

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KETIDAKPATUHAN MASYARAKAT DALAM MEMBAYAR PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR  
(Studi Kasus Pada Kantor Samsat Wilayah Kota Sukabumi)**

**Wulan Fitriani Ramadan<sup>1</sup>, Elan Eriswanto<sup>2</sup>**

Universitas Muhammadiyah Sukabumi

Email: [wulanfitriani@gmail.com](mailto:wulanfitriani@gmail.com)<sup>1</sup>, [elaneriswanto@ummi.ac.id](mailto:elaneriswanto@ummi.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstrak** – Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel stratifikasi acak. Sampel penelitian ini berjumlah 20 responden yang dipilih dari masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kesadaran pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap ketidakpatuhan masyarakat. Pengetahuan perpajakan dan kesadaran pajak memiliki pengaruh negatif terkuat terhadap ketidakpatuhan masyarakat. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan dapat digunakan sebagai acuan untuk perbaikan kebijakan perpajakan dan pelayanan publik.

**Kata Kunci** : Ketidakpatuhan Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kebijakan Perpajakan, Pelayanan Publik.

**Abstract** – This research aims to analyze the factors that influence people's noncompliance in paying motor vehicle taxes. The research method used is quantitative with random stratified sampling techniques. The sample for this research consisted of 150 respondents selected from people who own motorized vehicles. The research results show that tax knowledge, tax awareness, quality of tax services, and tax sanctions have a significant effect on public non-compliance. Tax knowledge and tax awareness have the strongest negative influence on public non-compliance. This research contributes to understanding the factors that influence public non-compliance in paying motor vehicle taxes and can be used as a reference for improving tax policies and public services.

**Keywords:** Tax Non-Compliance, Motor Vehicle Tax, Tax Knowledge, Tax Awareness, Quality Of Tax Services, Tax Sanctions, Tax Policy, Public Services.

## **PENDAHULUAN**

Agar suatu negara dapat mengoptimalkan pendapatannya, pajak sebagai sumber pendapatan utama harus dikelola dengan baik. Baik di pusat maupun daerah, pajak memegang peranan penting dalam mendukung pembangunan di segala bidang, baik fisik maupun non fisik. Pajak dibagi menjadi dua kategori berdasarkan cara pengumpulan dan administrasinya: pajak pusat dan daerah. Pajak pusat dikelola oleh pemerintah pusat, sedangkan pajak daerah dikelola oleh pemerintah daerah (PEMDA). PKB atau pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu contoh pajak daerah. Pemerintah Daerah, POLRI, dan Asuransi Jasa Raharja bekerja sama membentuk Dinas Pendapatan Daerah melalui kantor SAMSAT (Sistem Manunggal Satu Atap). Karena CLA meningkatkan penerimaan pajak, maka peningkatan kepatuhan wajib pajak sangat penting untuk memaksimalkan penerimaan pajak.

Ketaatan wajib pajak berarti wajib pajak memahami maksud, fungsi dan makna membayar pajak kepada negara. Dengan kesadaran tersebut diharapkan tingkat kepatuhan pajak secara keseluruhan akan meningkat. Salah satu faktor yang mendorong kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan tentang pajak. Mardiasmo (2016) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan mencakup seluruh pengetahuan dan pemahaman Anda tentang hukum perpajakan formal dan material. Kemungkinan terjadinya penghindaran pajak akan berkurang jika Anda memahami perpajakan dengan baik. Paramartha dan Rasmini (2016) juga membenarkan hal tersebut, menyatakan bahwa pengetahuan tentang perpajakan berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan mengenai pajak adalah suatu proses di mana wajib pajak memahami tentang pajak dan menggunakan pengetahuan tersebut untuk membayar pajak. Pengetahuan tentang pajak dapat diperoleh melalui pendidikan formal atau non-formal, tetapi pendidikan formal dapat membantu para wajib pajak menjadi lebih memahami subjek. Ketika wajib pajak memahami fungsi dan tujuan pajak, diharapkan mereka akan memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak dengan membayar pajak tepat waktu, kecuali jika mereka sengaja menolak untuk membayarnya. Tidak bisa dipungkiri bahwa dalam beberapa tahun terakhir, peran pajak telah menjadi semakin relevan dan penting sebagai sumber utama pengelolaan keuangan nasional. Pajak memainkan peran krusial dalam mendukung berbagai program pembangunan nasional yang dijalankan oleh pemerintah secara bertahap dan berkelanjutan.

Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor kunci. Pertama, jumlah wajib pajak terus bertambah seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan perluasan basis pajak. Peningkatan ini mencakup berbagai segmen masyarakat, mulai dari individu hingga perusahaan. Kedua, ada peningkatan signifikan dalam kepatuhan dan kesadaran wajib pajak. Masyarakat semakin memahami pentingnya membayar pajak dan melihatnya sebagai kewajiban yang harus dipenuhi untuk mendukung pembangunan negara.

Kepatuhan dan kesadaran yang lebih tinggi ini tidak terlepas dari berbagai upaya pemerintah dalam meningkatkan sosialisasi dan edukasi perpajakan, serta memperbaiki sistem administrasi pajak yang lebih transparan dan efisien. Pemerintah juga telah menerapkan berbagai kebijakan insentif dan sanksi yang efektif untuk mendorong kepatuhan pajak.

Dengan demikian, pajak telah menjadi elemen vital dalam mendukung pendanaan program-program pembangunan nasional, seperti pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan sektor-sektor penting lainnya. Melalui penerimaan pajak yang optimal, pemerintah dapat memastikan bahwa berbagai program pembangunan dapat berjalan dengan lancar dan berkesinambungan, sehingga membawa manfaat yang signifikan bagi kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Wajib pajak taat ialah wajib pajak yang melaksanakan kewajibannya membayar iuran pajak sesuai dengan peraturan dan ketentuan pajak dan terlibat dalam aktivitas pajak saat melakukan ketentuan pajak yang berjalan. Ketaatan wajib pajak/wp didefinisikan sebagai kepatuhan orang yang terlibat dalam aktivitas pajak (Wajib Pajak) saat melakukan ketentuan pajak yang berjalan. Jika tingkat ketaatan pajak rendah, itu menunjukkan bahwa orang masih tidak memahami wajib pajak.

Pribadi wajib pajak sendiri memiliki pemahaman tentang manfaat, tujuan, dan fungsi pajak untuk pemerintahan. Akibatnya, orang yang terlibat dalam aktivitas pajak (WP) sangat menghargai komitmen untuk melakukan iuran pajak. Disebabkan oleh kewajiban penduduk untuk membayar iuran pajak serta kewajiban memangku pembiayaan Negara, wajib pajak diharapkan memahami bagaimana memenuhi kewajiban mereka. Namun, banyak wajib pajak yang belum memenuhi syarat untuk membayar pajak karena mereka kurang memahami perpajakan.

Kepatuhan pajak adalah tanggung jawab masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dan menjalankan perpajakan secara efektif dan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Dengan menjadi wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor, daerah dapat menghasilkan lebih banyak uang. Ini karena jumlah kendaraan bermotor yang diproduksi di negara ini terus meningkat, dan karena jumlah kendaraan bermotor yang dimiliki secara langsung berdampak pada pendapatan daerah, semakin banyak orang yang memiliki kendaraan bermotor. Tiga lembaga pemerintah, yaitu kepolisian Republik Indonesia, dinas pendapatan daerah, dan PT. Jasa Raharja, terlibat dalam Sistem Mangunggal Satu Atap, juga dikenal sebagai SAMSAT. Sistem ini menangani pajak kendaraan bermotor.

