

Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kota Makassar

Henry Ardy^{1*}, Andi Nurwanah², Achdian Anggreny Bangsawan³
email korespondensi: henryardy96@gmail.com

^{1*}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

^{2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seluruh pengetahuan wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua Di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan data primer dengan cara melakukan penelitian langsung dilapangan dengan memberikan kuesioner kepada 100 wajib pajak yang terdaftar di UPTD. Samsat Kota Makassar. Metode statistik yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan *Software SPSS*. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua, variabel sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua, dan variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak; Kualitas Pelayanan Fiskus; Pengetahuan Wajib Pajak; Sanksi Pajak

 This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Pendahuluan

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara, termasuk Indonesia sebagai negara yang berkembang. Kontribusi pajak mendukung pembiayaan berbagai sektor publik seperti infrastruktur dan pendidikan. Salah satu jenis pajak daerah yang signifikan adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yang dikelola oleh SAMSAT melalui kolaborasi antara pemerintah daerah, kepolisian, dan PT. Jasa Raharja.

Ditengah meningkatnya jumlah kendaraan bermotor, kepatuhan wajib pajak menjadi perhatian penting. Meskipun pemerintah telah menyediakan berbagai kemudahan layanan pembayaran, realisasi penerimaan pajak di Kota Makassar belum menunjukkan tren yang konsisten. Ada tahun-tahun tertentu, seperti 2021 dan 2024 di mana realisasi jauh dari target yang ditetapkan.

Terdapat beberapa faktor yang diyakini akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua, antara lain pengetahuan perpajakan, keberadaan sanksi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus. Pengetahuan yang baik akan mendorong wajib pajak untuk lebih sadar dan bertanggung jawab. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan akan menerapkan pengetahuan tersebut untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan (Cong, Agoes 2019) menyimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, namun penelitian (Langgeng, Krisdayanti 2017) memperoleh hasil berbeda yang menyimpulkan bahwa Pengetahuan

perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap hukum.

Sanksi pajak berperan sebagai alat untuk meningkatkan kedisiplinan wajib pajak, dalam artian sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perpajakan dan norma perpajakan akan ditaati. Dalam aturan pajak, ada dua jenis sanksi, yaitu sanksi administratif dan sanksi pidana. Wajib pajak yang melawan hukum, maka dapat dikenakan sanksi administratif seperti denda, bunga, dan kenaikan pajak dan sanksi pidana yang dijatuhkan adalah penjara, (Khasanah & Y, A.N 2016).

Bukan hanya pengetahuan dan sanksi yang diyakini akan mampu meningkatkan kepatuhan pajak, kualitas pelayanan fiskus akan menciptakan kenyamanan dan kepercayaan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Menurut Goest dan Davis (2010: 8), Kualitas merupakan keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan dan menurut Kotler (2009), Pelayanan merupakan *service* yang mengacu pada setiap tindakan atau perilaku yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud (tidak berwujud secara fisik) dan tidak memiliki kepemilikan atas sesuatu yang dihasilkannya. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Yosi Yulia *et al.* (2018) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zahrany (2019) yang menyimpulkan hasil yang sama bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan meningkatnya pengetahuan wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak akan semakin baik dan meningkat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yosi Yulia *et al.* (2018) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Zahrany (2019) yang menyimpulkan hasil yang sama bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan meningkatnya pengetahuan wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak akan semakin baik dan meningkat.

Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak disimpulkan oleh Maili (2022). Hasil penelitian ini juga didukung oleh Syafira & Nasution (2021) dengan adanya sanksi pajak yang ditetapkan berdasarkan ketentuan UU yang diberikan kepada wajib pajak yang lalai akan kewajibannya sebagai wajib pajak maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Malati & Asalam (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Aliviany dan Kristianti (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini menunjukkan bahwa baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini mengambil rujukan dari penelitian yang telah dilakukan oleh Aliviany dan Kristianti Maharani (2023) yang menguji Pengaruh Pengetahuan

Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian dan fokus penelitian, dimana penelitian ini dilakukan pada Kantor SAMSAT Kota Makassar, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di Provinsi DKI Jakarta. Fokus dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua, sedangkan penelitian sebelumnya adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini.

