

PENGARUH KESADARAN, PENGETAHUAN, SANKSI, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR WILAYAH KABUPATEN MOJOKERTO

Agnes Julianti Agustin^{1*}, Syaiful Bahri², M. Bahril ilmiddaviq³

Universitas Islam Majapahit, Indonesia

agnesjagustin2888@gmail.com syaifulbahri@unim.ac.id daviq@unim.ac.id

*Corresponding Author

Informasi Artikel

Submission : 27-07-2026
Review : 09-08-2026
Revised : 19-08-2026
Accepted : 25-08-2026
Published : 31-08-2026

Kata kunci:

Kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kepatuhan pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak.

Abstrak

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan sektor yang berkontribusi besar terhadap perekonomian Indonesia. Banyak pelaku UMKM yang belum menerapkan maupun memahami Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro, Kecil, dan Menengah (SAK EMKM) secara optimal. Penelitian bertujuan menguji pengaruh tingkat penerapan SAK EMKM dan pemahaman SAK EMKM pelaku UMKM terhadap kinerja keuangan UMKM sektor kuliner di kawasan Trawas, Kabupaten Mojokerto. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner 51 pelaku UMKM berdasarkan teknik purposive sampling. Analisis data regresi linear berganda. Tingkat penerapan SAK EMKM berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan. Di sisi lain, pemahaman SAK EMKM tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan. Tingkat penerapan SAK EMKM secara konsisten dapat meningkatkan kualitas pengelolaan keuangan serta kinerja usaha, sedangkan pemahaman terhadap SAK EMKM yang tidak disertai dengan implementasi belum memberikan dampak terhadap peningkatan kinerja keuangan

How To cite : Agustin, A. J. A., Bahri, S., & Ilmiddaviq, M. B. (2026). Pengaruh kesadaran, pengetahuan, sanksi, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor wilayah Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam (JoIEaF)*, 3(1), 129-140.

DOI: 10.70248/joieaf.v3i1.4450

This is an open access article under <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
Copyright© 2026 by Author. Published by Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri



PENDAHULUAN

Pajak adalah elemen penting dalam struktur APBN serta APBD di Indonesia. Sebagai sumber utama pendapatan Negara, pajak memiliki peran sebagai alat pembiayaan untuk pembangunan nasional dan mencapai kesejahteraan masyarakat [1]. Dalam konteks kewajiban daerah, pajak memiliki peran penting sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah jenis pajak daerah yang memiliki potensi besar dan pertumbuhan yang signifikan [2]. Namun, tantangan utama dalam pengumpulan pajak di Indonesia, termasuk pajak kendaraan bermotor, adalah rendahnya tingkat kepatuhan para wajib pajak (WP), meskipun jumlah kendaraan bermotor terus meningkat setiap tahun seiring dengan tingginya mobilitas masyarakat. Hal ini tidak selalu sesuai dengan pendapatan pajak yang sebenarnya. Fenomena selisih pajak atau tax gap, yaitu selisih antara pajak yang seharusnya dibayarkan dan yang sebenarnya diterima, masih menjadi persoalan sistematis [3]. Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu beban operasional bagi perusahaan berbasis logistic, analisis komponen laba digunakan untuk melihat sejauh mana kenaikan beban PKB memengaruhi laba bersih serta kualitas laba perusahaan [4]. Di Jawa Timur, khususnya di Kabupaten Mojokerto, perubahan dalam kepatuhan masih

menjadi fokus utama bagi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda). Pajak adalah kewajiban yang harus dibayarkan individu kepada negara sesuai dengan hukum yang bersifat wajib, tanpa menerima imbalan langsung, dan digunakan untuk membiayai anggaran negara serta untuk kesejahteraan rakyat [5].

