

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Dan Penggunaan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Makassar

St Nuriana Aprilia^{1*}, Hajering², Muhammad Arsyad³

stnurianaaprilia@gmail.com^{1*}, hajering.hajering@umi.ac.id², m.arsyad@umi.ac.id³

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

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

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan Dan Penggunaan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak yang terdaftar di SAMSAT Kota Makassar. Metode pengambilan sampel yaitu *accidental sampling* dan Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan menggunakan *software* SPSS. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner penelitian yang dibagikan dalam bentuk tautan *G-Form*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan Pajak dan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, variabel Penggunaan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Penggunaan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile, kepatuhan wajib pajak.

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

Pendahuluan

Pajak merupakan salah satu instrumen keuangan yang memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan negara. Kontribusi pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tiap tahun semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa peranan pajak semakin besar dalam APBN (Sudirman et al., 2020). Hal ini juga berlaku di tingkat daerah, dimana pemerintah daerah sangat bergantung pada penerimaan dari sektor pajak.

Tanpa pajak, akan sulit bagi daerah untuk membiayai berbagai urusan pemerintahan dan pembangunan di berbagai sektor, yang dimana sebagian besar pembangunan dan operasional pemerintahan dibiayai melalui penerimaan pajak. Dengan demikian, pajak dapat dianggap sebagai sumber pendapatan utama bagi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah (Samrin et al., 2023). Di wilayah Indonesia, hampir semua menggali pendapatan daerahnya melalui pajak daerah (Prayitna & Witono, 2022). Salah satu komponen pajak daerah yaitu pajak kendaraan bermotor.

Pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu komponen utama Pendapatan Asli Daerah (PAD), termasuk di kota Makassar. Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu jenis pajak daerah yang diberlakukan pada semua jenis kendaraan bermotor, baik roda dua, roda tiga, maupun roda empat atau lebih. Pajak kendaraan bermotor memiliki peran strategis sebagai sumber utama pendapatan daerah yang signifikan memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan asli daerah (Ayuni, 2023). Pendapatan dari pajak kendaraan bermotor digunakan untuk mendukung pembangunan infrastruktur, layanan publik, dan program-program pemerintah daerah lainnya yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, sebagai bagian dari kewajiban warga negara, membayar pajak tepat waktu bukan hanya bentuk kepatuhan, tetapi juga kontribusi langsung terhadap pembangunan daerah.

Kota Makassar memiliki potensi besar dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor. Hal ini didukung oleh pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) Sulawesi Selatan, jumlah kendaraan bermotor di kota Makassar menunjukkan peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Peningkatan penggunaan ini didominasi kendaraan sepeda motor, yang menjadi transportasi utama bagi sebagian masyarakat. Pada tahun 2021, total kendaraan bermotor tercatat sebanyak 1.740.793 unit dan meningkat menjadi 2.063.509 unit pada tahun 2024. Peningkatan penggunaan kendaraan bermotor ini terjadi disebabkan karena masyarakat sekarang lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan jika menggunakan kendaraan umum (Isnaini & Karim, 2021).

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor semestinya diiringi dengan peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor, yang berpotensi memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan daerah. Namun demikian, potensi ini belum sepenuhnya terealisasi karena masih terdapat sejumlah wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Tabel.1 Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Makassar

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2021	386.226.228.000	355.864.105.700	92,13%
2022	402.761.811.000	366.612.159.202	91,02%
2023	402.884.027.000	406.749.742.629	100,95%
2024	422.303.618.000	413.903.696.136	98,01%

Sumber : SAMSAT Makassar, 2025

Di Kota Makassar, realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dalam periode 2021-2024 menunjukkan perkembangan yang perlu diperhatikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021 dan 2022, realisasi belum mencapai target dengan capaian masing-masing 92,13% dan 91,02%. Tahun 2023 mengalami peningkatan signifikan dengan realisasi sebesar 100,95%, namun pada tahun 2024 kembali menurun ke angka 98,01%. Ketidakcapaian target tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat permasalahan dalam hal kepatuhan wajib pajak. Data dari SAMSAT Makassar menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang menunggak masih tergolong tinggi dari tahun ke tahun, baik dari sisi jumlah unit maupun nilai tunggakan. Rincian jumlah wajib pajak yang menunggak pada periode 2021-2024 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel. 2. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Yang Menunggak Di Kota Makassar

