

PENGARUH PENGETAHUAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN: KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI PEMEDIASI (SAMSAT DOMPU)

Nur Haerunisyah¹, Ega Saiful Subhan², Hermansyah³

¹Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Indonesia
^{2,3}Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Indonesia
nurhaerunisyah2@gmail.com¹, egasaifulsubhan@stieyapisdomp.ac.id²,
hermansyah@stieyapisdomp.ac.id³

Abstract

Low taxpayer compliance remains a challenge for optimizing regional revenue. This research aims to investigate the direct effect of tax awareness and tax penalties on compliance among motor vehicle taxpayers, and to assess the intermediary role of service quality at the Samsat Office in Dompu Regency. A quantitative methodology was adopted using primary data gathered through Likert-scale surveys from 100 motor vehicle taxpayers chosen by purposive sampling. The data were then analyzed using PLS-SEM with the assistance of SmartPLS 4.0. The results indicate that tax awareness, tax penalties, and service quality have a significant and positive impact on taxpayer compliance. Furthermore, service quality partially mediates the relationship between tax awareness and tax penalties on compliance. In conclusion, both cognitive and coercive elements require supportive services to effectively enhance compliance. Therefore, it is suggested that the government of Dompu Regency focus simultaneously on improving tax literacy, enforcing penalties consistently, and transitioning to digital services to maximize Motor Vehicle Tax revenues.

Keywords: Tax Compliance; Tax Awareness; Tax Penalties; Service Quality; Vehicle Tax

Abstrak

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak masih menjadi kendala dalam optimalisasi pendapatan daerah. Penelitian ini bertujuan menganalisis dampak langsung pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, serta mengeksplorasi peran mediasi kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Dompu. Pendekatan kuantitatif digunakan melalui pengumpulan data primer berupa kuesioner skala Likert dari 100 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan PLS-SEM dengan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan terbukti berfungsi sebagai mediator parsial untuk pengaruh dari pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan. Kesimpulannya, aspek kognitif dan koersif memerlukan dukungan mutu layanan instansi untuk mendorong kepatuhan yang optimal. Oleh karena itu, disarankan agar Pemerintah Kabupaten Dompu berinvestasi secara simultan dalam meningkatkan literasi perpajakan masyarakat, menegakkan sanksi secara konsisten, dan mengembangkan layanan berbasis digital guna memaksimalkan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor.

Kata kunci: Kepatuhan Pajak; Kesadaran Pajak; Sanksi Pajak; Kualitas Layanan; Pajak Kendaraan

Corresponding author : nurhaerunisyah2@gmail.com¹

PENDAHULUAN

Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Indonesia memiliki ketergantungan yang signifikan pada penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) guna membiayai berbagai program pembangunan dan penyediaan fasilitas umum. Mengacu pada aturan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Pasal 1 angka 28, PKB didefinisikan sebagai pungutan oleh pemerintah provinsi atas hak kepemilikan maupun penguasaan sebuah kendaraan bermotor (UU, 2022) Walaupun memiliki peran yang strategis, realisasi penarikan pajak ini masih terhambat oleh tingginya problem ketidakpatuhan masyarakat selaku wajib pajak. Meskipun demikian, tingkat kepatuhan wajib pajak untuk kendaraan bermotor di Indonesia mengalami tantangan yang cukup besar. Data dari Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (DJPK) Kementerian Keuangan tahun 2024 menunjukkan bahwa dari 164,14 juta kendaraan bermotor yang terdaftar, hanya 58,33 juta unit (35,54%) yang bebas dari tunggakan PKB, sedangkan 62,32 juta unit (37,97%) telah tidak aktif membayar pajak (Lakeynews, 2025). Kabupaten Dompu, yang terletak di Provinsi Nusa Tenggara Barat, juga mengalami masalah yang serupa, termasuk dalam hal kendaraan dinas pemerintah. Data dari Kantor Samsat Kabupaten Dompu pada tahun 2022 mencatat adanya 1.407 unit kendaraan dinas (randis) milik Pemerintah Kabupaten Dompu yang menunggak PKB, yang terdiri dari 1.243 unit roda dua dan 164 unit roda empat (Suara NTB, 2022). Situasi ini sangat mencolok karena kendaraan dinas seharusnya menjadi contoh positif dalam kepatuhan pajak, namun kenyataannya justru berkontribusi terhadap tunggakan yang besar. Keadaan ini memiliki dampak serius terhadap optimalisasi penerimaan PAD serta Dana Bagi Hasil (DBH) pajak yang seharusnya mampu mendukung pembiayaan pembangunan di Kabupaten Dompu.

