

Influence of Taxpayer, Service Quality, and Compliance Cost on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Sidoarjo

Olivia Nuraini Rozakwaty¹

Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati²

^{1,2}Faculty of Economics and Business, Universitas Udayana, Indonesia

*Correspondence: guankusuma123@gmail.com

ABSTRACT

Motor Vehicle Tax (MVT) is the largest contributor to East Java's Regional Own-Source Revenue, contributing 42,3% in 2023. However, the compliance of motor vehicle taxpayers in Sidoarjo remains suboptimal. Data from SAMSAT Office show that compliance, which had been stable above 90% between 2018-2022, declined to 80,16% in 2023. In addition, MVT revenue targets during 2018-2023 were never fully achieved, declined to 82,91% at 2023. These conditions highlight an issue in motor vehicle taxpayer compliance that requires further examination. This study aims to analyze the influence of Motor Vehicle Taxpayer awareness, service quality, and compliance costs on their compliance level in Sidoarjo. Data were collected offline through surveys of 100 respondents drawn from the 2024 population of 1.702.208 motor vehicle taxpayers. Multiple Linear Regression analysis using SPSS 25 reveals that taxpayer awareness and service quality have significant positive effects, while compliance costs have a significant negative effect.

Keywords: Taxpayer Compliance; Motor Vehicle Tax; Taxpayer Awareness; Tax Officer Services; Compliance Costs

Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Sidoarjo

ABSTRAK

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan penyumbang terbesar Pendapatan Asli Daerah (Jawa Timur) dengan kontribusi 42,3% pada tahun 2023. Namun, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Sidoarjo belum optimal. Data SAMSAT menunjukkan tingkat kepatuhan yang semula stabil di atas 90% pada tahun 2018-2022, menurun menjadi 80,16% pada 2023. Selain itu, target penerimaan PKB selama periode 2018-2023 tidak pernah tercapai dan menurun menjadi 82,91% pada 2023. Fenomena tersebut menunjukkan adanya persoalan dalam kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang perlu diteliti lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan, dan biaya kepatuhan terhadap tingkat kepatuhan mereka di Sidoarjo. Data dikumpulkan secara luring melalui survei kepada 100 responden dari populasi 1.702.208 wajib pajak kendaraan bermotor tahun 2024. Analisis regresi linier berganda dengan SPSS 25 menunjukkan bahwa kesadaran dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan, sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Sidoarjo.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak; Pajak Kendaraan Bermotor; Kesadaran Wajib Pajak; Pelayanan Fiskus Pajak; Biaya Kepatuhan

Artikel dapat diakses : <https://ejournal1.unud.ac.id/index.php/akuntansi/index>



e-ISSN 2302-8556

Vol. 35 No. 10
Denpasar, 31 Oktober 2025
Hal. 2112-2122

DOI:
10.24843/EJA.2025.v35.i10.p14

PENGUTIPAN:
Rozakwaty, O. N., &
Merkusiwati, N. K. L. A.
(2025). Influence of Taxpayer,
Service Quality, and
Compliance Cost on Motor
Vehicle Taxpayer Compliance
in Sidoarjo.
E-Jurnal Akuntansi,
35(10), 2112-2122