Tahun	Jumlah unit yang menunggak	Nilai Tunggakan (Rp)
2021	87.420	65.214.712.530
2022	90.152	71.916.157.226
2023	87.445	72.819.185.000
2024	86.805	72.959.048.000

Sumber : SAMSAT Makassar, 2025

Tabel ini menunjukkan jumlah unit kendaraan bermotor yang menunggak membayar pajak di kota makassar selama periode 2021-2024 cenderung stabil meskipun mengalami sedikit perubahan. Meskipun terjadi penurunan jumlah unit yang menunggak pada tahun 2024 dibandingkan dengan tahun sebelumnya, nilai tunggakan justru mengalami peningkatan setiap tahunnya. Jumlah kendaraan yang menunggak pajak mencerminkan adanya masalah kepatuhan pajak yang perlu ditangani secara strategis. Tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor saat ini masih memerlukan peningkatan. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor tidak akan meningkatkan pendapatan daerah jika tidak diikuti dengan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotornya (Pratiwi & Heriyanto, 2024).

Kepatuhan wajib pajak termasuk aspek penting dalam hal peningkatan penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, begitupun sebaliknya (Isnaini & Karim, 2021). Kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan dan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka sesuai dengan ketentuan yang berlaku terkait kepemilikan penggunaan kendaraan bermotor (Herviana, 2017) dalam (Nurchalifah, 2023). Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak (Nur, 2018).

Kualitas pelayanan pajak menjadi faktor krusial yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Suhardin, 2023), kualitas pelayanan pajak yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak,

sehingga mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan tepat waktu.

Selain kualitas pelayanan pajak, sosialisasi perpajakan juga termasuk faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu kegiatan yang dapat dilakukan oleh pemerintah daerah melalui kantor pemerintahan daerah atau tempat layanan publik untuk menyampaikan sebuah informasi atau penyuluhan kepada wajib pajak. Sosialisasi dilakukan dengan tujuan agar wajib pajak lebih memahami dan dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam hal membayar pajak. Sosialisasi ini penting sebagai sarana komunikasi antara pemerintah daerah dan wajib pajak, dengan adanya sosialisasi diharapkan wajib pajak mampu dan paham mengenai tata cara membayar pajak dengan baik dan benar (Astuti & Maryono, 2024).

Pemanfaatan teknologi seperti penggunaan aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* juga merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pemerintah pun terus melakukan reformasi melalui digitalisasi sistem perpajakan guna menciptakan sistem yang lebih efisien (Hejering, 2024). Karena dengan perkembangan teknologi sekarang, berbagai transaksi dilakukan secara online. Untuk memudahkan wajib pajak, aplikasi ini menyediakan fitur pembayaran pajak yang dapat memudahkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran secara online, dengan kemudahan membayar pajak yang terdapat pada aplikasi tersebut diharapkan wajib pajak dapat lebih terdorong dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan tepat waktu. Penggunaan aplikasi ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh (Nafi'i & Suryono, 2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Pebryan Indra Yudha et al., 2023), menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Terdapat juga Penelitian tentang sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh (Mindan & Ardini, 2021), menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dan penelitian oleh (Purnaman et al., 2023), menyatakan bahwa sosialisai perpajakn tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor kendaraan bermotor.

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal untuk menguji pengaruh variabel independen, yaitu kualitas pelayanan pajak (X1), sosialisasi perpajakan (X2), dan penggunaan aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* (X3) terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) di Kota Makassar. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk mengukur seberapa kuat pengaruh setiap variabel independen secara parsial terhadap variabel

dependen. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak yang terdaftar di SAMSAT Kota Makassar. Metode pengambilan sampel yaitu *accidental sampling* dengan Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin. Sehingga diperoleh sampel yang dapat digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan menggunakan *software* SPSS. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner penelitian yang dibagikan dalam bentuk tautan G-Form.