Secara teoritis, kepatuhan WP dapat dianalisis dengan menggunakan teori perilaku terencana (TPB) yang menyatakan bahwa niat untuk bertindak (behavioral intention) dipengaruhi tidak hanya oleh sikap terhadap tindakan dan norma subjektif (subjective norm), tetapi juga oleh persepsi mengenai kontrol perilaku (perceived behavioral control). TBP adalah perpanjangan dari teori yang beralasan tindakan yang diterapkan dalam perilaku konsumen. Teori ini menyatakan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh niat yang dimiliki, yang dipengaruhi oleh sikap, norma sosial, dan kontrol perilaku yang dirasakan [6]. Dalam konteks pajak kendaraan bermotor, keinginan pemilik untuk membayar pajak tepat waktu sangat dipengaruhi oleh persepsi masyarakat WP terhadap sistem perpajakan yang berlaku. Selain TPB, Teori Atribusi memiliki kaitan dalam menjelaskan bagaimana WP menilai penyebab dari sebuah peristiwa. Jika WP merasa bahwa layanan yang diberikan oleh Bapenda Kabupaten Mojokerto atau Samsat tidak memuaskan atau bahwa hukuman yang ada tidak cukup tegas, masyarakat cenderung mencari pembenaran untuk tidak memenuhi kewajiban [7]. Sebaliknya, pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran pajak dapat meningkatkan pandangan positif yang muncul dari dalam diri dalam memenuhi kewajiban perpajakan masyarakat [8]. Berdasarkan penelitian [9] Kesadaran WP tidak mempengaruhi kepatuhan WP. Temuan [10] bahwa kesadaran WP berdampak positif pada kepatuhan WP .

Dalam penelitian [11] pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan, [12] pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP , sedangkan dalam penelitian [13] ketegasan sanksi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP . Dalam penelitian [14] kualitas pelayanan tidak menjadi faktor dominan terhadap kepatuhan karena yang lebih berpengaruh merupakan akses dan fasilitas serta faktor internal WP . Penyusunan penelitian ini didorong oleh kondisi nyata di lapangan. Kabupaten Mojokerto sebagai wilayah strategis penghubung antar kota di wilayah Jawa Timur dengan jumlah kendaraan bermotor yang sangat masif. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian bertujuan untuk mengukur dan menganalisis kesadaran WP, pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten Mojokerto.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam memperkaya literatur terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan WP, khususnya yang berkaitan dengan kesadaran WP. pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi instansi terkait dalam upaya meningkatkan kepatuhan WP kendaraan bermotor melalui peningkatan pelayanan, sosialisasi perpajakan, serta penerapan sanksi yang sesuai di Kabupaten Mojokerto.

Kesadaran WP merupakan kondisi ketika WP memahami dan menyadari pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela. Dalam teori atribusi, kesadaran merupakan faktor internal yang dapat memengaruhi perilaku seseorang, sedangkan theory