RIWAYAT ARTIKEL:
Artikel Masuk:
16 Mei 2025
Artikel Diterima:
17 Juli 2025

PENDAHULUAN

Setiap individu di Indonesia yang terdaftar sebagai pemilik kendaraan bermotor dikenai pajak berupa Pajak Kendaraan Bermotor yang menekan dan menuntut berdasarkan undang-undang. Pajak Kendaraan Bermotor secara hukum dijelaskan dan diatur dalam UU 28/2009 secara menyeluruh. Pajak Kendaraan Bermotor termasuk pajak provinsi, namun dalam praktiknya, diberikan otoritas pada setiap kota dan kabupaten untuk mengelola dan menghimpun data tentang kepatuhan pajak kendaraan bermotor setempat sebelum kemudian diberikan kepada pemerintah provinsi. Salah satu kabupaten di Indonesia adalah Sidoarjo yang masuk dalam wilayah Jawa Timur. Mengacu pada data tahun 2023 dari Badan Pusat Statistik dan Badan Pendapatan Daerah Jawa Timur, provinsi Jawa Timur memegang peranan besar secara nasional dengan menjadi provinsi dengan jumlah kendaraan bermotor terbanyak yaitu menyumbang 16% dari total seluruh unit kendaraan bermotor yang tercatat di Indonesia. Kendaraan-kendaraan bermotor tersebut dikenakan Pajak Kendaraan Bermotor yang menyumbang hampir setengah dari seluruh Pendapatan Asli Daerah Jawa Timur, yaitu sebesar 42,3%. Menurut informasi yang dihimpun dari Badan Pusat Statistik dan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Sidoarjo, Sidoarjo adalah penyumbang kendaraan bermotor terbesar ke dua setelah ibukota provinsi, Surabaya, yakni sebesar 4,42% dari seluruh unit kendaraan bermotor di Jawa Timur. Banyaknya total unit kendaraan bermotor yang tercatat tentu memengaruhi total penerimaan dana daerah yang bersumber dari Pajak Kendaraan Bermotor. Informasi yang diperoleh dari Kantor SAMSAT Sidoarjo saat tahun 2024, dari kurun tahun 2018 sampai tahun 2023, terdapat perubahan persentase kepatuhan wajib pajak. Terutama yang paling mencolok terdapat kemerosotan sebanyak 13% dari tahun 2022 ke tahun 2023. Berdasarkan dari informasi ini dapat dilihat di atas, maka bisa ditarik fenomena yang diteliti dalam penelitian. Penelitian ini berbeda dari riset sejenis karena difokuskan di Sidoarjo yang merupakan penyumbang terbesar kedua Pajak Kendaraan Bermotor di Jawa Timur pada tahun 2023 dan juga pada tahun yang sama terjadi penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Sidoarjo.

Tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ditentukan oleh kesadaran individu pemilik kendaraan bermotor yang terdaftar dalam melaksanakan kewajiban pajaknya (Juliantari et al., 2021). Kesadaran wajib pajak adalah pandangan yang melibatkan perasaan sadar dan tahu akan kewajibannya untuk memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak (Susuwu et al., 2020). Kesadaran ini datang dari itikad seseorang dan pengetahuan akan pentingnya membayar pajak yang kemudian membentuk perilaku untuk melakukan pemenuhan wajib pajaknya, seperti yang dijelaskan dalam penelitian Astana & Merkusiwati, (2017). Semakin sadar seseorang akan kewajibannya sebagai wajib pajak, maka semakin patuh pula orang tersebut untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Kesadaran wajib pajak diurai melalui Teori Perilaku Terencana dan Teori Kepatuhan (Khozen & Setyowati, 2023; Kogler et al., 2023). Inti dari Teori Perilaku Terencana adalah niat individu dalam rangka memutuskan untuk mengerjakan dan/atau tidak melaksanakan

suatu hal. Niat yang dijabarkan dalam Teori Perilaku Terencana dipengaruhi oleh tiga kerangka, yakni *behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs*. *Behavioral beliefs* adalah pandangan individu untuk melakukan sesuatu. Pihak yang memiliki kewajiban perpajakan yang meyakini perlunya memenuhi tanggungan pajaknya akan sadar dan kemudian memenuhi kewajiban pajaknya, dan ini termasuk *behavioral beliefs* (Adhikari, 2020). Sementara itu, *behavioral beliefs* adalah keyakinan wajib pajak yang kemudian memotivasi wajib pajak untuk membayar pajaknya. Hal tersebut tercermin dari para petugas pelayanan pajak yang melayani para wajib pajak secara ramah dan mengedukasi, disertai fasilitas sarana prasarana yang baik tentu akan memotivasi para wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya (Batrancea et al., 2019). Biaya kepatuhan berkaitan dengan *control beliefs*, yakni keyakinan adanya batasan yang memberatkan ataupun meringankan wajib pajak untuk memenuhi atau tidak memenuhi kewajibannya (Slemrod, 2018). Biaya yang dikeluarkan untuk memenuhi kewajiban pajak tentu akan dipertimbangkan sebagai pengorbanan yang harus dilakukan, dan ini termasuk *control beliefs* (Mahangila, 2017).

Penelitian ini menggunakan Teori Perilaku Terencana yang menjelaskan bahwa *behavioral belief* adalah keyakinan individu mengenai konsekuensi suatu tindakan, dan dalam konteks penelitian ini, kesadaran wajib pajak atas manfaat pajak mencerminkan *behavioral believe* yang positif dan kepatuhan wajib pajak berdampak baik (Blaufus & Hoffmann, 2020). Kesadaran wajib pajak terbentuk saat individu itu sadar akan perlunya memenuhi perpajakannya. Persepsi ini juga didukung oleh pengetahuan wajib pajak tentang manfaat, proses, dan perasaan puas dari memenuhi kewajiban pajaknya (Dabla-Norris et al., 2020). Ketika masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor memiliki persepsi ini, maka masyarakat akan sadar dan dengan suka rela melunasi kewajiban pajak atas kendaraan bermotor yang dimilikinya. Hal ini sejalan dengan penelitian Krisnadeva & Merkusiwati, (2020); Krismayanti & Lely Aryani Merkusiwati, (2019); Widajantie & Anwar, (2020); Malau et al., (2021); Juliantari et al., (2021) mengemukakan bahwa kesadaran yang dimiliki wajib pajak terbukti membawa kontribusi positif atas tingkat kedisiplinan dalam melunasi pajak kendaraan bermotor. Berkaca dari penjelasan-penjelasan di atas jadi hipotesis dimunculkan dalam riset ini adalah.