Hasil

Variabel yang digunakan dalam peneliian ini yaitu kualitas pelayanan pajak, sosialisasi perpajakan, penggunaan aplikasi bapenda sulsel *mobile*, dan kepatuhan wajib pajak. Variabel-variabel tersebut akan di uji dengan statistik deskriptif. Setelah hasil uji asumsi klasik dilakukan dan hasilnya secara keseluruhan menunjukkan model regresi memenuhi asumsi klasik, maka tahap berikut adalah melakukan evaluasi dan interpretasi model regresi berganda.

Hasil Uji Analisis Regresi

Analisis linier berganda bertujuan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen dengan menggunakan regresi berganda dan dapat diketahui seperti tabel berikut ini.

Tabel. 3 Hasil Analisis Regresi Linear

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	7.759	2.440		3.180
	X1	.049	.133	.043	.366
	X2	.003	.128	.003	.025
	X3	.761	.135	.535	5.623
					Sig.

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS (2025).

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan menggunakan SPSS diatas didapat persamaan regresi berganda dengan model regresi sebagai berikut:

$$Y = 7.759 + 0.049X_1 + 0.003X_2 + 0.761X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dianalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak, sosialisasi perpajakan dan penggunaan aplikasi bapenda sulsel *mobile* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu :

1. Konstanta (α) sebesar 7.759, menunjukkan bahwa jika variabel independen yaitu kualitas pelayanan pajak, sosialisasi perpajakan dan penggunaan aplikasi bapenda sulsel *mobile* bernilai nol, maka nilai tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diprediksi sebesar 7.759.

2. Kualitas Pelayanan Pajak (0,049), memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Artinya, setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0,049. Namun, dengan nilai signifikansi sebesar $0,715 > 0,05$ maka pengaruh ini tidak signifikan secara statistik.
3. Sosialisasi perpajakan (0,003), memiliki pengaruh positif, meskipun sangat kecil. Dimana setiap peningkatan satu satuan dalam sosialisasi perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0,003. Namun, dengan nilai signifikansi sebesar $0,980 > 0,05$ maka pengaruh ini juga tidak signifikan secara statistik.
4. Penggunaan aplikasi bapenda sulsel *mobile* (0,761), memberikan pengaruh positif yang paling besar terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Artinya, dimana setiap peningkatan satu satuan dalam penggunaan aplikasi bapenda sulsel *mobile* akan meningkatkan kepatuhan sebesar 0,761. Ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi seperti aplikasi bapenda sulsel *mobile* merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil Uji Hipotesis

Uji Parsial (uji t)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individu. Jika nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau nilai signifikansi (p -value) lebih kecil dari α (0,05), maka hipotesis diterima, yang menunjukkan bahwa variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 3. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	t hitung	t tabel	sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	0.366	1.985	0,715	H1 ditolak
Sosialisasi Perpajakan (X2)	0.025	1.985	0,980	H2 ditolak
Penggunaan aplikasi bapenda sulsel <i>mobile</i> (X3)	5.623	1.985	0,000	H3 diterima

Sumber: Data primer yang diolah (2025)

Berdasarkan tabel hasil uji t tersebut, pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan pajak, sosialisasi perpajakan, dan penggunaan aplikasi bapenda sulsel *mobile*) terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) dapat diketahui secara parsial.

1. Kualitas pelayanan pajak

Berdasarkan tabel 3 kualitas pelayanan pajak menunjukkan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ $0.366 < 1.985$. Dan nilai signifikansi ($sig.$ $0,715 > 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa variabel kualitas pelayanan ini dinyatakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, hipotesis H1 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor tidak dapat diterima.

2. Sosialisasi Perpajakan

Berdasarkan tabel 3 sosialisai perpajakan menunjukkan nilai t hitung $< t$ tabel yaitu $0.025 < 1.985$ dan nilai signifikansi (sig. $0.980 > 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa secara statistik, sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian, hipotesis H2 yang menyatakan adanya pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, tidak dapat diterima.

3. Penggunaan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile

Berdasarkan tabel 3 penggunaan aplikasi bapenda sulsel *mobile* menunjukkan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $5.623 > 1.985$ dan nilai signifikansi (sig. $0,000 < 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis H3 yang menyatakan bahwa penggunaan aplikasi bapenda sulsel *mobile* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat diterima.

