimaan pajak daerah. Pajak kendaraan bermotor merupakan bagian pajak daerah yang termasuk ke dalam jenis pajak provinsi. Objek dari pajak kendaraan bermotor adalah penguasaan kendaraan dan atau kepemilikan kendaraan bermotor (Liberty dkk., 2023:11). Menurut UU Republik Indonesia No 28 Tahun 2009 Pasal 1(13) Pajak kendaraan bermotor merupakan semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan Teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana para wajib pajak memahami pentingnya perpajakan dan memiliki keinginan untuk membayar pajak tanpa adanya tekanan atau paksaan dari pihak lain. (Rumui dkk., 2023:3). Kesadaran wajib pajak merupakan suatu yang timbul dari wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinannya, pengetahuan, dan penalaran serta kecenderungan untuk melakukan Tindakan dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku. (Daga, 2023:96)

Selain itu penerapan sanksi pajak merupakan hal yang sangat penting karena untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Yustina et al (2020) menjelaskan bahwa sanksi pajak berfungsi menjamin kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Undang-undang perpajakan menetapkan dua jenis sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana sebagai hukuman bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Penerapan sanksi yang tegas dan jelas dapat menciptakan efek jera sehingga wajib pajak lebih patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

Kualitas pelayanan pajak juga menjadi faktor eksternal yang mempengaruhi perilaku wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan wajib pajak, dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan wajib pajak. (Ula dkk., 2020:27)

Adapun Fenomena yang berkaitan dengan kesadaran wajib pajak yaitu, Plt Kepala Bapenda Provinsi Banten Deden Apriandi mengatakan berdasarkan data yang dimilikinya, dari jutaan kendaraan dibanten yang menunggak pajak, paling banyak motor “Ada 2.057.889 unit” ujar deden. Ia menguraikan, total tunggakan PKB untuk kendaraan roda dua yakni Rp.269,9 miliar. Sedangkan untuk roda empat ada 318.433unit yang menunggak pajak. Meskipun jumlahnya lebih sedikit dibandingkan kendaraan roda dua, tetapi jumlah tunggakan pajaknya lebih besar yaitu Rp.475,46. Ada beberapa penyebab terjadinya tunggakan pajak kendaraan bermotor. Pertama, kurangnya kesadaran Masyarakat terkait kewajiban membayar pajak. Kedua, pembayaran pajak dipengaruhi oleh Tingkat Masyarakat “Ada

masyarakat yang mampu membeli kendaraan, tapi tidak mampu bayar cicilan dan pajaknya, kasus ini banyak ditemukan dikendaraan roda dua dan ada beberapa di roda empat” tuturnya. (Rostinah, 2025)

Fenomena selanjutnya Masyarakat di sultra tunggak pajak kendaraan Rp.3 miliar, bapenda sulit terapkan sanksi. Besaran angka tunggakan ini terungkap setelah pelaksanaan operasi pajak yang dilakukan para periode 10-21 febuari 2025. Dalam operasi ini bapenda Bersama dengan instansi terkait lainnya berfokus untuk menegakkan aturan pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan kesadaran Masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu. Hasil oeprasi pajak diketahui banyak warga yang belum melunasi kewajiban pajak mereka sehingga berdampak pada peningkatan angka tunggakan. Penerimaan pajak menurut mujahidin sangat penting karena Sebagian besar dana tersebut digunakan untuk Pembangunan infrastruktur, pengentasan kemiskinan, dan penimngkatan sarana Pendidikan. Meski ada peningkatan pendapatan, bapenda sultra berharap ada kesadaran Masyarakat untuk taat membayar pajak. Namun bagi yang terlambat meski ada sanksi yang diatur dalam undang-undang, bapenda lebih memilih pendekatan edukatif dengan memberikan pemahaman yang baik tentang manfaat membayar pajak bagi Pembangunan daerah (Yanti, 2025)

Ditemukan juga Fenomena antrean Panjang di samsat kota serang telah menjadi isu yang menarik perhatian publik. Dalam beberapa pekan terakhir, Masyarakat mengeluhkan lamanya waktu tunggu dan membludaknya antrean di halaman kantor. Masalah ini tidak hanya bersifat administrative tetapi juga mencerminkan krisis dalam ruang public pelayanan yang seharusnya menjadi