H₁: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Sidoarjo.

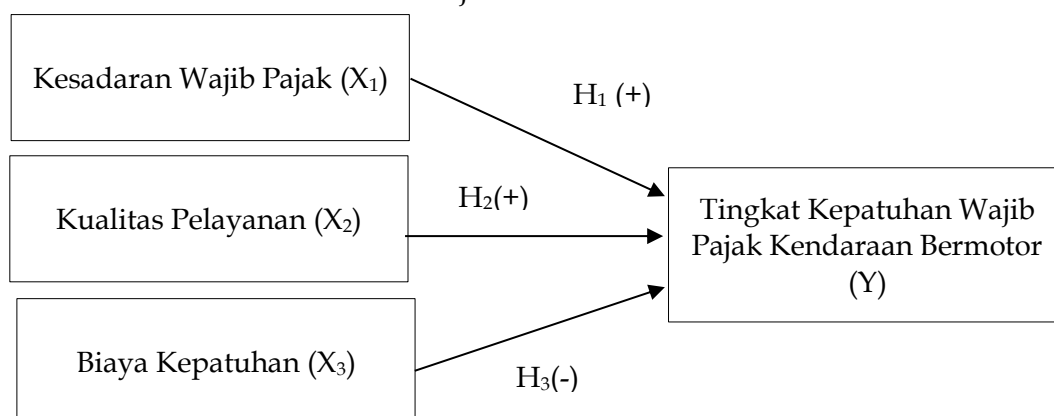
Pelayanan yang berkualitas dari pihak fiskus akan sangat memengaruhi kesediaan wajib pajak tercatat untuk melakukan kewajibannya. Kualitas pelayanan diklasifikasikan menjadi dua jenis, yakni pelayanan yang bersifat tampak (*tangible*) dan yang tidak tampak (*intangible*) (Mebratu, 2024). Kualitas Pelayanan yang bisa dilihat yaitu sarana, prasarana, dan fasilitas yang disediakan Kantor SAMSAT untuk masyarakat, sementara yang tidak bisa dilihat namun bisa dinilai adalah bagaimana pegawai Kantor SAMSAT berinteraksi dengan masyarakat yang melaksanakan kewajiban pajaknya. Teori Perilaku Terencana, secara spesifik *behavioral belief*, adalah keyakinan individu terhadap konsekuensi suatu perilaku yang menjadi dasar

terbentuknya sikap (Musimenta, 2020). Pada penelitian ini, keyakinan ini dipengaruhi pengalaman wajib pajak dengan kualitas pelayanan fiskus. Kualitas Pelayanan yang baik akan menciptakan dorongan positif kepada wajib pajak untuk melaksanakan pajak yang harus dibayar (Okunogbe & Santoro, 2023). Penelitian oleh Krisnadeva & Merkusiwati, (2020); Krismayanti & Lely Aryani Merkusiwati, (2019); Wangi et al., (2023); Eva, (2023); Saraswati & Paramitha, (2022) menyatakan bahwa mutu standar pelayanan memberi efek positif atas ketaatan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotornya. Berkaca dari hal-hal di atas, muncullah hipotesis yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H₂: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Sidoarjo.

Segala bentuk waktu, tenaga, maupun biaya yang dibebankan ke wajib pajak demi melunasi kewajiban perpajakan disebut sebagai biaya kepatuhan. Dalam Teori Perilaku Terencana, *control belief* adalah keyakinan individu terhadap faktor yang mendukung atau menghambat suatu perilaku (Mahangila, 2017; McKee et al., 2018). Biaya kepatuhan pajak berupa waktu, tenaga, uang, dan kompleksitas administrasi menjadi faktor eksternal yang memengaruhi persepsi wajib pajak (Eichfelder & Hechtner, 2018). Biaya yang tinggi menimbulkan *control belief* negatif sehingga mengurangi keyakinan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya. Sebaliknya, biaya yang rendah akan mendorong niat serta perilaku untuk patuh. Dengan demikian, biaya kepatuhan pajak memengaruhi kepatuhan melalui dimensi *control belief* (Harju et al., 2019). Dari penjelasan di atas, disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan akan menurun seiring dengan meningkatnya biaya wajib pajak, dan sebaliknya. Biaya kepatuhan yang sedikit akan menghasilkan tingkat kedisiplinan yang tinggi. Penelitian oleh Krisnadeva & Merkusiwati, (2020); Shella, (2021); Suyati & Sugiharto, (2021); Dewi & Jati, (2018) mengindikasikan semakin besar biaya kepatuhan dapat mengurangi kecenderungan wajib pajak untuk patuh ketika menanggung kewajibannya. Berlandaskan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut.