Berbagai studi sebelumnya telah mengungkap elemen-elemen yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk

kendaraan bermotor, salah satunya adalah pemahaman mengenai pajak. Berdasarkan observasi (Wijaya *et al.*, 2025), pengetahuan pajak sebagai aspek pribadi meliputi wawasan tentang regulasi, prosedur, dan keuntungan pajak sangat berperan dalam pembentukan perilaku kepatuhan wajib pajak, di mana kurangnya pengetahuan tentang pajak berkontribusi besar pada perilaku tidak patuh (Oktris, 2024). Meski begitu, hasil riset nyata mengenai dampak pengetahuan pajak terhadap kepatuhan tetap memperlihatkan hasil yang tidak konsisten, di mana (Rizkia Shifa, 2024) menyimpulkan bahwa pengetahuan pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Jakarta Timur untuk periode 2020-2023. Selain itu, sanksi pajak juga telah terbukti menjadi faktor kunci dalam mendorong kepatuhan, sebagaimana dikemukakan oleh (Rahmah and Zaki, 2021) yang menemukan bahwa sanksi pajak memiliki dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun demikian, penelitian oleh (Karismawati and Rispantyo, 2025) menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor di Kota Surakarta, yang menunjukkan adanya ketidakpastian dalam hasil penelitian terkait pengaruh sanksi pajak. Kualitas layanan Samsat telah terbukti memainkan peran vital dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, di mana (Shafrani, 2019) menemukan bahwa layanan yang cepat, sederhana, ramah, dan transparan memiliki dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Cilacap. Temuan ini didukung oleh (Rizkia Shifa, 2024) di Samsat Jakarta Timur dan (Tambengi, 2025) di Samsat Bekasi yang mengonfirmasi bahwa mutu layanan secara konsisten berbanding lurus dengan tingkat kedisiplinan wajib pajak kendaraan bermotor. Lebih lanjut, (Rahmah and Zaki, 2021) telah menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya memberikan dampak langsung, tetapi juga

bekerja sebagai variabel mediasi yang dapat memperkuat pengaruh moralitas wajib pajak serta sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan. Ketidakkonsistenan dalam penelitian sebelumnya mengenai dampak pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan menunjukkan adanya faktor kontekstual lain atau variabel mediasi yang belum diteliti secara menyeluruh. Oleh sebab itu, penelitian ini berupaya mengatasi kekurangan tersebut dengan menyelidiki peran mediasi dari kualitas pelayanan Samsat yang diduga memiliki kemampuan untuk menguatkan atau bahkan mengurangi pengaruh antara pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menjembatani kesenjangan empiris dan teori tersebut dengan menguji peran mediasi dari kualitas pelayanan Samsat dalam konteks khas Kabupaten Dompu, yang tengah menghadapi masalah serius terkait tunggakan PKB, bahkan pada kendaraan dinas pemerintah.

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Dompu disebabkan oleh berbagai faktor yang rumit dan saling terkait. Pertama, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai aturan pajak dan keuntungan PKB untuk perkembangan daerah mengakibatkan rendahnya kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Wijaya *et al.*, 2025). Temuan observasi awal menunjukkan bahwa sebagian besar pemilik kendaraan tidak menyadari bahwa PKB merupakan sumber utama PAD yang digunakan untuk mendanai infrastruktur dan layanan publik di Kabupaten Dompu, di mana kurangnya pemahaman mengenai pajak memberikan dampak besar pada ketidakpatuhan (Oktris, 2024). Kedua, penegakan sanksi administratif yang tidak konsisten dan cenderung longgar, bahkan terhadap kendaraan dinas pemerintah, menimbulkan anggapan bahwa keterlambatan membayar pajak tidak memiliki akibat yang serius sehingga efek pencegahan tidak berjalan dengan baik (Karismawati and Rispanyo, 2025). Ketiga, kualitas pelayanan Samsat yang

masih kurang optimal terutama dalam hal kecepatan proses, kemudahan prosedur, dan batasan waktu operasional menjadi tantangan bagi wajib pajak yang memiliki kegiatan padat untuk melakukan pembayaran pajak secara tepat waktu (Shafrani, 2019). Keempat, fenomena penggunaan nomor plat dari daerah lain yang sering terjadi di Kabupaten Dompu sebagai cara untuk menghindari pajak lokal semakin memperburuk tingkat kepatuhan dan mengurangi potensi pendapatan daerah (Tambengi, 2025). Situasi ini semakin rumit dengan lemahnya sistem pemantauan dan koordinasi antar daerah dalam penegakan terhadap kendaraan yang menggunakan plat dari luar daerah namun berdomisili di Dompu.