Jika Anda tahu tentang pajak, Anda tidak hanya akan tahu apa yang harus Anda lakukan, tetapi Anda juga akan tahu tentang seberapa penting pajak untuk memperkuat persatuan dan persatuan bangsa. Ini akan membuat Anda menjadi orang yang lebih baik. Tingginya masalah pajak di Indonesia telah menimbulkan kecemasan bagi mereka yang terlibat dalam aktivitas perpajakan dalam melakukan iuran pajak. Salah satu alasan bahwa wajib pajak takut dana yang mereka bayarkan bisa disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab adalah alasan mengapa hal ini dapat mendorong mereka untuk menjadi lebih taat pada pekerjaan perpajakan. Oleh karena itu, untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pajak kepada mereka yang terlibat dalam perpajakan, mereka harus memahami manfaat pajak. Jika wajib pajak lebih memahami perpajakan, itu dapat mempengaruhi rasa pertanggung jawaban mereka untuk membayar pajak dan menurunkan kepatuhan. Orang yang terlibat dalam perpajakan membutuhkan derajat pelayanan yang tinggi yang diinginkan, yang dapat menumbuhkan rasa ketaatan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor, selain kurangnya pemahaman dan pengetahuan tentang perpajakan dan sanksi yang tidak efektif. Rasyid (2021)

mengatakan bahwa masyarakat harus mengubah beberapa hal. Salah satunya adalah bahwa prasangka buruk masyarakat terhadap petugas pajak harus diubah menjadi prasangka yang baik, yang dapat dicapai dengan layanan yang baik dan memuaskan.

Melihat situasi saat ini, banyak orang yang terlibat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di kota Sukabumi gagal memenuhi kewajiban mereka. Contohnya, kepatuhan individu dalam membayar pajak kendaraan bermotor masih belum konsisten dan belum mencapai standar yang diharapkan. Menurut Kepala Badan Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Sukabumi, Provinsi Jawa Barat, jumlah orang yang menunda pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) masih cukup tinggi. Sekitar 30% dari total pajak kendaraan bermotor masih tertunggak dan belum dibayarkan oleh pemiliknya. Dari 101 ribu kendaraan bermotor yang terdaftar, sekitar 28 ribu belum membayar pajak tepat waktu. Hal ini terjadi karena kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pajak masih rendah (bapenda.jabarprov.go.id).

Kepatuhan pajak sangat penting dan berpengaruh pada penerimaan pajak. Jika kepatuhan pajak tinggi, penerimaan pajak akan meningkat, sedangkan jika kepatuhan pajak rendah, penerimaan pajak akan menurun. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi hal ini, salah satunya adalah rendahnya tingkat kepatuhan pajak.

Menurut penelitian sebelumnya oleh Chong dan Arunachalam tahun 2018, sistem administrasi perpajakan memiliki dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Di wilayah UPTD SAMSAT kota Sukabumi, masalah yang muncul adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban sesuai undang-undang. Banyak masyarakat yang masih tidak patuh dan kurang peduli terhadap pajak kendaraan bermotor. Masalah ini mendorong penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak sebagai faktor penting untuk meningkatkan kepatuhan individu dan pendapatan asli daerah Kota Sukabumi. Banyak penelitian telah dilakukan mengenai kepatuhan wajib pajak. Salah satunya dilakukan oleh Vani Badra Sadewa dalam studi yang berjudul "Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah". Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa faktor-faktor individu, ekonomi, dan sosial memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan undang-undang No.28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah dan peraturan presiden RI No. 5 tahun 2015 tentang pengelolaan system administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor. Metode pencatatan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk pengeluaran surat tanda nomor kendaraan (STNK) dan pembayaran pajak bea balik nomor kendaraan bermotor (BBNKB) serta sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan raya (SWDKLJ) semuanya dilaksanakan di SAMSAT sehingga mempermudah masyarakat memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Semakin banyaknya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya meningkatkan pemungutan pajak kendaraan bermotor yang harus diintensifkan lagi terutama dalam hal penagihan pajak kendaraan bermotor.

Realisasi pajak kendaraan bermotor Samsat Kota Sukabumi pada tahun 2023 mencapai Rp14,681 miliar atau 70,63% dari target yang ditetapkan sebesar Rp20,79 miliar. Solusi yang dapat dilakukan diantaranya yaitu dengan