H₃: Biaya kepatuhan berpengaruh negatif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Sidoarjo.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Sumber: Data Penelitian, 2024

METODE PENELITIAN

Penelitian dengan menyebarkan kuesioner tentu membutuhkan untuk terjun ke lokasi langsung. Penelitian ini berfokus di Kantor SAMSAT Sidoarjo yang memiliki alamat di Jalan Raya Cemeng Kalang No. 12, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Penelitian diputuskan untuk dilakukan di sini karena, temuan dari data yang terkumpul dari SAMSAT Sidoarjo, di Sidoarjo terdapat perubahan dramatis dari persentase tingkat kepatuhan wajib pajak, terutama pada tahun 2023 terjadi penurunan sebesar 13%, padahal Sidoarjo memegang peran besar dalam menyumbang porsi Pendapatan Asli Daerah Jawa Timur seperti yang telah dijabarkan dalam Pendahuluan. Objek penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, biaya kepatuhan, dan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Sidoarjo. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Sidoarjo tahun 2024 yang berjumlah 1.702.208 orang. Berdasarkan rumus Slovin didapat angka 94, sehingga pengambilan sampel 100 responden sudah memenuhi syarat untuk tingkat kesalahan 10%. Peneliti mengambil 100 responden untuk meningkatkan akurasi sekaligus mengantisipasi adanya data yang tidak valid. Sampel ditentukan dengan *incidental sampling*, yang berarti siapa saja yang kebetulan bertemu peneliti dan termasuk dalam populasi maka dapat dijadikan sampel. Metode *incidental sampling* dipilih karena keterbatasan untuk menjangkau seluruh populasi yang sangat besar. Responden diambil dari wajib pajak yang benar-benar datang ke SAMSAT sehingga tetap relevan dalam penelitian. Dari populasi tersebut, 100 data dari 100 sampel dikumpulkan dan ditabulasi menggunakan SPSS 25 dengan metode Analisis Regresi Linier Berganda.

Jenis variabel yang disorot dalam studi ini terdiri atas variabel independen serta variabel dependen. Riset ini memiliki kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebagai variabel terikat (Y). Sementara itu, variabel merdeka dalam riset ini adalah kesadaran wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan biaya kepatuhan (X_3). Variabel bebas pertama yaitu kesadaran wajib pajak didefinisikan sebagai pemahaman dan sikap sadar individu dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai aturan. Indikator yang digunakan mengacu pada Rahayu (2017), meliputi pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan pajak, pemahaman wajib pajak tentang fungsi pajak, serta kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban sesuai peraturan. Variabel bebas kedua, yaitu kualitas pelayanan, diartikan sebagai mutu pelayanan fiskus dalam memberikan layanan yang memuaskan, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan. Indikatornya mencakup aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang mengacu pada penelitian Mumtaza & Millanyani, (2023). Variabel bebas ketiga yaitu biaya kepatuhan merupakan pengorbanan yang ditanggung wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Indikatornya terdiri atas *direct money cost* seperti biaya perjalanan dan pengeluaran tunai tambahan, *time cost* seperti waktu yang digunakan untuk antrean dan proses pelayanan, dan *psychological cost* yaitu rasa tertekan atau beban psikologis saat memenuhi prosedur perpajakan yang mengacu pada penelitian (Rara Susmita & Supadmi, 2016). Variabel terikat, yaitu kepatuhan wajib pajak, didefinisikan sebagai pemenuhan kewajiban

perpajakan sesuai aturan dan ketepatan waktu pembayaran (Wardani & Rumiyatun, 2017). Indikatornya mencakup kepatuhan terhadap aturan, pembayaran tepat waktu, pemenuhan persyaratan administratif, serta pengetahuan mengenai jatuh tempo pajak. Seluruh variable diukur menggunakan skala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju). Analisa data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan persamaan :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon \dots \dots \dots (1)$$