of planned behavior menjelaskan bahwa sikap positif terhadap kewajiban perpajakan akan mendorong niat untuk patuh dalam membayar pajak. WP memiliki kesadaran tinggi cenderung memandang pembayaran pajak sebagai bentuk tanggung jawab dan kontribusi terhadap pembangunan daerah. Hasil penelitian [10], [15] dan [16] menunjukkan bahwa kesadaran WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP. Semakin tinggi kesadaran WP mengenai pentingnya pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H1: Kesadaran WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pengetahuan pajak merupakan tingkat pemahaman WP mengenai peraturan, prosedur, serta tata cara pembayaran pajak. Dalam teori atribusi, pengetahuan pajak termasuk faktor internal yang memengaruhi perilaku seseorang dalam mengambil keputusan. Sementara itu, *theory of planned behavior* menjelaskan pemahaman yang baik terhadap suatu perilaku dapat meningkatkan kontrol perilaku yang dirasakan. WP yang memahami ketentuan dan manfaat pajak cenderung lebih mudah memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu. Hasil penelitian [17], [18], dan [19] menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP. Semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki WP, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H2: Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Sanksi pajak adalah hukuman yang diberikan kepada masyarakat yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam teori atribusi, sanksi termasuk faktor eksternal yang dapat memengaruhi perilaku individu, sedangkan *theory of planned behavior* menjelaskan bahwa perilaku dipengaruhi oleh kontrol perilaku yang dirasakan. Penerapan sanksi yang tegas dapat mendorong WP untuk mematuhi kewajibannya dan menghindari pelanggaran. Hasil penelitian [20] dan [21] menunjukkan bahwa sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP. Semakin tegas penerapan sanksi pajak, maka semakin tinggi kepatuhan WP dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H3: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang cepat, jelas, ramah, dan mudah dipahami oleh masyarakat WP. Dalam teori atribusi, kualitas pelayanan termasuk faktor eksternal yang dapat memengaruhi perilaku WP. Sementara itu, *theory of planned behavior* menjelaskan bahwa kemudahan pelayanan dapat meningkatkan kontrol perilaku yang dirasakan. Pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan dan kepuasan sehingga mendorong WP untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. [22] dan [23] menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, akan semakin tinggi kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H4: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada responden untuk mendapatkan gambaran objektif mengenai perilaku WP di wilayah Kabupaten Mojokerto. Jenis data merupakan data primer didapatkan langsung dari sumber asli berupa jawaban kuesioner kepada responden yang merupakan masyarakat WP di Wilayah Kabupaten Mojokerto. Teknik pengambilan sampel *simple random sampling*. Untuk menghitung ukuran sample menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel diperoleh sebanyak 100 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis statistic deskriptif memberikan pandangan tentang setiap variabel yang diteliti, yaitu kesadaran WP, pengetahuan terkait pajak, sanksi yang diterapkan pajak, kualitas layanan, dan tingkat kepatuhan WP berdasarkan nilai rata rata, deviasi standar, nilai tertinggi, dan nilai terendah. Tabel 1 Hasil analisis statistic deskriptif variabel penelitian.

Tabel 1. Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Kesadaran WP	100	13	25	20.69	1.376
Pengetahuan pajak	100	15	25	20.78	1.120
Sanksi pajak	100	15	25	20.35	1.480
Kualitas pelayanan pajak	100	15	25	22.45	1.515
Kepatuhan WP	100	15	25	23.15	1.473

Variabel kesadaran WP menunjukkan rentang nilai dari minimum 13 hingga maksimum 25. Nilai rata-rata (*mean*) yang diperoleh sebesar 20,69 dengan standar deviasi 1,376. Rendahnya nilai standar deviasi dibandingkan nilai rata-ratanya mengindikasikan bahwa persepsi responden mengenai kesadaran perpajakan cenderung homogen atau tidak memiliki gejala perbedaan yang signifikan.

Pengetahuan pajak memiliki nilai minimum sebesar 15, nilai maksimum sebesar 25, dan rata-rata sebesar 20,78. Standar deviasi pada variabel ini tercatat paling rendah, yaitu sebesar 1,120, yang mencerminkan bahwa tingkat pemahaman perpajakan di antara para WP contoh tersebar secara merata.

Sanksi pajak, data bergerak dari nilai minimum 15 hingga maksimum 25, dengan capaian rata-rata sebesar 20,35 dan standar deviasi sebesar 1,480. Nilai *mean* yang cukup tinggi ini mengisyaratkan bahwa sebagian besar responden memandang sanksi perpajakan sebagai instrumen yang tegas, dengan variasi jawaban yang relatif stabil.

Sementara itu, kualitas pelayanan pajak menghasilkan nilai rata-rata yang cukup tinggi sebesar 22,45, dengan rentang nilai minimum 15 dan maksimum 25. Adapun nilai standar deviasinya adalah sebesar 1,515, menunjukkan adanya sedikit keberagaman sudut pandang responden dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak.

Terakhir, kepatuhan WP nilai data minimum berada pada angka 15 dan nilai maksimum mencapai angka 25. Variabel ini mencatatkan nilai rata-rata tertinggi dibandingkan variabel lainnya, yakni sebesar 23,15 dengan standar deviasi sebesar 1,473. Tingginya nilai rata-rata ini memberikan indikasi kuat bahwa tingkat kepatuhan para WP yang menjadi sampel dalam penelitian ini sudah berada pada kategori yang sangat baik dan konsisten.