Penelitian ini berfokus pada tiga aspek kunci, yaitu pemahaman perpajakan, sanksi pajak, dan mutu layanan Samsat sebagai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Dompu. Pemahaman perpajakan diukur melalui pengetahuan wajib pajak mengenai aturan, langkah-langkah, dan keuntungan PKB dalam mendukung kemajuan daerah (Wijaya *et al.*, 2025). Sanksi pajak dianalisis dari sudut pandang ketegasan penerapan sanksi administratif dan dampak yang ditimbulkan terhadap perilaku kepatuhan (Rahmah and Zaki, 2021). Kualitas layanan Samsat dinilai berdasarkan faktor-faktor seperti kejelasan, keandalan, responsif, jaminan, dan empati dalam proses administrasi perpajakan (Nova *et al.*, 2024). Keunikan penelitian ini terletak pada tiga hal utama: pertama, penciptaan model kepatuhan dengan menempatkan kualitas layanan sebagai variabel yang dapat memperkuat atau mengurangi pengaruh pemahaman perpajakan dan sanksi pajak (Rahmah and Zaki, 2021); kedua, konteks penelitian yang secara spesifik terjadi di Kabupaten Dompu yang memiliki ciri khas berupa tingginya tunggakan PKB bahkan untuk kendaraan dinas pemerintah (Suara NTB, 2022) serta masalah penggunaan kendaraan berplat luar daerah; ketiga, relevansi waktu penelitian yang dilakukan di saat penerapan regulasi baru UU Nomor 1 Tahun 2022

(UU, 2022) dan Perda Provinsi NTB Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis melalui pengembangan model mediasi untuk studi kepatuhan pajak daerah (Tambengi, 2025), dan juga memberikan kontribusi praktis berupa rekomendasi kebijakan yang berdasarkan bukti empiris untuk meningkatkan penerimaan PKB di Kabupaten Dompu. Objek dari penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Kabupaten Dompu, Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Merujuk pada permasalahan serta research gap yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis bagaimana literasi perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan di Kantor Samsat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten Dompu. Lebih jauh lagi, riset ini juga ditujukan untuk mengkaji fungsi kualitas pelayanan sebagai variabel yang memediasi pengaruh antara pemahaman perpajakan maupun penegakan sanksi terhadap ketaatan para wajib pajak tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan teoritis untuk memperkaya literatur pajak daerah, khususnya yang terkait dengan model mediasi dalam penelitian kepatuhan pajak, sekaligus menawarkan kontribusi praktis berupa rekomendasi kebijakan yang didasarkan pada bukti empiris yang dapat diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Dompu dan Kantor Samsat Kabupaten Dompu guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mengoptimalkan penerimaan PKB sebagai penyokong utama PAD dalam mendukung pembangunan daerah yang berkelanjutan.

KAJIAN PUSTAKA

Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Theory of Planned Behavior (TPB) yang diperkenalkan oleh (Dewi, 2024) mengemukakan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh niat yang ditentukan oleh tiga elemen utama yaitu sikap terhadap tindakan, norma subjektif, dan kontrol

perilaku yang dirasakan. Dalam hal kepatuhan pajak, teori ini menjelaskan bahwa keinginan pembayar pajak untuk mematuhi peraturan dipengaruhi oleh pandangan positif terhadap pajak, tekanan sosial dari sekeliling, serta persepsi mengenai kemudahan atau rintangan dalam melakukan pembayaran pajak. Keterkaitan teori kepatuhan pajak dalam studi ini dijabarkan oleh (Wijaya et al., 2025) yang mengungkapkan bahwa kepatuhan pajak adalah sebuah ekosistem kompleks yang meliputi elemen pribadi seperti pemahaman tentang perpajakan, elemen sosial seperti norma, dan elemen institusional seperti kualitas layanan serta sanksi. Dalam hal ini, kepatuhan pemilik kendaraan bermotor menunjukkan pelaksanaan kewajiban perpajakan secara sukarela, tepat waktu, dalam jumlah yang benar, dan sesuai dengan prosedur (Ningsih et al., 2025).

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan mengenai pajak adalah pemahaman yang dimiliki oleh pembayar pajak terkait aturan pajak, langkah-langkah untuk melakukan pembayaran, besaran pajak, batas waktu pembayaran, konsekuensi dari ketidakpatuhan, serta keuntungan pajak bagi kemajuan daerah. Pemahaman yang baik akan membantu wajib pajak dalam mengetahui hak dan tanggung jawab mereka, sehingga dapat mendorong kepatuhan mereka dalam pembayaran pajak (Oktris, 2024). Penelitian berdasarkan data menunjukkan bahwa pengetahuan pajak memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayar pajak kendaraan bermotor. Pembayar pajak yang memiliki wawasan yang lebih baik mengenai aturan pajak cenderung lebih mematuhi kewajiban pajak mereka (Shafrani, 2019); (Simanjuntak, 2025); (Tambengi, 2025).