Uji Koefisien Determinasi (R^2).

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

**Tabel. 2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.556 ^a	.309	.288	1.88323

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

Sumber : Data yang diolah SPSS (2025).

Berdasarkan hasil pengujian Adjusted R Square, variabel memiliki nilai 0,309 yang menunjukkan bahwa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak, sosialisasi perpajakan dan penggunaan aplikasi bapenda sulsel *mobile*, sebesar 30,9%. Sisanya 69,1% kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini, seperti tingkat pendapatan sanksi perpajakan atau kesadaran wajib pajak.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Makassar

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak (X1) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat atau instansi terkait, maka cenderung diikuti oleh peningkatan kepatuhan wajib pajak. Namun, hubungan tersebut tidak cukup kuat secara statistik untuk dikatakan berpengaruh nyata dalam konteks penelitian ini.

Berdasarkan teori Parasuraman dkk. (1988), kualitas pelayanan mencakup beberapa dimensi utama seperti keandalan, bukti langsung, jaminan, daya

tanggap, dan empati. Namun demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik belum tentu cukup untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan. Salah satu penjelasan pendekatan teori atribusi dari Heider (1958), yang menyatakan bahwa individu akan mencari sebab dari perilaku mereka, baik yang berasal dari faktor internal (seperti kesadaran dan tanggung jawab pribadi) maupun eksternal (seperti pelayanan atau tekanan sosial). Apabila pelayanan yang diterima tidak dianggap sebagai faktor penentu utama oleh wajib pajak, maka pelayanan tersebut tidak cukup memotivasi mereka untuk patuh.

Hasil ini sejalan dengan temuan penelitian oleh Nafi'i dan Suryono (2021), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Mereka menegaskan bahwa faktor internal seperti kesadaran wajib pajak dan penerapan sanksi perpajakan memiliki peranan lebih besar dalam mendorong kepatuhan, sementara kualitas pelayanan saja belum cukup menjadi faktor utama motivasi wajib pajak. Penelitian ini memberikan alasan bahwa pelayanan yang baik perlu didukung oleh faktor lain agar dapat berdampak signifikan terhadap kepatuhan.

Hasil ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, tidak cukup hanya dengan memperbaiki pelayanan saja. Pelayanan yang baik memang penting agar wajib pajak merasa nyaman dan terbantu, tetapi perlu didukung oleh faktor lain, seperti sosialisasi yang jelas, edukasi tentang pentingnya pajak, serta penerapan sanksi yang tegas bagi yang tidak patuh. Wajib pajak juga perlu memahami bahwa membayar pajak bukan hanya kewajiban, tetapi juga bentuk kontribusi untuk pembangunan daerah. Karena itu, pemerintah perlu menerapkan strategi yang menyeluruh agar wajib pajak tidak hanya merasa dilayani dengan baik, tetapi juga terdorong untuk patuh dari kesadaran sendiri.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Makassar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan (X2) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Temuan ini menegaskan bahwa meskipun upaya sosialisasi yang dilakukan pemerintah seperti penyuluhan, publikasi media, dan pendekatan langsung kepada masyarakat cenderung meningkatkan kesadaran wajib pajak, pengaruh tersebut belum cukup kuat untuk secara nyata meningkatkan kepatuhan dalam konteks penelitian ini.

Secara teoritis, sosialisasi merupakan bentuk komunikasi publik yang berfungsi tidak hanya untuk menyampaikan informasi, tetapi juga untuk membentuk pemahaman dan kesadaran akan tanggung jawab sebagai warga negara. Namun, hasil ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi saja tidak selalu cukup untuk mengubah perilaku wajib pajak secara signifikan. Hal ini dapat dijelaskan melalui teori atribusi dari Kelley (1973), yang menyebut bahwa seseorang akan memaknai perilakunya berdasarkan interpretasi terhadap penyebab tertentu. Jika sosialisasi tidak cukup menarik atau tidak relevan dengan kondisi masyarakat, maka individu cenderung tidak membentuk atribusi internal (seperti tanggung jawab pribadi), dan justru mencari pembenaran