Uji normalitas dengan metode *one-sample Kolmogorov-Smirnov* pada Tabel 2, diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,095 dengan jumlah observasi (N) 100 responden. Nilai signifikansi $0,095 > 0,05$ sehingga data residual terdistribusi normal. Selain itu, hasil pengujian menunjukkan nilai *test statistic* sebesar 0,082 dengan *most extreme differences* absolut sebesar 0,082, yang mengindikasikan bahwa tingkat penyimpangan distribusi residual dari distribusi normal tergolong relatif kecil. Nilai *mean residual* 0,0000000 juga memperkuat bukti bahwa model regresi yang terbentuk tidak mengandung bias sistematis dan telah memenuhi asumsi klasik normalitas [24].

Tabel 2. Uji Normalitas Data

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	0.92415320
Most Extreme Differences	Absolute	0.082
	Positive	0.061
	Negative	-0.082
Test Statistic		0.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.095 ^c

Tabel 3 menunjukkan uji multikolinearitas nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Kriteria nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 (Bahri, 2025). Seluruh variabel independen dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria tersebut. Variabel kesadaran WP memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,564 dan VIF sebesar 1,774. Nilai ini diikuti oleh variabel pengetahuan pajak dengan nilai *tolerance* sebesar 0,580 dan VIF sebesar 1,724. Selanjutnya, variabel sanksi pajak mencatatkan nilai *tolerance* 0,790 dan VIF 1,265 sedangkan variabel kualitas pelayanan pajak menunjukkan nilai *tolerance* tertinggi sebesar 0,856 dengan VIF terendah sebesar 1,168. Karena nilai *tolerance* untuk setiap variabel independen berada di atas 0,10 dan nilai VIF secara keseluruhan berada jauh di bawah angka 10 maka tidak terdapat hubungan linier atau korelasi yang kuat antar variabel independen dalam model regresi.

Tabel 3. Uji Multikolinearitas

Variabel	Nilai t	Nilai Sig.
Kesadaran	0.740	0.761
Pengetahuan	-0.525	0.850
Sanksi	3.808	0.760
Kualitas pelayanan	2.321	0.921

Uji heteroskedastisitas Uji Glejser (Tabel 3) bahwa signifikansi kesadaran WP adalah 0,761, pengetahuan pajak 0,850, sanksi pajak 0,760, dan kualitas pelayanan pajak 0,921.

Semua nilai signifikansi $> 0,05$ mengindikasikan tidak ada gejala heteroskedastisitas. Varians residual tetap konstan dan model ini memenuhi salah satu asumsi dasar regresi.

Uji koefisien determinasi dengan *adjusted r square* sebesar 0,532 bahwa variabel kesadaran WP, pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak dapat menjelaskan variasi dalam kepatuhan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor sebesar 53,2%, sementara 46,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Uji kelayakan model bahwa nilai F dihitung 20,485 dengan sig 0,000 $< 0,05$. Model regresi yang diterapkan telah memenuhi kriteria kelayakan, yang berarti variabel kesadaran WP, pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak secara bersamaan memengaruhi kepatuhan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Tabel 5. Uji Regresi Linier

Variabel	Coefficients (Beta)	Std. Error	Uji T	Nilai Sig
(Constant)	1.930	2.607	0.740	0.461
Kesadaran WP	-0.056	0.107	-0.525	0.601
Pengetahuan Pajak	0.577	0.151	3.808	0.000
Sanksi Pajak	0.195	0.084	2.321	0.022
Kualitas Pelayanan Pajak				