pemeriksaan penunggak pajak kendaraan bermotor melalui berbagai cara, lalu diproses dengan melakukan pelayanan yang dapat memudahkan masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu. Pelayanan ini dapat dijalankan diberbagai tempat agar dapat mempermudah masyarakat melakukan transaksi pembayaran, contohnya yaitu SAMSAT Induk, SAMSAT Keliling, SAMSAT Digital, SAMSAT Outlet, SAMSAT Gendong, SAMSAT Masuk desa, SAMSAT Drive thru, SAMSAT Corner, e-SAMSAT dan SAMSAT J'bret. Bantuan pelayanan yang dibagikan oleh SAMSAT tersebut tentu mempunyai fungsi yang berbeda, dengan banyaknya pilihan pelayanan yang berbeda diharapkan dapat membantu masyarakat untuk lebih mudah mengetahui informasi mengenai pembayaran pajak kendaraan atau pengurusan yang lainnya.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Karena metode analisis data menggunakan pengolahan statistik, maka pendekatan yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kausal komparatif. Studi kausal komparatif menurut Noor (2017:39) adalah jenis penelitian yang menyelidiki kemungkinan hubungan sebab-akibat berdasarkan pengamatan akibat dan mencari faktor-faktor yang mungkin menjadi penyebab melalui data tertentu. Dalam penelitian ini peneliti mencoba mengamati alasan atau penyebab dari fenomena yang diteliti, dan setelah mengetahui perbedaan beberapa variabel, peneliti mencoba mencari faktor utama yang menentukan fenomena tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian komparatif kausal untuk mengetahui kemungkinan-kemungkinan dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas, yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, maka dilakukan pengujian hipotesis secara individual.

### **1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, diterima. Artinya, meningkatnya kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak sudah menyadari pentingnya membayar pajak sebagai kewajiban, 50.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Efendy et al. (2015), Fatmawati (2016), Saputro et al. (2018), dan Cahyani et al. (2019), yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### **2. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian ini mendukung Hipotesis Kedua (H2) yang menyatakan bahwa Pengetahuan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, tinggi dan rendahnya pengetahuan yang dimiliki wajib pajak, tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, H2 ditolak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Penelitian oleh Cahyani et al. (2019) menemukan bahwa pengetahuan wajib pajak

tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun variabel lain seperti kesadaran dan sikap wajib pajak memiliki pengaruh signifikan.

### **3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Hipotesis Ketiga (H3) yang menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, ditolak. Artinya, adanya atau tidak adanya sanksi perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Kota Sukabumi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Penelitian oleh Cahyani et al. (2019) menemukan bahwa sanksi pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun variabel lain seperti kesadaran dan sikap wajib pajak memiliki pengaruh signifikan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kesadaran Wajib Pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Kota Sukabumi.
2. Pengetahuan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Kota Sukabumi.
3. Sanksi Pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Kota Sukabumi

## **Saran**

Untuk penelitian selanjutnya saran yang dapat menjadi masukan adalah:

1. Bagi pihak Kantor Samsat Kota Sukabumi perlu meningkatkan upaya untuk membangkitkan pengetahuan wajib pajak dan memperkuat sanksi pajak yang diberikan, sehingga wajib pajak lebih patuh dan taat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Bagi Penelitian selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan variabel-variabel lain yang belum dikaji dalam penelitian ini, karena hasil analisis menunjukkan bahwa masih terdapat pengaruh sebesar 59,8% dari variabel lain yang belum dipertimbangkan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aryanti, A., & Bagja, H. N. (2023). THE INFLUENCE OF THE MOTOR VEHICLE TAX COLLECTION SYSTEM (PKB) ON TAX COMPLIANCE IN THE CITY OF BANDUNG (CASE STUDY OF MOTORIZED VEHICLE TAXPAYERS IN MOBILE SAMSAT SERVICES REGION I PAJAJARAN CITY OF BANDUNG). *Jurnal Darma Agung*, 31(2).
- Assa, J. R., Kalangi, L., & Pontoh, W. (2018). Pengaruh pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 13(04).
- Paramartha, I. P. I. P., & Rasmini, N. K. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak badan. *EJurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 15(1), 641-666.
- Pohan, C. A. (2014). Pembahasan Komprehensif Perpajakan Indonesia Teori dan Kasus.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan Tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15-30.
- RASYID, I. N. (2021). ANALISIS PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPTD BAPENDA PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Suryati, M. (2021). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN BANYUASIN (Doctoral dissertation, 021008 Universitas Tridinanti Palembang).