Metode Analisis

Bagian Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT Kota Makassar dengan waktu penelitian selama 2 bulan, yang dimulai pada bulan April 2025 sampai Juni 2025. Sedangkan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Convinance Sampling* dengan kriteria tertentu. Berdasarkan metode penentuan sampel tersebut, maka diperoleh sampel sejumlah 100 wajib pajak.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Adapun jenis data dalam penelitian yaitu data kuantitatif, yaitu data yang berisi angka-angka. Sedangkan, sumber data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari penelitian lapangan dan pengamatan langsung pada objek yang akan diteliti melalui kuesioner.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software SPSS*. Analisis data yang dilakukan adalah analisis statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Uji Statistik Deskriptif

Tabel 1 Analisis Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y	100	1.60	5.00	4.1600	.59831
X1	100	1.80	5.00	3.8820	.71186
X2	100	1.20	5.00	4.1120	.68006
X3	100	1.00	5.00	4.1360	.59553
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan hasil uji statistik deskriptif tentang variabel-variabel di dalam penelitian ini, yaitu: Pengetahuan Wajib Pajak (X1) menunjukkan bahwa X1 memiliki nilai *minimum* 1,80, nilai *maximum* 5, dan *mean* sebesar 3,8820. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,71186 dari nilai rata-rata jawaban responden. Sanksi Pajak (X2) menunjukkan bahwa X2 memiliki nilai *minimum* 1,20, nilai *maximum* 5, dan *mean* 4,1120. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,68006 dari nilai rata-rata jawaban responden. Kualitas Pelayanan Fiskus (X3) menunjukkan bahwa X3 memiliki nilai *minimum* 1, nilai *maximum* 5, dan *mean* 4,1360. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,59553 dari nilai rata-rata jawaban responden. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) menunjukkan bahwa Y memiliki nilai *minimum* 1,60, nilai *maximum* 5, dan *mean* 4,1600. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar

0,59831 dari nilai rata-rata jawaban responden.

Hasil Uji Kualitas Data

Uji Validitas Data

Uji validitas (uji kesahihan) merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji Validitas dilakukan dengan cara menguji korelasi antara skor item dengan total skor masing-masing variabel dengan menggunakan *Pearson Correlation*. Butir pernyataan dikatakan valid apabila memiliki nilai signifikansi dibawah 0,05.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Butir Pertanyaan		Pearson Corelation	Sig (2- Tailed)	Keterangan
X1	X1.1	0.831**	0.000	VALID
	X1.2	0.821**	0.000	VALID
	X1.3	0.903**	0.000	VALID
	X1.4	0.909**	0.000	VALID
	X1.5	0.867**	0.000	VALID
X2	X2.1	0.799**	0.000	VALID
	X2.2	0.799**	0.000	VALID
	X2.3	0.805**	0.000	VALID
	X2.4	0.865**	0.000	VALID
	X2.5	0.872**	0.000	VALID
X3	X3.1	0.697**	0.000	VALID
	X3.2	0.850**	0.000	VALID
	X3.3	0.837**	0.000	VALID
	X3.4	0.560**	0.000	VALID
	X3.5	0.816**	0.000	VALID
Y	Y.1	0.857**	0.000	VALID
	Y.2	0.798**	0.000	VALID
	Y.3	0.752**	0.000	VALID
	Y.4	0.837**	0.000	VALID
	Y.5	0.819**	0.000	VALID

Sumber: Data Primer Yang Diolah,2025

Tabel 2 menunjukkan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam penelitian ini valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Uji reliabilitas ini dilakukan untuk menguji konsistensi jawaban dari responden melalui pernyataan yang diberikan dengan menggunakan metode statistik *Cronbach Alpha* dengan nilai signifikansi yang digunakan > 0,7.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pegetahuan Wajib Pajak (X1)	0.917	Reliabel

Sanksi Pajak (X2)	0.881	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)	0.776	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.871	Reliabel