Sanksi Pajak

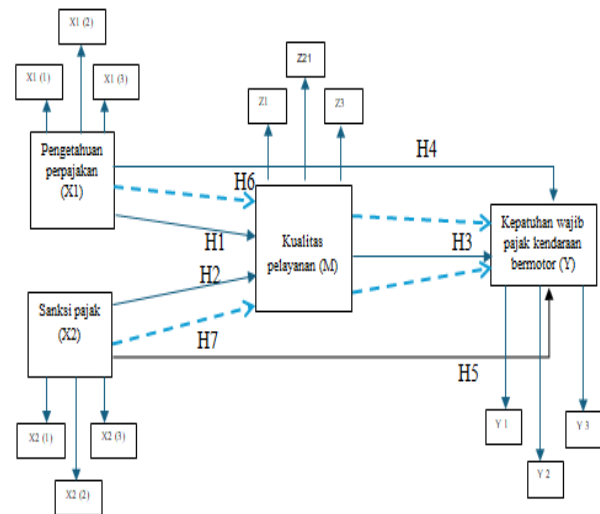
Sanksi pajak adalah konsekuensi yang dihadapi oleh seorang wajib pajak akibat ketidakpatuhan dalam melaksanakan kewajiban

pajak, yang dirancang untuk mendorong kepatuhan dengan memberikan akibat yang jelas bagi yang melanggar. Berdasarkan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, kendaraan yang terlambat dalam melunasi pajak akan dikenakan sanksi administratif berupa denda sebesar 2 persen per bulan dari total pajak yang harus dibayar, dengan masa maksimum selama 24 bulan (Kurniawan, 2023). Penelitian yang dilakukan secara empiris menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, di mana denda administratif akibat keterlambatan pembayaran memotivasi wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak tepat waktu dan menghindari denda yang semakin besar (Kurniawan, 2023) dan (Shafrani, 2019) dan (Rizkia Shifa, 2024).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berkaitan dengan sejauh mana sebuah lembaga mampu memberikan layanan perpajakan yang memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi para wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas tinggi dapat menciptakan pengalaman yang menyenangkan, meningkatkan tingkat kepuasan, serta memotivasi wajib pajak untuk lebih taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, termasuk membayar pajak secara tepat waktu (Shafrani, 2019) dan (Tambengi, 2025). Selain memberikan dampak langsung pada kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan juga dapat berfungsi sebagai variabel yang memperkuat atau mengurangi efek variabel lain terhadap kepatuhan. Kualitas pelayanan yang tinggi dapat memperkuat hubungan antara pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak (Rahmah and Zaki, 2021) serta (Anggraeni, 2024).

Gambar 1. Kerangka Konseptual



- H1: Diduga Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan
- H2: Diduga Sanksi Pajak Berpengaruh Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan
- H3: Diduga Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- H4: Diduga Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- H5: Diduga Sanksi Pajak Berpengaruh Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- H6: Diduga Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimediasi Kualitas Pelayanan
- H7: Diduga Sanksi Pajak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimediasi Kualitas Pelayanan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Riset ini mengaplikasikan desain *explanatory research* berbasis kuantitatif guna membuktikan seberapa besar dampak literasi perpajakan dan penegakan sanksi terhadap tingkat kedisiplinan pembayar pajak kendaraan bermotor. Dalam model penelitian ini, mutu pelayanan Kantor Samsat ditempatkan dan diuji kapasitasnya sebagai variabel pemediasi.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Kabupaten Dompu pada tahun 2025, yakni sebanyak 69.380 orang. Dari jumlah tersebut, penentuan ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan margin kesalahan (*margin of error*) sebesar 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel dilakukan melalui metode non-probabilitas menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria tersebut meliputi responden yang terdaftar di Kantor Samsat Kabupaten Dompu, telah melakukan pembayaran pajak minimal satu kali dalam dua tahun terakhir (2023–2025), berusia minimal 17 tahun, serta bersedia berpartisipasi sebagai responden penelitian.