Dalam persamaan itu, disebutkan Y adalah kepatuhan wajib pajak, X_1 adalah kewadaran wajib pajak, X_2 adalah kualitas pelayanan, X_3 adalah biaya kepatuhan, α adalah konstanta, β adalah koefisien regresi, dan ε adalah *error*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Statistik Deskriptif Karakteristik Responden

No	Profil	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	Gender		
	a) Pria	40	40
	b) Wanita	60	60
	Total	100	100
2	Umur		
	a) < 21 tahun	11	11
	b) 21 – 30 tahun	17	17
	c) 31 – 50 tahun	37	37
	d) > 50 tahun	35	35
	Total	100	100
3	Jenis Pekerjaan		
	a) Swasta	25	25
	b) Wiraswasta	45	45
	c) PNS	10	10
	d) Lainnya	20	20
	Total	100	100

Sumber: Data Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 1 diperoleh informasi mengenai jenis kelamin, umur, dan jenis pekerjaan dari 100 orang yang menjadi responden. Responden didominasi oleh perempuan. Mayoritas responden berada di rentang usia antara 31 sampai 50 tahun. Dan kebanyakan yang menjadi responden di penelitian ini berprofesi sebagai wirausaha.

Berdasarkan responden yang telah diperoleh di atas, hasil kuesioner yang telah diisi oleh para responden diolah melalui SPSS 25 dan menghasilkan Analisis Statistik Deskriptif yang ditunjukkan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Analisis Statistik Deskriptif

	N	Min	Max	Mean	Std Deviation
Kesadaran Wajib Pajak	100	15,00	25,00	20,09	2,54
Kualitas Pelayanan	100	9,00	25,00	18,82	3,09
Biaya Kepatuhan	100	8,00	24,00	17,84	2,89
Tingkat Kepatuhan	100	8,00	25,00	16,74	2,89
Valid N	100				

Sumber: Data Penelitian, 2024

Dari analisis statistik deskriptif di atas, dapat diinterpretasikan bahwa variabel pertama yaitu Kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai minimum sebesar 15 dan nilai maksimum sebesar 25 dengan rata-rata sebesar 20,09 dan standar deviasi sebesar 2,54. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kesadaran relative tinggi, ditunjukkan oleh nilai rata-rata yang mendekati skor maksimum dengan variasi jawaban yang tidak terlalu besar. Variabel ke dua, Kualitas Pelayanan, memiliki nilai minimum sebesar 9 dan nilai maksimum sebesar 25 dengan rata-rata sebesar 18,82 dan standar deviasi sebesar 3,09. Artinya, responden secara umum menilai pelayanan fiskus berada pada kategori cukup baik, meskipun terdapat perbedaan persepsi yang lebih beragam dibandingkan dengan variabel kesadaran Variabel ke tiga, yaitu Biaya Kepatuhan memiliki nilai minimum sebesar 8 dan nilai maksimum sebesar 24 dengan rata-rata sebesar 17,84 dan standar deviasi sebesar 2,89. Nilai rata-rata yang relatif moderat ini mengindikasikan bahwa sebagian besar wajib pajak menilai biaya kepatuhan masih dirasakan sebagai beban, baik dari sisi waktu, biaya, maupun psikologis. Variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai minimum sebesar 8 dan nilai maksimum sebesar 25 dengan rata-rata sebesar 216,74 dan standar deviasi sebesar 2,89. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan responden berada pada kategori menengah ke atas, meskipun masih terdapat variasi yang menunjukkan adanya kelompok wajib pajak dengan kepatuhan yang rendah.

Tabel 3. Hasil Uji Analisis Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Nilai Beta Standar	Nilai t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	4.164	1.606		2.592	0.011
	X1	0.314	0.116	0.277	2.706	0.008
	X2	1.421	0.184	1.424	7.705	0.000
	X3	-1.014	0.178	-1.087	-5.690	0.000

a. Variabel Terikat : Y

Sumber: Data Penelitian, 2024

Mengacu Tabel 3, persamaan regresi linier berganda dari penelitian ini yaitu.

$$Y = 4,164 + 0,314X_1 + 1,421X_2 - 1,1014X_3 \dots\dots\dots(2)$$

Besaran koefisien regresi X_1 sebesar 0,314 yang bisa diinterpretasikan bahwa kesadaran wajib pajak tentang tanggungannya berkontribusi positif atas kedisiplinan melunasi pajak kendaraan bermotor, detailnya yaitu besaran pengaruh sebesar 0,314 untuk setiap peningkatan satuan kesadaran. Selanjutnya, nilai koefisien regresi X_2 sebesar 1,421 berarti kualitas pelayanan berdampak positif atas kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor, dengan nilai efek sebesar 1,421 untuk setiap satu unit peningkatan. Sementara itu, nilai koefisien regresi X_3 sebesar -1,014 yang bisa diinterpretasikan bahwa beban kepatuhan pajak menyuguhkan pengaruh negatif mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Setiap kali biaya kepatuhan pajak menanjak sebanyak 1, pasti level kedisiplinan wajib pajak kendaraan bermotor turun sebesar 1,014.