Kesadaran WP memiliki nilai signifikansi sebesar 0,461 $> 0,05$. Kesadaran WP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga H1 ditolak. Tingkat kesadaran yang dimiliki WP belum menjadi faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan pajak dengan signifikansi 0,601 $> 0,05$. Hasil pengujian bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga H2 ditolak. Pemahaman WP mengenai ketentuan perpajakan belum tentu diikuti dengan kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sanksi pajak dengan signifikansi 0,000 $< 0,05$. Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga H3 diterima. Penerapan sanksi yang tegas mampu mendorong WP untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan pajak dengan signifikansi sebesar 0,022 $< 0,05$. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga H4 diterima. Pelayanan yang cepat, jelas, ramah, dan mudah diakses dapat meningkatkan kepatuhan WP dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Tabel 6. Kesimpulan Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Prediksi	Hasil	Keputusan
H1	Kesadaran WP (-)	Negatif signifikan	Ditolak
H2	Pengetahuan pajak (+)	Positif signifikan	Diterima
H3	Sanksi pajak (+)	Positif signifikan	Diterima
H4	Kualitas Pelayanan Pajak (+)	Positif signifikan	Diterima

PEMBAHASAN

Pengaruh Kesadaran terhadap Kepatuhan WP

Pengetahuan WP tidak berpengaruh pada kepatuhan. pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kesadaran WP merupakan kondisi ketika WP memahami dan menyadari pentingnya membayar pajak sebagai bentuk kontribusi kepada daerah. Dalam teori atribusi, kesadaran termasuk faktor internal yang berasal dari dalam diri individu dan dapat memengaruhi perilaku kepatuhan. WP yang memiliki kesadaran tinggi umumnya memahami bahwa pajak kendaraan bermotor memiliki peran penting dalam pembiayaan pembangunan daerah sehingga diharapkan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Namun, hasil penelitian menunjukkan tingkat kesadaran WP belum mampu meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Mojokerto. Kondisi ini dapat dijelaskan melalui beberapa argumentasi. Pertama, meskipun WP telah mengetahui pentingnya pajak, pengetahuan tersebut belum tentu diwujudkan dalam tindakan nyata untuk membayar pajak tepat waktu. Kedua, sebagian masyarakat masih menghadapi kendala ekonomi yang menyebabkan kewajiban perpajakan tidak menjadi prioritas utama. Ketiga, adanya kebiasaan menunda pembayaran pajak membuat tingkat kesadaran yang dimiliki belum cukup kuat untuk mendorong perilaku patuh.

Selain itu, dalam konteks perpajakan kendaraan bermotor kepatuhan pajak tidak hanya dipicu oleh faktor internal yang terkait dengan kesadaran, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, serta kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah daerah. Kesadaran WP belum menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kesadaran WP belum tentu mampu meningkatkan kepatuhan WP apabila tidak disertai faktor pendukung lainnya. Temuan menunjukkan kesadaran WP bukan merupakan determinan utama dalam menjelaskan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Mojokerto.

Pengaruh Pengetahuan terhadap Kepatuhan WP

Pengetahuan mengenai pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan pajak merupakan pemahaman WP mengenai peraturan, prosedur, manfaat, serta sanksi yang berkaitan dengan perpajakan. Dalam *theory of planned behavior*, pengetahuan dapat memengaruhi keyakinan dan perilaku individu dalam mengambil keputusan. Semakin tinggi tingkat pengetahuan WP maka semakin baik pula pemahaman mereka mengenai kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi. WP yang memahami tata cara pembayaran, jatuh tempo pajak, serta konsekuensi apabila terjadi keterlambatan cenderung memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi. Pengetahuan yang baik juga dapat mengurangi kesalahan dalam proses pembayaran dan meningkatkan kesadaran mengenai pentingnya kontribusi pajak terhadap pembangunan daerah. Hasil penelitian ini dapat dijelaskan melalui beberapa argumentasi. Pertama, WP yang memahami aturan perpajakan akan lebih mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kedua, adanya informasi mengenai sanksi dan manfaat pajak mendorong masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu. Ketiga, perkembangan sistem pelayanan perpajakan yang semakin mudah juga membantu masyarakat yang memiliki pengetahuan perpajakan untuk memenuhi kewajibannya. Temuan ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak merupakan salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kepatuhan

pembayaran pajak kendaraan bermotor. Semakin baik pemahaman WP mengenai perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan yang dimiliki.