Jenis dan Sumber Data

Pengumpulan data dalam studi ini bersumber dari data primer yang diperoleh secara langsung dari responden di Kantor Samsat Kabupaten Dompu melalui instrumen kuesioner. Pengukuran tanggapan responden diukur menggunakan metode Skala Likert lima interval, yang merepresentasikan tingkat persetujuan mulai dari angka 1 ("Sangat Tidak Setuju") hingga angka 5 ("Sangat Setuju"). Secara struktural, lembar kuesioner yang dibagikan memuat dua komponen utama, yakni identitas responden serta rangkaian item pernyataan penelitian. Disisi pernyataan secara khusus dirancang untuk mengukur keempat variabel penelitian, di mana masing-masing variabel diukur menggunakan tiga indikator yang dijabarkan lebih lanjut ke dalam sembilan item pernyataan kuesioner.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Item
Pengetahuan Perpajakan (X1)	Tingkat pemahaman wajib pajak mengenai	Pemahaman tentang peraturan dan tarif PKB.	1-3

	peraturan perpajakan, prosedur pembayaran, dan manfaat Pajak Kendaraan Bermotor bagi pembangunan daerah (Oktris <i>et al.</i> , 2024)	Pemahaman tentang prosedur dan jadwal pembayaran PKB.	4-6
		Pemahaman tentang manfaat PKB bagi pembangunan daerah.	7-9
Sanksi Pajak (X2)	Konsekuensi administratif berupa denda yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu (Karlina, 2021)	Pemahaman tentang jenis dan besaran sanksi denda keterlambatan PKB.	1-3
		Persepsi tentang ketegasan penerapan sanksi oleh Samsat.	4-6
		Efek jera (<i>deterrent effect</i>) sanksi terhadap perilaku pembayaran	7-9
Kualitas Pelayanan (M)	Kemampuan Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan perpajakan kendaraan bermotor yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak (Nova <i>et al.</i> , 2024)	Kecepatan dan kemudahan proses pelayanan pembayaran PKB.	1-3
		Keramahan dan responsivitas petugas Samsat.	4-6
		Kelengkapan fasilitas dan kejelasan informasi pelayanan.	7-9
	Perilaku wajib pajak	Ketepatan waktu pembayaran	1-3

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor secara sukarela, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Wijayanti and Susilowati, 2025)	PKB sesuai jatuh tempo.	
		Kelengkapan dan kebenaran pembayaran PKB sesuai jumlah terutang.	4-6
		Kesadaran membayar PKB tanpa paksaan atau penagihan.	7-9

Sumber. Peneliti 2026.

Metode Analisis Data

Pengujian hipotesis dalam studi ini diaplikasikan menggunakan teknik *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) berbantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Metode ini dipilih karena handal dalam menganalisis model struktural yang kompleks, memiliki orientasi prediktif, efisien pada sampel menengah (100 observasi), serta bebas dari syarat ketat distribusi normal. Tahap awal analisis mensyaratkan evaluasi instrumen melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Standar kelayakan data mencakup pemenuhan kriteria validitas konvergen (*outer loading* > 0,70; AVE > 0,50) dan validitas diskriminan (HTMT < 0,90; *Fornell-Larcker*). Selanjutnya, keandalan alat ukur dipastikan melalui indeks *Composite Reliability* (CR) dan *Cronbach's Alpha* yang mensyaratkan nilai minimal 0,70.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Construct Reliability dan Convergent Validity

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
Kepatuhan Pajak	0.877	0.912	0.535
Kualitas Pelayanan	0.923	0.926	0.621
Pengetahuan Perpajakan	0.857	0.873	0.469
Sanksi Pajak	0.856	0.878	0.475

Sumber: SmartPLS (2026).

Tabel 2 menyajikan hasil uji reliabilitas konstruk dan validitas konvergen dari seluruh variabel penelitian. Hasil menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,70, yang mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Adapun nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (0,535), Kualitas Pelayanan (0,621), Pengetahuan Perpajakan (0,469), dan Sanksi Pajak (0,475) menunjukkan bahwa sebagian besar variabel telah memenuhi ambang batas AVE \geq 0,50, sehingga validitas konvergen dapat diterima. Meskipun variabel Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak sedikit berada di bawah 0,50, nilai tersebut masih dapat ditoleransi mengingat nilai *Composite Reliability* keduanya telah melampaui batas yang disyaratkan.

Tabel 3. Discriminant Validity (Heterotrait-Monotrait Rasio / HTMT)

	Kepatuhan Pajak	Kualitas Pelayanan	Pengetahuan Pajak	Sanksi Pajak
Kepatuhan Pajak				
Kualitas Pelayanan	0.814			

Pengetahuan Pajak	0.742	0.669		
Sanksi Pajak	0.757	0.668	0.687	

Sumber: SmartPLS (2026).