Bisa dilihat pula dari Tabel 3 mengenai nilai t sebesar 2,706 dan nilai

signifikan tidak lebih banyak dari 0,05 menunjukkan kesadaran terutang pajak menyalurkan pengaruh yang penting kepada kedisiplinan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Sidoarjo. Sehingga hipotesis (H_1) diterima. Kontribusi mengertinya wajib pajak atas ketaatan wajib pajak di lingkungan Kantor SAMSAT Sidoarjo mencerminkan nilai t_{hitung} sebesar 2,706 dan dengan signifikansi uji t senilai 0,008 yang di bawah ambang 0,05, dapat ditarik simpulan yaitu kesadaran wajib pajak pada Kantor SAMSAT Sidoarjo turut menentukan kepatuhan wajib pajak secara positif dan signifikan. Tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat seiring dengan semakin kuatnya hal-hal yang dipersepsikan oleh individu terkait. Dalam kerangka Teori Perilaku Terencana, secara spesifik pada aspek *Behavioral Belief*, dijelaskan bahwa semakin besar intensi seseorang untuk bertindak, maka semakin tinggi pula kemungkinan tindakan tersebut benar-benar dilakukan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Widajantie & Anwar, (2020); Malau et al., (2021); Juliantari et al., (2021) menyimpulkan bahwa kepatuhan dalam pelunasan pajak kendaraan bermotor turut ditentukan secara signifikan dan positif oleh kesadaran wajib pajak. Kemudian untuk variabel kedua, pengaruh kualitas pelayanan atas tingkat kepatuhan wajib pajak di Sidoarjo memaparkan t_{hitung} 7,705 dan nilai uji t 0,0 yang berada di bawah ambang batas, dapat ditarik kesimpulan diterimanya hipotesis (H_2). Dalam kerangka Teori Perilaku Berencana (TPB), mutu pelayanan yang ditawarkan oleh petugas SAMSAT terkoneksi dengan *behavioral belief*, dimana kualitas pelayanan akan memengaruhi niat seseorang untuk melaksanakan apa yang seharusnya ia laksanakan. Standar pelayanan yang tinggi dan mendukung akan mendorong seseorang merasa nyaman dan aman melakukan kewajibannya, dan ini akan menguatkan niat individu yang terutang pajak untuk mengerjakan bagiannya. Pernyataan ini juga sesuai dengan penelitian Wangi et al., (2023); Saraswati & Paramitha, (2022); Ammy, (2023) yang mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka mengakibatkan peningkatan kesesuaian perilaku wajib pajak dengan aturan perpajakan kendaraan bermotor. Sementara itu untuk variabel ke tiga, kaitan langsung beban kepatuhan pajak atas ketaatan wajib pajak menunjukkan nilai t_{hitung} nya itu sebesar -5,690 dan signifikan uji t kurang dari 0,05, sehingga hasilnya biaya kepatuhan berkontribusi negatif dan penting atas menurutnya wajib pajak pada Kantor SAMSAT Sidoarjo sehingga hipotesis kedua (H_3) diterima. Biaya untuk patuh pajak adalah pengorbanan yang dilakukan oleh terutang pajak dalam melunasi kewajibannya perpajakannya. Semakin banyak biaya yang ditanggung, maka akan semakin rendah niat subjek pajak untuk taat. Aspek ini berhubungan dengan *control beliefs* dalam *Theory of Planned Behavior* yang membuat subjek pajak merasa terkontrol oleh keadaan atau peraturan yang memaksanya mengeluarkan biaya dan mengorbankan sesuatu seperti waktu dan kenyamanannya. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Shella, (2021), Suyati & Sugiharto, (2021); Dewi & Jati, (2018) yang menyimpulkan bahwa tingkat kepatuhan terutang pajak mendapat pengaruh secara negatif dan signifikan dari biaya kepatuhan.