Pengaruh Sanksi Kepatuhan WP

Denda pajak berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak untuk kendaraan bermotor. Sanksi pajak merupakan konsekuensi yang diberikan kepada WP yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam teori atribusi, sanksi termasuk faktor eksternal yang dapat memengaruhi perilaku seseorang. Keberadaan sanksi bertujuan untuk menciptakan efek jera sehingga WP terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. WP yang memahami adanya denda atau konsekuensi atas keterlambatan pembayaran pajak cenderung lebih berhati-hati dalam memenuhi kewajibannya. Penerapan sanksi yang tegas juga dapat meningkatkan kedisiplinan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik pemahaman WP terhadap sanksi perpajakan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan yang dimiliki. Hal ini dapat terjadi karena WP berusaha menghindari denda atau konsekuensi lain akibat keterlambatan pembayaran pajak. Selain itu, keberadaan sanksi juga memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Ketentuan yang jelas mengenai denda dan keterlambatan pembayaran membuat WP lebih memperhatikan kewajiban perpajakannya. Sanksi pajak menjadi salah satu faktor yang mampu mendorong kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan WP

Hasil uji yang dilakukan menunjukkan bahwa mutu layanan pajak memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan. pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,022 yang lebih kecil dari 0,05 dengan koefisien regresi sebesar 0,419. Secara teoritis, kualitas pelayanan pajak merupakan kemampuan petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, jelas, serta mudah dipahami oleh WP. Dalam teori atribusi, kualitas pelayanan termasuk faktor eksternal yang dapat memengaruhi perilaku seseorang dalam mengambil keputusan. Pelayanan yang baik akan menciptakan rasa nyaman, meningkatkan kepercayaan WP terhadap instansi perpajakan, serta memberikan pengalaman yang positif selama proses pembayaran pajak. Kondisi tersebut dapat mendorong WP untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada WP maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pelayanan yang cepat, prosedur yang sederhana, penyampaian informasi yang jelas, serta sikap petugas yang responsif mampu meningkatkan kepuasan WP ketika memperoleh layanan perpajakan. Kemudahan yang dirasakan WP dalam mengakses layanan juga dapat mengurangi hambatan dalam proses pembayaran pajak sehingga mendorong mereka untuk memenuhi kewajibannya tepat waktu. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan pajak menjadi salah satu upaya yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor, karena pelayanan yang optimal tidak hanya memberikan kemudahan bagi WP, tetapi juga mampu

membangun kepercayaan dan hubungan yang baik antara masyarakat dengan instansi perpajakan.

KESIMPULAN

Kesadaran WP tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran yang dimiliki WP belum mampu mendorong peningkatan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kesadaran saja belum cukup untuk membentuk perilaku patuh apabila tidak didukung oleh faktor lain, seperti penegakan aturan, kualitas pelayanan, maupun motivasi ekonomi yang dimiliki WP. Pengetahuan mengenai pajak juga tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pemahaman WP mengenai ketentuan dan prosedur perpajakan belum tentu diwujudkan dalam bentuk kepatuhan untuk membayar pajak tepat waktu. Peningkatan pengetahuan perpajakan perlu diimbangi dengan upaya lain yang mampu mendorong perubahan perilaku WP dalam memenuhi kewajibannya. Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penerapan sanksi yang tegas dan konsisten mampu mendorong WP untuk lebih disiplin dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Keberadaan sanksi memberikan efek jera sehingga dapat meminimalkan kecenderungan WP untuk menunda atau mengabaikan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pelayanan yang cepat, ramah, jelas, dan mudah diakses mampu meningkatkan kepuasan WP sehingga mendorong mereka untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan WP. Kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor lebih dipengaruhi oleh faktor eksternal, yaitu sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak, dibandingkan faktor internal berupa kesadaran dan pengetahuan WP. Temuan ini memberikan gambaran bahwa upaya peningkatan kepatuhan tidak hanya bergantung pada pembentukan pemahaman dan kesadaran masyarakat, tetapi juga memerlukan dukungan berupa penegakan sanksi yang konsisten serta pelayanan perpajakan yang berkualitas.