cerminan komitmen negara terhadap warganya. Membludaknya antrean di Samsat kota Serang adalah indikasi nyata dari kegagalan sistem pelayanan publik yang perlu segera dibenahi, dengan merujuk pada teori ruang publik dan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik. Berdasarkan fenomena di atas menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat untuk membayar pajak belum berperan secara maksimal karena masih terdapat penunggakan yang sering terjadi. Hal ini dikarenakan rendahnya kesadaran masyarakat, kurang optimalnya sanksi yang berlaku, dan kualitas pelayanan yang kurang baik bagi wajib pajak (Romli, 2025) juga mengungkapkan keluhan terhadap pelayanan di kantor samsat Bandung Tengah. Kembali mencuat. Seseorang wajib pajak mengungkapkan kekecewaannya melalui unggahan di media sosial, akun mas rudibaso mengeluhkan dirinya ditolak saat hendak membayar pajak kendaraan lima tahunan di samsat Bandung II hanya karena tidak memiliki nomor antrean. Menanggapi hal tersebut, kepala pusat pengelolaan pendapatan daerah wilayah (P3DW) Kota Bandung II kawalayaan, Ade Sukalsah menyatakan akan segera melakukan pengecekan langsung ke lapangan (Mawartanews, 2025).

Selanjutnya fenomena terkait kepatuhan yang disampaikan oleh DEN. Kepatuhan bayar pajak di Indonesia masih rendah, DEN sulit jadi negara modern. Anggota Dewan Ekonomi (DEN) Arief Anshory Jusuf menyoroti minimnya partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan di Indonesia. Rendahnya tingkat kepatuhan pajak ini menjadi tantangan besar bagi pemerintahan dalam mengoptimalkan penerimaan negara untuk mendukung berbagai program pembangunan. Tanpa partisipasi aktif dari masyarakat dan dunia usaha dalam

membayaaar pajak, cita-cita Indonesia menjadi negara modern akan sulit terwujud. (Amalia, 2025)

Penelitian ini didasarkan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Pratami, Wahyu, & Prawesti, 2024) (Lausika, 2024), dan (Putranto & Raphael, 2025) Menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun berbeda dengan hasil penelitian (Dhia, 2022) (Kurniawati & Kurnia, 2021), dan (Isnaini & Karim, 2021) Menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Aisyah, Wulandari, & Fatwa, 2023) (Dewi & Budiarta, 2016), (Angelina, 2025) dan (Fujiana & Cadith, 2024) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Anton & Salsalina, 2024), (Widya & Hamdi, 2020) dan (Novina & Steaphanie, 2022) Menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh (Yenny, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Mmembayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada samsat Konawe), 2023), (Ridhwati, Lesmanawati, & Pratiwi, 2022) dan (Rizki, 2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Annisa & Dewi, 2024) (Mirawhati & Nurmilah, 2024) dan (Nafii & Suryono, 2021) yang mengatakan bahwa sanksi

kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan data yang diperoleh dari kantor samsat mariana jumlah wajib pajak teruss meningkat setiap tahunnya. Dapat dilihat pada tabel I.1 berikut.

Tabel I.1

Data Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang Patuh dan Tidak Patuh

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Wajib Pajak yang Patuh	Wajib Pajak yang Tidak Patuh	Tingkat Kepatuhan
2023	20.791	19.092	1.699	92%
2024	24.985	23.260	1.725	93%
2025	30.706	29.115	1.591	95%

Sumber: Kantor Samsat Mariana,2025

Dari data yang diperoleh dari kantor samsat mariana, Meskipun jumlah wajib pajak yang tidak patuh lebih kecil dari wajib pajak yang patuh, tetapi tetap menjadi perhatian penting bagi pihak pajak, karena ini menunjukkan bahwa masih ada masyarakat yang belum sepenuhnya memenuhi kewajibannya. Hal ini juga akan dapat merugikan daerah, karena pada dasarnya pajak merupakan salah satu pendapatan daerah yang digunakan untuk melakukan segala kegiatan di daerah tersebut.

Tabel I.2
Survei Pendahuluan

No	Nama Wajib Pajak (Yang terdaftar di kantor samsat)	Hasil Survei Pendahuluan
1	Sabirullah	Berdasarkan survei pendahuluan yang di lakukan di desa ladang baru, wajib pajak mengatakan ribetnya membayar pajak karena persyaratan yang begitu rumit untuk WP yang membeli motor secara seken (Bekas) dengan meminta KTP pemilik asli karena

		belum melakukan balik nama, jadi wajib pajak tersebut membiarkan saja kjendaraannya mati pajak karena tidak dipakai ke kota juga.
2	Dwi Asmono	Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan di desa ladang baru, wajib pajak menyampaikan karena lupa kalau sudah waktunya membayar pajak
3	Eli Nursali	Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan di desa ladang baru, wajib pajak menyampaikan bahwa malas antre dan menunggu lama
4	Endra	Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan di desa ladang baru, wajib pajak menyampaikan pelayanan yang kurang maksimal seperti kantor samsat buka jam 8 tapi pelayanan untuk membayar pajak jam 9 lewat belum lagi kalo sudah ramai yang menunggu sedangkan saya harus berkerja.