Hasil penelitian ini memiliki dua implikasi penting. Pertama, dari sisi teoritis, temuan ini memperkuat kerangka *Theory of Planned Behavior* (Ajzen,

1991) dan teori kepatuhan, khususnya dalam konteks perpajakan daerah. Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terbukti berkontribusi positif terhadap perilaku kepatuhan, sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negatif, sehingga penelitian ini mendukung argumen bahwa niat dan perilaku wajib pajak dipengaruhi oleh keyakinan, pengalaman layanan, serta hambatan yang mereka hadapi. Kedua, dari sisi praktis, penelitian ini memberikan masukan bagi SAMSAT Sidoarjo dan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Upaya peningkatan kepatuhan pajak dapat dilakukan melalui program edukasi yang berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak serta peningkatan mutu pelayanan yang lebih cepat, ramah, dan transparan. Selain itu, pemerintah perlu menekan biaya kepatuhan, misalnya dengan digitalisasi layanan, penyederhanaan prosedur, dan penyediaan fasilitas pelayanan yang lebih efisien agar wajib pajak tidak merasa terbebani.

SIMPULAN

Seluruh proses penelitian ini mendapat hasil bahwa Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Sidoarjo mendapat dampak secara positif oleh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus, namun dipengaruhi secara negatif oleh Biaya Kepatuhan. Penelitian ini memberikan kontribusi pada dua aspek. Pertama, dari sisi akademis, studi ini memperkaya literatur tentang kepatuhan pajak daerah dengan menekankan peran kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan biaya kepatuhan secara simultan dalam konteks Pajak Kendaraan Bermotor di Sidoarjo. Kedua, dari sisi praktis, penelitian ini berkontribusi dengan memberikan saran berbasis bukti penelitian bagi pengelola SAMSAT Sidoarjo dan pemerintah daerah. Hasil riset menekankan bahwa strategi peningkatan kepatuhan tidak cukup hanya dengan menekan biaya kepatuhan, tetapi juga harus diseimbangkan dengan peningkatan kesadaran dan kualitas layanan, sehingga kebijakan yang diambil dapat lebih tepat sasaran. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penggunaan metode *incidental sampling* karena keterbatasan untuk menjangkau lebih banyak sampel dari populasi dan responden hanya diambil dari wajib pajak yang kebetulan hadir di SAMSAT, sehingga mungkin belum sepenuhnya mewakili seluruh populasi. Kedua, jumlah responden terbatas pada 100 orang dari total populasi 1,7 juta wajib pajak, sehingga generalisasi hasil penelitian perlu dilakukan dengan hati-hati. Ketiga, penelitian hanya dilakukan di SAMSAT Sidoarjo, sehingga temuan belum tentu dapat digeneralisasi ke daerah lain dengan karakteristik wajib pajak yang berbeda.

Saran membangun yang bisa ditarik dari seluruh proses penelitian ini adalah, bagi masyarakat agar masyarakat lebih bersedia mengedukasi diri sebagai warga negara yang taat agar sadar bahwa kontribusinya dalam membayar pajak sangat penting untuk pembangunan daerah, sementara bagi pemerintah yaitu untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang mendukung wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, dan membangun sistem yang terstruktur dan rapi untuk meminimalisir beban kepatuhan yang dikorbankan oleh subjek pajak ketika melaksanakan kewajibannya.