Keterbatasan penelitian hanya menggunakan empat variabel independen sehingga, masih terdapat kemungkinan bahwa faktor-faktor lain yang memengaruhi kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor belum sepenuhnya terakomodasi dalam model penelitian. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain, seperti tingkat pendapatan, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, kemudahan layanan digital, program pemutihan pajak, atau kualitas sistem administrasi perpajakan agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan WP. Penelitian dilakukan pada WP kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten Mojokerto sehingga hasilnya mencerminkan karakteristik daerah tersebut dan perlu disikapi secara hati-hati apabila akan digeneralisasikan ke wilayah lain. Penelitian berikutnya dapat dilakukan pada daerah yang berbeda atau menggunakan pendekatan penelitian lain, seperti metode kualitatif maupun mixed methods, sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih luas mengenai perilaku kepatuhan WP kendaraan bermotor. Hasil penelitian diharapkan berkontribusi yang lebih besar bagi pengembangan

kajian perpajakan sekaligus menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan WP.

Pernyataan Penggunaan AI

AI digunakan dalam penyusunan manuskrip ini. Penulis menggunakan alat kecerdasan buatan semata-mata untuk membantu perbaikan bahasa, pengecekan tata bahasa, dan penyuntingan agar teks lebih jelas serta mudah dibaca. Penulis tetap bertanggung jawab penuh atas keakuratan, orisinalitas, integritas, dan seluruh isi akademis manuskrip yang berjudul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Wilayah Kab. Mojokerto". Semua konten yang dibantu AI telah ditinjau dan diverifikasi oleh penulis sebelum pengajuan

Kontribusi Penulis

Konseptualisasi: Agnes Julianti Agustin, Syaiful Bahri, M. Bahril Ilmiddaviq, Pengumpulan Data: Agnes Julianti Agustin, Validasi Data: Syaiful Bahri, M. Bahril Ilmiddaviq, Analisis Formal: Agnes Julianti Agustin, Penulisan Draf Asli: Agnes Julianti Agustin, Penulisan Ulasan dan Penyuntingan: Agnes Julianti Agustin, Syaiful Bahri, M. Bahril Ilmiddaviq, Visualisasi: Agnes Julianti Agustin, Semua penulis telah membaca dan menyetujui versi akhir manuskrip

Konflik kepentingan

Para penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan.

Ucapan Terima Kasih

Penelitian ini didukung oleh Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, serta Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Islam Majapahit. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak Universitas Islam Majapahit serta Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Mojokerto atas fasilitas, izin penelitian, dan sumber daya yang diberikan untuk mempermudah penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Indriasih, T. A. Khafidah, and R. M. Manik, "Pengaruh Self assessment system , Ketepatan Pengalokasian , Tarif Pajak Terhadap Tindakan Penggelapan Pajak (Tax evasion)," *J. Konsentrasi Akunt.*, vol. 1, no. 2, pp. 136–153, 2021, doi: 10.24905/konsentrasi.v1i2.42.
- [2] F. M. Sumual, J. E. Bayang, and O. O. Sumampouw, "Analisis Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Tondano Selatan," *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 4, pp. 10605–10615, 2024, doi: 10.31004/innovative.v4i3.11431.
- [3] Fauzan Misra, "Tax Compliance: Theories, Research Development And Tax Enforcement Models," *Accruals J.*, vol. 03, no. 2012, pp. 189–204, 2019, doi: 10.35310/accruals.v3i2.7.
- [4] J. Agnes, *Akuntansi Manajemen*. Penerbit Diva, Purbalingga, 2026.