Merujuk pada Tabel 3, pengujian validitas diskriminan melalui pendekatan rasio *Heterotrait-Monotrait* (HTMT) menunjukkan hasil yang memuaskan. Seluruh nilai korelasi antar-konstruk berada di bawah ambang batas 0,90, dengan rasio tertinggi tercatat sebesar 0,814 pada hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini mengonfirmasi bahwa setiap variabel mengukur dimensi yang unik dan terbebas dari indikasi tumpang tindih konsep yang signifikan.

Tabel 4. R-Square (R²)

	R-square	R-square adjusted
Kepatuhan Pajak	0.673	0.663
Kualitas Pelayanan	0.465	0.454

Sumber: SmartPLS (2026).

Berdasarkan Tabel 4, pengujian koefisien determinasi (R²) menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama mampu menjelaskan 67,3% variansi pada Kepatuhan Wajib Pajak. Di sisi lain, 46,5% perubahan pada Kualitas Pelayanan dipengaruhi oleh faktor Pengetahuan dan Sanksi Pajak. Mengacu pada standar Hair et al., perolehan nilai tersebut masuk dalam kategori moderat hingga substansial, yang mengonfirmasi bahwa model struktural ini memiliki kekuatan prediksi yang baik

Tabel 5. F-Square (F²)

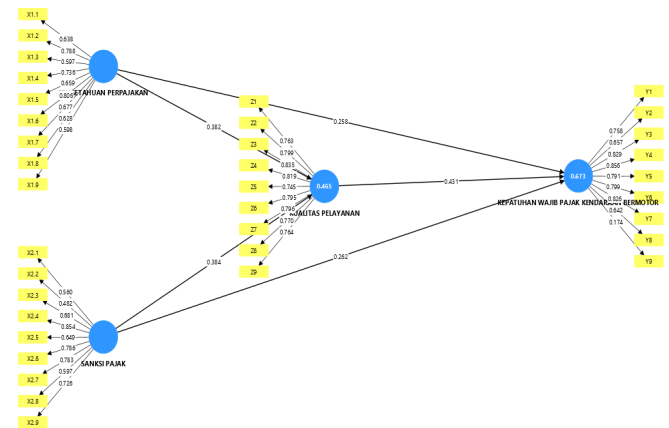
	Kepatuhan Pajak	Kualitas pelayanan	Pengetahuan Pajak	Sanksi Pajak
Kepatuhan Pajak				
Kualitas pelayanan	0.304			
Pengetahuan Pajak	0.113	0.179		

Sanksi Pajak	0.117	0.18		
--------------	-------	------	--	--

Sumber: SmartPLS (2026).

Berdasarkan Tabel 5, evaluasi *effect size* (F²) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan prediktor paling dominan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan pengaruh yang tergolong kuat (F²= 0,304). Sementara itu, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak memberikan efek berskala sedang terhadap pembentukan Kualitas Pelayanan (F² = 0,179 dan 0,180), serta efek kecil hingga menengah secara langsung terhadap Kepatuhan (F² = 0,113 dan 0,117). Secara keseluruhan, analisis ini mengonfirmasi bahwa setiap variabel eksogen berperan penting dan menyumbangkan kontribusi yang nyata dalam struktur model penelitian

Gambar 2. Path analysis



Tabel 6. Uji Hipotesis

Hubungan Variabel	Original Sample	T Statistics	P Values	Keputusan
Pengetahuan Pajak → Kualitas Pelayanan	0.382	3.850	0.002	Diterima
Sanksi Pajak → Kualitas Pelayanan	0.384	3.860	0.000	Diterima
Kualitas Pelayanan → Kepatuhan WP	0.431	4.370	0.000	Diterima

Pengetahuan Pajak → Kepatuhan WP	0.258	2.660	0.009	Diterima
Sanksi Pajak → Kepatuhan WP	0.262	2.560	0.054	Ditolak
Pengetahuan Pajak → Kualitas Pelayanan → Kepatuhan WP	0.165	2.640	0.007	Diterima
Sanksi Pajak → Kualitas Pelayanan → Kepatuhan WP	0.165	2.710	0.014	Diterima

Sumber: SmartPLS (2026).

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan (H1).

Hasil dari pengujian statistika menunjukkan bahwa Hipotesis 1 diterima dengan signifikan, dengan nilai koefisien jalur yang positif ($O=0,382$, $T=3,850$, $p\text{-value}=0,002$). Ini menunjukkan bahwa dengan semakin meningkatnya pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak, maka akan semakin tinggi pula sudut pandang mereka terhadap kualitas layanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Dompu. Penemuan ini dapat dijelaskan melalui sudut pandang Theory of Planned Behavior (TPB), yang mana pengetahuan perpajakan mempengaruhi norma subjektif wajib pajak saat berinteraksi dengan petugas pelayanan. Wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik cenderung memiliki harapan pelayanan yang lebih teratur dan dapat mengungkapkan kebutuhannya dengan lebih jelas, sehingga tanpa disadari mendorong responsivitas petugas layanan untuk meningkatkan standar mereka.