Sumber: Penulis,2025

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penelitian ini akan difokuskan pada objek penelitian, yaitu kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan sebagai variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sehingga judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Saksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini Adalah:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Permasalahan yang dirumuskan diatas, maka tujuan penelitian ini Adalah untuk mengetahui:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan wawasan untuyk pihak-pihak berikut:

1. Bagi Penulis

Berdasarkan hasil penulisan yang telah dibuat bisa menambah pengetahuan tetang pengaruh kesadaran wajib pajak dalam membayar paajaak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak di Kator Samsat Mariana

2. Bagi Kantor Samsat Mariana

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan, gambaran, serta masukan mengenai faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam upaya untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas sistem pajak kendaraan bermotor.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan penyempurnaan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya dan dapat dijadikan referensi tambahan maupun pengetahuan untuk para peneliti agar dapat menjadi acuan atau kajian serta pertimbangan tentang hal yang serupa di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, H. S. (2024). *PERPAJAKAN*. Bandung: Widina Media Utama.
- Aisyah, N., Wulandari, A., & Fatwa, N. B. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Wilayah Gowa Sulawesi Selatan. *Jurnal Akuntansi Kompetif*.
- Amalia, N. (2025, 01 10). *PAJAK.Com*. Retrieved from <https://www.pajak.com/>: <https://www.pajak.com/pajak/kepatuhan-bayar-pajak-di-indonesia-masih-rendah-den-sulit-jadi-negara-modern/>
- Amytha, D., Zakkiya, N., Burhanuddin, L., Permatasari, I., & Utomo, R. (2023). *Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak di Daerah Istimewah Yogyakarta*. Yogyakarta: PT SONPEDIA Publishing Indonesia.
- Angelina, N. S. (2025). Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sistem Samsat Drive thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor 9Studi Kasus di Kantor Samsat Manyar Surabaya Timur). *Jurnal Upnjatim*.
- Annisa, R. M., & Dewi, L. S. (2024). *Kesadaran Wajib Pajak*. CV Literasi Nusantara Abadi.
- Anton, D. H., & Salsalina, I. L. (2024). Pengaruh Penerapan E-samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*.
- Arifin, R. (2025, Oktober 05). *detikOto*. Retrieved from <https://oto.detik.com/>: https://oto.detik.com/berita/d-8145832/siap-siap-sanksi-buat-penunggak-pajak-kendaraan-bermotor-di-jawa-barat?_gl=1*1jcn3oh*_ga*R2JKVE50MU95QTNVek5QazF5TFEzc3ZjZz1SSFpzeEZBdUIUSjVHTUgzVVVva016ZS0tdkNHdVRFcUpBZ0tQNg..*_ga_CY42M5S751*MTc2MzkwMDg3My4yLjAuMTc
- Asyifa, R. D., & Nurhayati, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepuasanb Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Cimahi. *Jurnal Accounting*.

- Ayu, N. K., Putra, N. Y., & Ari, N. D. (2025). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Badung Dengan Insentif Pajak Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Riset Akuntansi*.
- Daga, R. (2023). *Smart Register, UMKM dan Pendapatan Asli Daerah*. Jawa Barat: CV Adanu Abimata.
- Dewi, K. S., & Budiarta, K. (2016). Pengaruh Kesadarn Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak , Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor . *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
- Dhia, C. W. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota PALEMBANG. *Jurnal MDP*.
- Emanuela, E. R., Sekar, G. S., Nur, S. H., Bayu, R. U., & Mutiara, A. A. (2023). *Buku Ajar Pajak dan Tata Kelolah*. Jambi: PT. Sohpedia Publishing Indonesia.
- Firdaus. (2021). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF*. Riau: DOTPLUS.
- Fujiana, H., & Cadith, J. (2024). Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Mmembayar Pajak Kendaraan Bermotor doi Samsat Kelapa Dua Kabupaten Tangerang. *Jurnal Untirta*.
- Irvandi, & Praditha, R. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Sistem Samsat Drive thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Tangible Journal*.
- Isnaini, P., & Karim, A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*.
- Kamar, K., Pujo, T. N., Mulia, M. R., & Prahadian, S. P. (2025). *Ilmu Pajak Modern: Sistem, Kebijakan, dan Kepatuhan*. Batam: CV.REY MEDIA GRAFIK.
- Kurniawan, D. R. (2020). *Pahami Ketentuannya, Hindari Sanksinya: Kupas Tuntas Sanksi Perpajakan*. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia.