REFERENSI

- Adhikari, N. R. (2020). Taxpayer Awareness and Understanding on Taxpayer Compliance in Nepal. *Management Dynamics*, 23(1), 163–168. <https://doi.org/10.3126/md.v23i1.35574>
- Ammy, B. (2023). Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan, Pembebasan BBN, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderating. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 7(1), 173–178.
- Astana, W. S., & Merkusiwati, N. (2017). Pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(1), 818–846.
- Batrancea, L., Nichita, A., Olsen, J., Kogler, C., Kirchler, E., Hoelzl, E., Weiss, A., Torgler, B., Fookien, J., Fuller, J., Schaffner, M., Banuri, S., Hassanein, M., Alarcón-García, G., Aldemir, C., Apostol, O., Bank Weinberg, D., Batrancea, I., Belianin, A., ... Zukauskas, S. (2019). Trust and power as determinants of tax compliance across 44 nations. *Journal of Economic Psychology*, 74, 102191. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2019.102191>
- Blaufus, K., & Hoffmann, F. (2020). The effect of simplified cash accounting on tax and financial accounting compliance costs. *Journal of Business Economics*, 90(2), 173–205. <https://doi.org/10.1007/s11573-019-00943-4>
- Dabla-Norris, E., Misch, F., Cleary, D., & Khwaja, M. (2020). The quality of tax administration and firm performance: evidence from developing countries. *International Tax and Public Finance*, 27(3), 514–551. <https://doi.org/10.1007/s10797-019-09551-y>
- Dewi, N., & Jati, I. K. (2018). Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Biaya Kepatuhan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 25(1), 1–30.
- Eichfelder, S., & Hechtner, F. (2018). Tax Compliance Costs. *Public Finance Review*, 46(5), 764–792. <https://doi.org/10.1177/1091142117691603>
- Eva, M. V. (2023). Pengaruh Kualitas pelayanan, Sanksi pajak, Pengetahuan perpajakan, Tingkat pendapatan, Akuntabilitas pelayanan publik, Biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Badung. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Harju, J., Matikka, T., & Rauhanen, T. (2019). Compliance costs vs. tax incentives: Why do entrepreneurs respond to size-based regulations? *Journal of Public Economics*, 173, 139–164. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2019.02.003>
- Juliantari, N. K. A., Sudiartana, I. M., & Dicriyani, N. L. G. M. (2021). 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 gianyar. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 3(1).
- Khozen, I., & Setyowati, M. S. (2023). Managing taxpayer compliance: Reflections on the drivers of willingness to pay taxes in times of crisis. *Cogent Business & Management*, 10(2). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2218176>
- Kogler, C., Olsen, J., Kirchler, E., Batrancea, L. M., & Nichita, A. (2023). Perceptions of trust and power are associated with tax compliance: A cross-cultural study. *Economic and Political Studies*, 11(3), 365–381. <https://doi.org/10.1080/20954816.2022.2130501>
- Krismayanti, N. P., & Lely Aryani Merkusiwati, N. K. (2019). Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Pemeriksaan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Bermotor Di

- Kabupaten Gianyar. *E-Jurnal Akuntansi*, 28(2), 1494–1521.
- Krisnadeva, A. A. N., & Merkusiwati, N. (2020). Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(6), 1425–1440.
- Mahangila, D. N. (2017). The impact of tax compliance costs on tax compliance behaviour. *Journal of Tax Administration*, 3(1), 57–81.
- Malau, Y. N., Gaol, T. L., Giawa, E. N., & Juwita, C. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(2), 551–557.
- McKee, M., Siladke, C. A., & Vossler, C. A. (2018). Behavioral dynamics of tax compliance when taxpayer assistance services are available. *International Tax and Public Finance*, 25(3), 722–756. <https://doi.org/10.1007/s10797-017-9466-z>
- Mebratu, A. A. (2024). Theoretical foundations of voluntary tax compliance: evidence from a developing country. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1), 443. <https://doi.org/10.1057/s41599-024-02903-y>
- Mumtaza, F. A., & Millanyani, H. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Urbans Travel. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1645–1661.
- Musimenta, D. (2020). Knowledge requirements, tax complexity, compliance costs and tax compliance in Uganda. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1812220. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1812220>
- Okunogbe, O., & Santoro, F. (2023). Increasing Tax Collection in African Countries: The Role of Information Technology. *Journal of African Economies*, 32(Supplement_1), i57–i83. <https://doi.org/10.1093/jae/ejac036>
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan : Konsep dan aspek formal*. Bandung : Rekayasa Sains.
- Rara Susmita, P., & Supadmi, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 14(2), 1239–1269.
- Saraswati, I. G. S. T. A., & Paramitha, P. T. R. (2022). *Pengaruh Pajak Progresif, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kewajiban Moral, Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Denpasar*. UNIVERSITAS MAHASARASWATI DENPASAR.
- Shella, G. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Insentif Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Palembang (Studi Empiris di KPP Pratama Ilir Timur Palembang)*. STIE Multi Data Palembang.
- Slemrod, J. (2018). *Tax Compliance and Enforcement*. <https://doi.org/10.3386/w24799>
- Susuawu, D., Ofori-Boateng, K., & Amoh, J. K. (2020). DOES SERVICE QUALITY INFLUENCE TAX COMPLIANCE BEHAVIOUR OF SMES? A NEW PERSPECTIVE FROM GHANA. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 10, 50–56. <https://doi.org/10.32479/ijefi.10554>
- Suyati, N., & Sugiharto, S. (2021). Pengaruh e-filing, kualitas pelayanan, audit dan pemeriksaan perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 21(2), 243–250.
- Wangi, N. M. P., Mahaputra, I. N. K. A., Ardianti, P. N. H., & Putra, M. D. P. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi, Tarif, Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

- pada Kantor Samsat Kabupaten Badung. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 5(2), 443–455.
- Wardani, D. K., & Rumiyaun, R. (2017). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor, dan sistem Samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15–24.
- Widajantie, T. D., & Anwar, S. (2020). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *BAJ: Behavioral Accounting Journal*, 3(2), 129–143.