Dari sudut pandang Teori Kepatuhan Pajak, pengetahuan tentang perpajakan yang baik dalam masyarakat membangun norma sosial yang positif untuk lembaga pemungut pajak, mendorong mereka agar semakin meningkatkan kualitas layanannya. Individu yang memahami hak dan tanggung jawab mereka lebih cenderung bersuara dalam memberikan umpan balik mengenai pelayanan yang diterima, yang pada akhirnya mendorong perbaikan yang berkelanjutan dari

pihak lembaga. Hasil penelitian ini memperkuat pendapat dari (Wijayanti and Susilowati, 2025) serta (Oktris, 2024) yang menunjukkan bahwa pemahaman fiskal masyarakat memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas interaksi antara petugas pajak dan wajib pajak di berbagai wilayah.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kualitas Pelayanan (H2)

Hipotesis 2 dinyatakan diterima dengan dampak positif yang signifikan dalam penelitian ini ($O=0,384$, $T=3,860$, $p\text{-value}=0,000$). Hasil ini menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak hanya memengaruhi perilaku para wajib pajak, tetapi juga secara signifikan mendorong peningkatan mutu pelayanan dari pihak instansi. Dalam sudut pandang Theory of Planned Behavior (TPB), sanksi yang tegas membentuk suasana akuntabilitas yang tinggi yang memengaruhi norma subjektif secara institusional; petugas pelayanan didorong untuk memberikan layanan yang berkualitas demi membantu kepatuhan wajib pajak dan mengurangi potensi perselisihan akibat ketidakjelasan dalam prosedur.

Ditinjau melalui perspektif Teori Kepatuhan Pajak, adanya sanksi yang jelas memerlukan konsistensi dalam prosedur dari pihak yang berwenang dalam hal pajak. Menjatuhkan sanksi secara adil menjadi sulit jika kualitas dari layanan informasi dan prosedur kepatuhan itu sendiri tidak memadai. Dengan cara ini, sanksi pajak yang dapat berfungsi dengan baik secara tidak langsung membutuhkan peningkatan kualitas layanan sebagai syarat untuk keabsahannya. Temuan dari studi ini mendukung pendapat (Rahmah and Zaki, 2021) serta (Karismawati and Rispanyo, 2025) bahwa aspek kelembagaan memiliki peran yang signifikan dalam efektivitas alat penegakan hukum pajak di tingkat lokal.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (H3)

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa

Hipotesis 3 diterima dengan signifikan ($O=0,431$, $T=4,370$, $p\text{-value}=0,000$). Ini menunjukkan bahwa semakin baik layanan yang diberikan oleh Kantor SAMSAT Kabupaten Dompu, semakin tinggi tingkat kepatuhan para wajib pajak kendaraan bermotor. Penemuan ini sangat konsisten dengan Theory of Planned Behavior (TPB), yang menyatakan bahwa layanan berkualitas menciptakan sikap positif terhadap perilaku pada wajib pajak. Pengalaman layanan yang memuaskan menimbulkan persepsi bahwa membayar pajak adalah kegiatan yang mudah, nyaman, dan bermanfaat, sehingga secara mental memperkuat niat untuk patuh. Temuan ini juga didukung oleh ukuran efek yang dianggap besar ($f^2=0,304$), yang menunjukkan bahwa kualitas layanan adalah prediktor paling utama dalam model ini.

Dalam pandangan Teori Kepatuhan Pajak, mutu layanan mencerminkan dimensi kualitas layanan yang berperan sebagai faktor pendorong kepatuhan sukarela. Wajib pajak yang mendapatkan pelayanan secara profesional, tanggap, dan terbuka cenderung memiliki pandangan keadilan prosedural yang lebih tinggi, yang pada gilirannya mengurangi hambatan psikologis terhadap kewajiban pajak. Temuan dari penelitian ini memberikan bukti empiris yang kuat untuk mendukung hasil (Shafrani, 2019), (Rizkia Shifa, 2024), dan (Tambengi, 2025) yang secara konsisten menegaskan bahwa dimensi pelayanan yang unggul adalah faktor penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak, terutama pada sektor pajak daerah.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (H4)

Pengujian terhadap Hipotesis 4 menghasilkan data yang menunjukkan signifikansi statistik ($O=0,258$, $T=2,660$, $p\text{-value}=0,009$), yang mengindikasikan bahwa pemahaman tentang pajak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pemilik kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Dompu. Berdasarkan

Theory of Planned Behavior (TPB), pengetahuan mengenai perpajakan berfungsi sebagai kontrol perilaku yang dirasakan; para wajib pajak yang memahami secara mendalam tentang sistem, keuntungan, dan langkah-langkah dalam pembayaran pajak menunjukkan tingkat kepercayaan diri yang lebih tinggi dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Ketidaktahuan sering kali menjadi penghalang psikologis terbesar yang menghambat kepatuhan, termasuk bagi pemilik kendaraan yang memiliki niat baik.