- Kurniawati, S., & Kurnia, Y. S. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*.
- Kusmaydi, A. D., & Asmonah, S. (2025). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Ciledug: Studi Empiris Perpajakan Kendaraan Bermotor di Samsat Ciledug. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(3), 303.
- Kusumowardhani, W. (2020). *Seri Manajaamen Perpajakan: PENEKAKAN HUKUM PAJAK*. Indonesia: Guepedia.
- Lausika, F. P. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Wajib Pajak, Kondisi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Uii*.
- Liberty, Fahlevi, M. R., & Putra, A. I. (2023). *Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Lampung: Kolaborasi Pustaka Warga.
- Liberty, Ryan, M. F., Imanda, A. P., & Kriswahyuni, G. (2023). *KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Dari preferensi risiko hingga dampak)*. Lampung: Kolaborasi Pustaka Warga.
- Mardiasmo. (2023). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi.
- Mawartanews. (2025, Juli 03). Retrieved from <https://mawartanews.com/>: <https://mawartanews.com/wajib-pajak-kecewa-dengan-pelayanan-samsat-bandung-tengah-ini-respons-ade-sukalsah/>
- Mirawhati, & Nurmilah, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal.ikadi*.
- Misra, F. (2024). *Penelitian Perpajakan dalam Akuntansi: Perspektif Keperilakuan dan Akuntansi Keuangan*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Nafii, R., & Suryono, B. (2021). Pengaruh Kualitas pelayanan, Sanksi wajib pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal mahasiswa*.
- Novina, L. H., & Steaphanie, V. H. (2022). Pengaruh Penerapan -samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi

- Kasus Pada Wajib Pajak di Kantor Samsat Kota Cimahi). *Jurnal Pendidikan Akuntansi*.
- Pratama, A. (2024). *Riset Akuntansi Perpajakan*. Yogyakarta: Bintang Semesta Media.
- Pratama, H. (2024). *Pembaharuan Hukum Pajak dan Perkembangan di Indonesia*. Yogyakarta: Pohon Cahaya Semesta.
- Pratami, H. H., Wahyu, W. H., & Prawesti, E. N. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan Sistem E-samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi Pada Kantor Samsat. *Jurnal Riset Ilmiah*.
- Putranto, H., & Raphael, A. (2025). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Intelek Insan Cendika*.
- Putranto, J. H. (2025). *Perpajakan Masa Depan: Digitalisasi, Inovasi dan Kebijakan*. Sleman-Jogjakarta: PENERBIT KBM INDONESIA.
- Putranto, J. H. (2025). *Perpajakan Masa Depan: Digitalisasi, Inovasi, dan Kebijakan*. Sleman-Jogjakarta: PENERBIT KBM INDONESIA.
- Putri, N., Rachman, F. R., & Christisan, I. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Nusa Akuntansi*.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Ridhawati, R., Lesmanawati, D., & Pratiwi, A. L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Banjarmasin 1. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Ridhawati, R., Lesmanawati, D., & Pratiwi, A. L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Banjarmasin 1. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Rizki, D. I. (2018). Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Malang). *Jurnal Brawijaya*.

- Rohmah, L. M., Umardiyah, F., & Muna, N. E. (2021). *Sistem Pelayanan Pajak Modern*. Jawa Timur: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM).
- Romli, M. (2025, Juni 20). *TangerangDaily*. Retrieved from <https://tangerangdaily.id/>: <https://tangerangdaily.id/membludaknya-antrian-di-samsat-kota-serang-cermin-krisis-ruang-publik-pelayanan/>
- Rostinah. (2025, 04 05). *Radar Banten*. Retrieved from <https://www.radarbanten.co.id/>: <https://www.radarbanten.co.id/2025/04/05/2-juta-kendaraan-di-banten-nunggu-pajak/>
- Teguh, H. P., & Sopian, H. (2024). *Pembaharuan Hukum Pajak dan Perkembangan di Indonesia*. Yogyakarta: Pohon Cahaya Semesta.
- Ula, L. F., Wardani, D. K., & Widyaningsing, B. (2020). *Sistem Pelayanan Pajak*. Jawa Timur: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM).
- Widya, U. K., & Hamdi, M. E. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Kajian Akuntansi Auditing* .
- Wijaya, S., & Arifianto, C. B. (2021). *Pajak Pertambahan Nilai: Perluakah Redefinisi Keterlambatan Faktur Pajak*. Guepedia.
- Wisdyarti, K. (2021). *Seri Manajemen Perpajakan: Penegakan Hukum Pajak*. Malang: Guepedia.
- Yanti, E. (2025, Maret 03). *Masyarakat di Sultra Tunggak Pajak Kendaraan Rp.3 miliar Bapnda sulit terapkan sanksi* . Retrieved from https://telisik.id/news/masyarakat-di-sultra-tunggak-pajak-kendaraan-rp-3-miliar-bapnda-sulit-terapkan-sanksi?utm_source=chatgpt.com
- Yenny, A. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Konawe). *Jurnal Ecinomina*.
- Yenny, A. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Mmembayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada samsat Konawe). *ejournal.45mataram*.

Yuhanis, L., & Welly. (2024). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Palembang: Noer Fikri Offset.

Yuhanis, L., & Welly. (2024). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Palembang: Noer Fikri Offset.

Zahra, E. A., & Nasution, R. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*.