eksternal, seperti ketidaktahuan atau merasa belum menerima informasi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Wahyudin dan Diki (2021) yang menemukan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Kota Bandung. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa keterbatasan akses masyarakat terhadap media sosialisasi dan kurangnya pendekatan yang sesuai dengan karakteristik lokal menjadi faktor utama rendahnya efektivitas sosialisasi. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan wajib pajak tidak hanya bergantung pada frekuensi sosialisasi, tetapi juga pada kualitas metode penyampaian dan relevansi materi dengan kondisi masyarakat.

Dengan demikian, untuk meningkatkan efektivitas sosialisasi perpajakan, tidak cukup hanya mengandalkan frekuensi kegiatan, tetapi juga perlu memperhatikan kualitas dan metode penyampaian pesan. Pendekatan yang menggunakan bahasa sederhana, disesuaikan dengan budaya lokal, serta melibatkan tokoh masyarakat dapat memperkuat pemahaman dan motivasi wajib pajak untuk patuh.

Selain itu, penting juga bagi pemerintah untuk melakukan evaluasi terhadap saluran komunikasi yang digunakan dalam sosialisasi perpajakan. Banyak masyarakat yang mungkin tidak terjangkau oleh media formal seperti brosur, spanduk, atau media sosial karena keterbatasan akses atau kurangnya minat. Oleh karena itu, dibutuhkan inovasi dalam bentuk sosialisasi yang lebih interaktif dan partisipatif, seperti penyuluhan langsung di lingkungan warga, edukasi melalui komunitas lokal, atau pemanfaatan teknologi digital yang mudah diakses. Dengan pendekatan yang lebih dekat dan menyentuh kehidupan sehari-hari masyarakat, pesan perpajakan akan lebih mudah dipahami dan diterima, sehingga kemungkinan besar dapat mendorong perilaku patuh secara perlahan namun berkelanjutan.

Pengaruh Penggunaan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Makassar

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, variabel penggunaan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Temuan ini menunjukkan bahwa kehadiran dan pemanfaatan teknologi digital dalam bentuk aplikasi *mobile* memberikan kemudahan akses dan kenyamanan dalam proses pembayaran pajak, sehingga meningkatkan kemungkinan wajib pajak untuk taat dalam memenuhi kewajibannya.

Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dirancang untuk mendekatkan layanan pajak kendaraan kepada masyarakat melalui digitalisasi. Fitur-fitur seperti informasi jatuh tempo pajak, estimasi biaya pajak, pengingat otomatis, dan integrasi dengan sistem pembayaran digital memudahkan wajib pajak dalam melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor Samsat. Penggunaan aplikasi ini juga mempercepat proses dan mengurangi antrean serta hambatan administratif.

Dalam konteks teori atribusi, Weiner (1986) menyatakan bahwa ketika individu merasa bahwa mereka memiliki kontrol atas suatu tindakan, mereka lebih mungkin untuk bertanggung jawab dan menunjukkan perilaku yang sesuai. Dengan kata lain, kemudahan akses melalui aplikasi membentuk persepsi bahwa

kepatuhan pajak berada dalam kendali pribadi wajib pajak, bukan dipengaruhi oleh hambatan eksternal seperti jarak, waktu, atau prosedur yang rumit. Hal ini memperkuat atribusi internal dan mendorong kepatuhan yang bersifat sukarela.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Muh. Rahmat Nai Patta dkk. (2025) juga menegaskan bahwa aplikasi Bapenda Mobile memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kemudahan dan kenyamanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Sulawesi Selatan. Fitur-fitur seperti pengingat jatuh tempo, informasi tagihan yang jelas, dan kemudahan pembayaran online membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, meskipun masih terdapat tantangan pada masyarakat dengan literasi digital rendah.