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2025

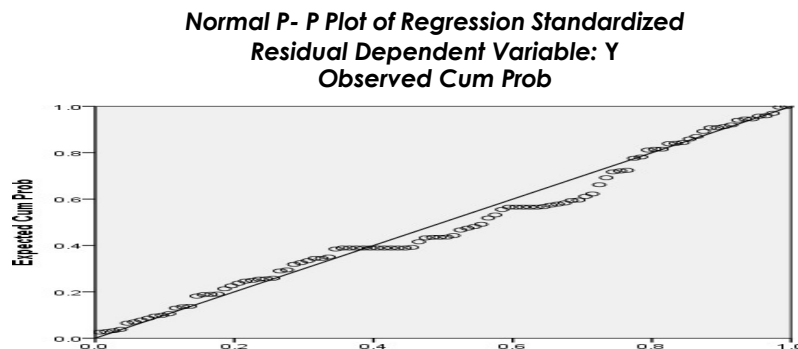
Tabel 3 menunjukkan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam penelitian ini bersifat reliabel. Sehingga seluruh item pernyataan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten dan apabila pernyataan diajukan kembali, maka akan diperoleh jawaban yang relative sama dengan sebelumnya.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji ini dilakukan untuk menguji data variabel independen (X) dan data variabel dependen (Y) apakah berdistribusi normal atau tidak normal pada persamaan regresi linear yang dihasilkan. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *Normal Probability Plot* yang mana model regresi yang baik adalah data distribusi normal atau mendekati normal, untuk mendeteksi normalitas suatu data dapat dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal berikut ini:

Gambar 1. Uji Normalitas



Gambar 1 menunjukkan bahwa *Normal Probability Plot* terlihat titik-titik penyebaran, data menyebar disekitar garis diagonal grafik yang artinya model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi linear bisa ditemukan dengan adanya korelasi antar variabel independen. Dalam mengukur pengujian tersebut dapat digunakan cara, yaitu: (1) jika koefisien antar variabel independen $> 0,6$ (2) nilai toleransi adalah besarnya tingkat kesalahan yang dibenarkan secara statistik, dan (3) nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) merupakan factor inflasi penyimpangan baku kuadrat. Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai toleransi tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolineritas. Hasil pengujian multikolineritas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1 (Constant)		
X ¹	.652	1.534
X ¹	.430	2.323
X3	.586	1.706

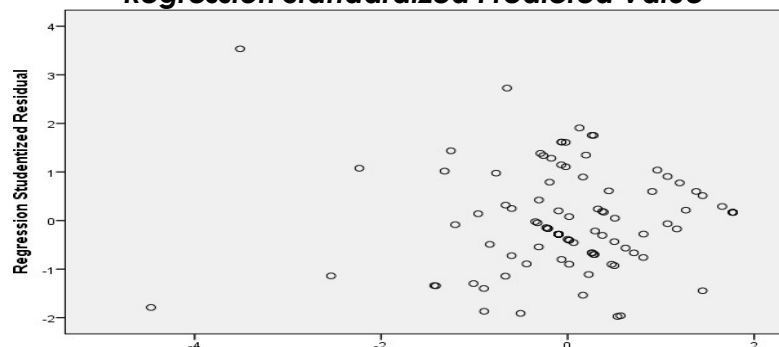
Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2025

Tabel 4 menunjukkan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai *tolerance* diatas 0,1 dan *VIF* lebih kecil dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa dalam model persamaan regresi tidak terdapat gejala multikolinieritas sehingga data dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Deteksi heterokedastisitas dapat dilakukan dengan metode *Scatterplot* dimana penyebaran titik-titik yang ditimbulkan terbentuk secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu.

**Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas
Scatterplot Dependent Variable: Y
Regression Standardized Predicted Value**



Gambar 2 menunjukkan bahwa data tersebut pada sumbu Y dan tidak membentuk suatu pola yang jelas dalam penyebaran data tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi tersebut, sehingga model regresi layak digunakan karena model regresi bersifat homogen atau tidak terjadi heterokedastisitas.

Hasil Uji Hipotesis

Uji R² (Koefisien Determinasi)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen.

**Tabel 5 Hasil Uji R² (Koefisien Determinasi)
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728 ^a	.530	.515	.41653

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. *Dependent Variable: Y*

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2025

Tabel 5 terdapat angka R sebesar 0,728 yang menunjukkan bahwa hubungan antara kepatuhan wajib pajak dengan ketiga variabel independennya kuat karena berada di definisi kuat. Sedangkan R square sebesar 0,530 atau 53% ini menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel pengetahuan wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus sebesar 53% sedangkan sisanya 47% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Uji Parsial (Uji- t)

Uji parsial digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan uji t , yaitu dengan melihat nilai signifikansi t hitung. Jika nilai signifikansi t hitung < dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel independen tersebut mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Hasil pengujiannya adalah :

**Tabel 7 Hasil Uji Parsial (Uji- t)
Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.861	.326		2.639	.010
X1	.248	.073	.295	3.404	.001
X2	.214	.094	.243	2.278	.025
X3	.352	.092	.351	3.838	.000

a. *Dependent Variable: Y*

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2025

Melalui statistik uji- t yang terdiri dari pengetahuan wajib pajak (X_1), sanksi pajak (X_2), dan kualitas pelayanan fiskus (X_3) dapat diketahui secara parsial pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Pembahasan

Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPT. Samsat Kota Makassar. Artinya, semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak terhadap aturan, manfaat, prosedur, dan kewajiban perpajakan maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk membayar pajak tepat waktu dan sesuai ketentuan.