- [5] T. T. Anggi Kania Putri, "Peranan Hukum Pajak Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional Guna Mencapai Tujuan Negara," *J. Ilm. Wahana Pendidik.*, vol. 9, no. 1, pp. 198–209, 2023, doi: 10.5281/10.5281/zenodo.7519838.
- [6] C. S. H. Bangun, "Penerapan Teori Planned Behavior dan Perceived Value Pada Online Purchase Behavior," *Manag. J.*, vol. 8, no. 1, pp. 123–134, 2023, doi: 10.33050/tmj.v8i1SP.2074.
- [7] E. Trisnawati, "Pengaruh Sosialisasi , Tarif , Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Program Pps Sebagai Variabel Pemoderasi," *J. Pendidik. Ekon.*, vol. 7, no. 1, pp. 206–216, 2023, doi: 10.29408/jpek.v7i1.13384.
- [8] D. Made *et al.*, "Analisis Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT," *E-Jurnal Akunt.*, vol. 33, pp. 1673–1686, 2023, doi: 10.24843/EJA.2023.v33.i06.p19.
- [9] M. Zaikin, G. Pagalung, and S. Rasyid, "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening," *Own. Ris. dan J. Akunt.*, vol. 7, pp. 57–76, 2023, doi: 10.33395/owner.v7i1.1346.
- [10] N. K. Arini, I. G. Ayu, I. Saputra, L. K. Datriani, I. G. Agung, and P. Yoga, "Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bangli," *Wacana Ekon.*, vol. 22, pp. 199–209, 2023, doi: 10.22225/we.22.2.2023.199-209.
- [11] A. A. N. B. D. Efrie Surya Perdana, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak UMKM," vol. 30, pp. 1458–1469, 2020, [Online]. Available: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/index>
- [12] D. K. Wardani, "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak , Kesadaran Wajib Pajak , Dan Program Samsat Corner Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," *J. Akunt. Dewantara*, vol. 1, no. 2, pp. 106–116, 2017, doi: 10.26460/ad.v1i2.1488.
- [13] Y. R. I. E. R Adawiya, "Literature Review : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan , Sanksi Perpajakan , Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," vol. 2, no. September, pp. 2310–2321, 2023.
- [14] O. A. S. Ila Nurfadilah, "Urgensi Pelayanan E-Samsat Dalam Peningkatan (Seminar Nasional Ilmu Adminstrasi)," pp. 106–114, 2025.
- [15] S. Juliantari and Mahayu Ni Luh, "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 ganyar," vol. 3, no. 1, pp. 128–139, 2021.
- [16] L. M. Dipa Teruna Awaloedin, Erwin Indriyanto, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," *J. Sos. dan Hum.*, vol. 5, pp. 217–233, 2020, doi: 10.47313/pjsh.v5i2.950.
- [17] Mindan, Regina, "Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Daninsentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," vol. 2021, 2021.
- [18] K. V. Subekti, "Tax Knowledge , Taxpayer Awareness and Tax Service Quality on Taxpayer Compliance Moderated by Tax Sanctions," *Own. Ris. dan J. Akunt.*, vol. 8, pp. 470–482, 2024, doi: 10.33395/owner.v8i1.1804.

- [19] U. R. Mulyani, "The Effect of Taxpayer Knowledge , Modernization of The Tax Administration System , Tax Sanctions , Tax Awariness and Accountability of Public Service on The Compliance of Motor Vehicle Taxpayers (Case Study on Taxpayers in Samsat Jepara Regency)," vol. 7, no. 3, pp. 224–235, 2024.
- [20] Nihlah, S. Suhadi, H. Husnurrosyidah, and N. Nurhayati, "Kepatuhan Wajib Pajak Ditinjau Dari Kesadaran Wajib Pajak, Layanan Samsat, Dan Pemutihan," Vol. 8, 2024.
- [21] M. L. Hidayat Imam, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Sankai Pajak, Dan Kualits Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Tangerang," *J. Res. Account.*, Vol. 05, Pp. 11–35, 2022, Doi: 10.37888/Bjra.V5i1.322.
- [22] Naifah Roidah Zahrani, "Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," Vol. 8, Pp. 2–19, 2020.
- [23] M. L. A. P. Nurhaeni Thahir, "Pengaruh Pengetahuan Pajak, Peraturan Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kpp Daerah Kabupaten Pinrang," Pp. 253–263, 2020.
- [24] S. Bahri, *Metodologi Penelitian Bisnis; Lengkap Dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*, 2nd ed. Penerbit Andi, Yogyakarta, 2025.