Temuan ini memberikan gambaran bahwa digitalisasi layanan perpajakan menjadi langkah strategis dalam menjawab tantangan rendahnya kepatuhan wajib pajak, terutama di era yang menuntut efisiensi dan kecepatan. Dengan hadirnya aplikasi Bapenda Sulsel Mobile, proses pembayaran pajak menjadi lebih fleksibel karena dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, tanpa harus mengikuti jam kerja kantor. Hal ini sangat relevan dengan gaya hidup masyarakat modern yang semakin bergantung pada teknologi digital. Namun demikian, agar pemanfaatan aplikasi ini lebih optimal dan merata, pemerintah perlu memastikan bahwa sosialisasi penggunaan aplikasi menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang belum akrab dengan teknologi. Pelatihan singkat, panduan visual, atau bantuan langsung di kantor Samsat dapat menjadi solusi untuk mengatasi kendala literasi digital, sehingga dampak positif dari digitalisasi dapat dirasakan secara lebih luas.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan penggunaan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Penggunaan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Model regresi ini memiliki tingkat kemampuan menjelaskan yang cukup, meskipun tidak tergolong tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, sosialisasi perpajakan dan penggunaan aplikasi bapenda sulsel mobile memberikan kontribusi yang signifikan, namun masih terdapat faktor-faktor lain diluar model yang juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memasukkan variabel tambahan yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak secara lebih komprehensif.

Daftar Pustaka

- Astuti, K. N., & Maryono, M. (2024). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi Kendaraan (Studi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Semarang III). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(4), 9046–9052.
- Ayuni, H. A. M. , M. E. P. (2023). Pengaruh Kasadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak,Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan WajibPajak Kendaraan Bermotor (Kajian Studi Literatur ManajemenKeuangan Daerah). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan (Jimt)*, 5(1), 1–8.
- Hejering, H. (2024). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan (Elektronik System) *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(5), 4081–4090.
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: Wiley
- 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.
- Kartika, D. (2016). Pengaruh Kesadaran dan Pengetahuan terhadap Kepatuhan Pajak. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Kelley, H. H. (1973). The Processes of Causal Attribution. *American Psychologist*, 28(2), 107– 128.
- Lubis, R. A., & Mahardhika, A. (2020). Sosialisasi Perpajakan dan Pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 15(2), 98-108.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi.
- Mindan, R., & Ardini, L. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 2022, 1–18.
- Nafi'i, R., & Suryono, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(5), 1–14.
- Nur, M. (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara. *Journal Pengembangan Sumber Daya Insani*, 3(2), 354–362.
- Nurchalifah. (2023). Journal of accounting issues. *Journal of Accounting Issues*, 2(2), 101–118.
- Pebryan Indra Yudha, Noni Setyorini, & Ratih Hesty Utami P. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Pati. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(1), 01–09. <https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v1i1.93>
- Pratiwi, D. A., & Heriyanto, D. (2024). Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor dan Implikasinya terhadap Pendapatan Asli Daerah di Kota Makassar. *Jurnal Akuntansi dan Kebijakan Publik*, 13(1), 55-67.
- Prayitna, S., & Witono, B. (2022). Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Akuntabilitas

- Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib pajak SAMSAT Kota Surakarta). *IKRAITH-EKONOMIKA* No, 5(1), 134–141.
- Pujilestari, D., Sari, D. P., & Welfin, Y. (2021). Strategi Sosialisasi Perpajakan pada Berbagai Segmen Wajib Pajak. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara*, 9(2), 77-88.
- Purnaman, S. M. N., Hadisanto, E., & Pitriani, A. (2023). Pengaruh Program Samsat Keliling, Program Pemutihan Pajak Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Kendari. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 08(01), 228–242.
- Samrin, L. O. M. A., Mus, A. R., & Lannai, D. (2023). Pengaruh Penggunaan Online Sistem, Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Makassar. *Jurnal Akuntansi & Sistem Informasi (JASIN)*, 1(1), 289–301.
- Sudirman, S. R., Lannai, D., & Hajering, H. (2020). Pengaruh Norma Subjektif, Kewajiban Moral Dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Makassar Utara. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 3(2), 164–190. <https://doi.org/10.26618/jrp.v3i2.4412>
- Suhardin. (2023). *Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan*.
- Wahyono, H., Sari, D. P., & Prasetyo, A. (2018). Efektivitas Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Terdaftar. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara*, 7(2), 112-123.