Hal ini didukung oleh indikator yang paling dominan dalam membentuk variabel pengetahuan wajib pajak ialah pengetahuan tentang arti pajak, karena dengan mengetahui arti pajak maka wajib pajak dapat memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Seorang wajib pajak juga harus mengetahui fungsi dari pajak yang dibayarkan agar memberikan pemahaman mendalam tentang peran vital pajak dalam kehidupan bernegara dan manfaatnya bagi

masyarakat. Selain itu, wajib pajak juga harus mengetahui tentang asas pengenaan pajak, asas pemungutan pajak, dan penggolongan jenis pajak. Pemahaman ini membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat dan adil.

Sejalan dengan teori atribusi sebagai teori pendukungnya, hal ini merupakan bentuk atribusi internal, di mana perilaku patuh muncul karena kesadaran dan pemahaman dari dalam diri wajib pajak bukan karena tekanan eksternal. Wajib pajak yang mengerti fungsi pajak bagi pembangunan dan kesejahteraan masyarakat akan merasa bertanggung jawab untuk menjalankan kewajibannya sebagai warga negara.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Hutagulung, 2023) menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Sibolga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan meningkatkan pengetahuan wajib pajak akan berpengaruh positif dan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Ida Wati, 2023) yang menyimpulkan hasil yang sama, yaitu pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tegas dan jelas sanksi pajak yang diterapkan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sanksi berupa denda administrasi, penundaan pelayanan, atau bahkan penyitaan asset mendorong wajib pajak untuk lebih berhati-hati dan patuh dalam memenuhi kewajibannya. Mekanisme ini bekerja sebagai bentuk *deterrent effect* (efek jera) yang efektif untuk menekan tingkat pelanggaran. Hal ini didukung oleh indikator yang paling dominan yaitu tujuan dari sanksi pajak, seorang wajib pajak harus mengetahui tujuan dari sanksi pajak yang diberikan agar wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya secara benar, lengkap, dan tepat waktu. Selain itu pengenaan sanksi pajak yang cukup berat untuk mendidik wajib pajak dan memberikan efek jera agar wajib pajak tidak mengulangi pelanggaran yang sama di masa depan. Sejalan dengan dengan teori atribusi yang digunakan, ini merupakan bentuk atribusi eksternal, yaitu perilaku wajib pajak dipengaruhi oleh faktor luar seperti ancaman sanksi. Meskipun motivasi patuh yang bersumber dari tekanan bukanlah yang ideal dalam jangka Panjang, tetap diperlukan untuk membentuk disiplin awal dan menjaga integritas system perpajakan. Konsistensi penerapan sanksi menjadi kunci agar wajib pajak memandang aturan perpajakan sebagai sesuatu yang serius dan tidak dapat diabaikan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dilla, 2022) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang sama juga disimpulkan oleh (AFNI, 2022) sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin berat sanksi yang diberikan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Artinya, semakin baik pelayanan yang diberikan oleh fiskus, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang diberikan oleh petugas SAMSAT Kota Makassar dinilai mempengaruhi kenyamanan dan kemudahan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Aspek-aspek seperti kejelasan informasi, kecepatan pelayanan, sikap ramah petugas, serta penggunaan teknologi digital menjadi penentu kepuasan wajib pajak. Hal ini didukung oleh indikator yang paling dominan yaitu bukti langsung (*tangible*), pegawai fiskus harus memberikan segala bentuk aspek fisik, visual, dan pengalaman nyata yang menunjukkan mutu layanan di lingkungan pajak. Aspek ini penting untuk membangun kepercayaan dan kepuasan wajib pajak. Sejalan dengan teori atribusi yang digunakan dalam penelitian ini, pelayanan yang baik dapat memperkuat atribusi internal, di mana wajib pajak merasa dihargai dan dipermudah, sehingga timbul rasa tanggung jawab untuk membalas dengan perilaku patuh. Lingkungan pelayanan yang positif juga membangun citra institusi perpajakan yang profesional dan dapat dipercaya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berdampak pada kepuasan jangka pendek, tetapi juga berkontribusi terhadap terbentuknya budaya kepatuhan yang kuat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (AFNI, 2022) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (NINGSI, 2018) yang menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan fiskus yang diberikan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Simpulan Penelitian

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan pengujian hipotesis dengan analisis regresi linear berganda telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Artinya semakin tinggi tingkat pengetahuan yang dimiliki maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. (2) Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. (3) Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diterapkan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut, maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah: (1) Penelitian selanjutnya sebaiknya menambah jumlah variabel baru selain dari variabel yang terdapat dalam penelitian ini agar dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan. (2) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan bagi Samsat terkait untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan fiskus untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. (3) Selain menggunakan kuesioner, penelitian selanjutnya juga

dapat menggunakan metode wawancara langsung kepada responden.

Daftar Pustaka

- Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam. *Measurement: Jurnal Akuntansi*, 13(1), 55. <https://doi.org/10.33373/mja.v13i1.1833>
- Aliviany, D., & Kristianti Maharani, N. (2023). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 3(3), 14–26. <https://doi.org/10.55606/jebaku.v3i3.2550>
- Arifin, S. B., & Nasution, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 3(2), 177–185.
- Arifin, Z., & Rizaldy, M. (2023). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Tarif Pajak dan Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Kabupaten Tegal. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(1), 168–184. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i3.6202>
- Ernita, D., & Erni Febrina Harahap. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Pengetahun Pajak Dan Kualitas Layanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kedaraan Bermotor Di Kota Sungai Penuh. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(3), 916–929. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i3.1210>
- Ery, K. J. P. dan P. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(2302–8556), 1112–1140.
- Hapsari, A. R., & Ramayanti, R. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal IKRAITH- EKONOMIKA*, 5(2), 16–24.
- Hartani, O. S., & Sopian, D. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees). *Tangible Journal*, 7(1), 17–25.
- Herlina, V. (2020). Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Kerinci. *Jurnal Benefita*, 5(2), 252. <https://doi.org/10.22216/jbe.v5i2.5168>
- Indrianoro, N., & Supomo, B. (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

- 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*, 3(1), 27 – 37.
- Karlina, U. W., & Ethika, M. H. (2021). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Auditing*, 15(2), 143–154. <https://doi.org/10.37301/jkaa.v15i2.30>
- Karnedi, N. F., & Hidayatulloh, A. (2019). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Profita*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.001>
- Khasanah, S. N., & Y., A. N. (2016). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013. *Jurnal Profita*, 8(2), 1–13.
- Khayati, S. (2021). Tinjauan Hukum Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 1–10. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v1i2.6>
- Kowel, V. A. A., Kalangi, L., & Tangkuman, S. J. (2019). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 4251–4260.
- Lenggono, T. O. (2017). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sunset Policy, Sanksi Pajak Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 1–11.
- Maili, N. A. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(12), 5432–5443. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i12.1893>
- Mianti, Y. F., & Budiwitjaksono, G. S. (2021). Pengaruh Pengetahuan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dimediasi Kesadaran Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 11(2), 349–359.
- Nafiah, Z., Sopi, & Novadalina, A. (2021). Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pati. *Jurnal STIE Semarang*, 13(2), 1–12.
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh Penerapan E-Spt, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8. <https://doi.org/10.31849/jieb.v17i1.2563>

- Sabet, E., Pattiasina, V., Sondjaya, Y., & Kartim. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Accounting Jurnal Universitas Yapis Papua*, 1(2), 37–47.
- Sugiyono, S. (2015). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, dan R&D. *Alfabeta Bandung*. Syafira, E. Z. A., & Nasution, R. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *El Muhasaba Jurnal Akuntansi*, 12 (1), 79–91. <https://doi.org/10.18860/em.v12i1.10256>
- Wardani, D. K., & Asis, R. M. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program SAMSAT CORNER Terhadap Kepatuhan. *Akuntansi Dewantara*, 1(2), 106–116.
- Wulandari, N., & Wahyudi, D. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Mranggen Kabupaten Demak. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6, 14853–14870.
- Yosi Yulia, Wijaya, R. A., Sari, D. P., & Adawi, M. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Umkm Dikota Padang. *Journal of Accounting*, 1(September), 60–69. <https://doi.org/10.31933/JEMSI>
- Zahrani, N. R. (2019). Pengaruh pemahaman pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8, 2–18.