Dari sudut pandang Teori Kepatuhan Pajak, pengetahuan mengenai perpajakan berperan sebagai fondasi utama dalam mengembangkan kepatuhan yang berdasarkan informasi. Para pembayar pajak yang memiliki pemahaman baik tentang fiskal tidak hanya sadar mengenai apa yang harus dibayarkan dan cara membayar pajak, tetapi juga memahami alasan di baliknya, yaitu hubungan antara kontribusi pajak dan kemajuan daerah, sehingga motivasi untuk mematuhi menjadi lebih intrinsik dan berkelanjutan. Hasil ini menguatkan bukti empiris dari (Wijaya *et al.*, 2025) dan (Oktris, 2024) yang secara konsisten menunjukkan bahwa pemahaman fiskal merupakan indikator penting untuk kepatuhan para pembayar pajak di berbagai sektor, termasuk pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (H5)

Hasil pengujian jalur menunjukkan bahwa Hipotesis 5 tidak didukung secara statistik ($O=0,262$, $T=2,560$, $p\text{-value}=0,054$), sehingga H5 ditolak. Hasil ini sejalan dengan pandangan (Nurwati, 2024). Penemuan ini menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak memberikan dampak langsung yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Dompu. Sesuai dengan Teori Perilaku Terencana (TPB), sanksi pajak seharusnya berfungsi sebagai alat untuk membentuk sikap terhadap perilaku melalui

mekanisme pencegahan. Namun, ketika efek pencegahan tersebut tidak dirasakan secara langsung oleh wajib pajak baik karena pelaksanaannya yang belum konsisten atau karena kurangnya pemahaman tentang konsekuensi pelanggaran maka dampak langsung dari sanksi terhadap kepatuhan menjadi tidak berarti.

Selaras dengan Teori Kepatuhan Pajak, keberhasilan sanksi tidak hanya ditentukan oleh jumlah yang dikenakan, tetapi juga oleh bagaimana wajib pajak memandang kepastian penerapannya. Jika wajib pajak belum yakin bahwa ketidakpatuhan akan mengakibatkan sanksi yang nyata, maka alat tersebut belum dapat mengubah cara berpikir rasional mereka menuju kepatuhan. Namun, temuan ini tidak sepenuhnya membantah pentingnya sanksi pajak, karena hasil dari pengujian H7 menunjukkan bahwa sanksi pajak masih dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara efektif jika terlebih dahulu dibantu oleh kualitas layanan. Ini sejalan dengan pandangan (Rahmah and Zaki, 2021) serta (Karismawati and Rispantyo, 2025) yang menyatakan bahwa pendekatan penegakan hukum saja tidak cukup tanpa didukung oleh peningkatan kualitas layanan publik.

Peran Mediasi Kualitas Pelayanan pada Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (H6)

Pengujian untuk Hipotesis 6 menunjukkan bahwa mutu layanan memiliki fungsi sebagai mediator yang berarti ($O=0,165$, $T=2,640$, $p\text{-value}=0,007$). Mengingat bahwa pemahaman tentang pajak juga memberikan efek langsung yang signifikan terhadap kepatuhan pembayar pajak (H4), maka peran mediasi ini bisa dianggap bersifat parsial. Perspektif dari Theory of Planned Behavior (TPB) menyiratkan hubungan ini: pengetahuan tentang pajak berperan sebagai fondasi dari perceived behavioral control yang memang penting secara langsung, namun akan menghasilkan kepatuhan yang lebih komprehensif jika didukung oleh pengalaman layanan yang

berkualitas sebagai penguat eksternal dari niat yang sudah terbentuk.

Alur logis yang terdapat dalam mediasi ini menunjukkan bahwa pemahaman yang mendalam mengenai pajak tidak hanya terkait dengan aspek kognitif, tetapi juga menjadi aset berharga bagi pembayar pajak dalam mendapatkan layanan pajak yang optimal (H1). Kualitas layanan yang dirasakan dengan baik ini pada akhirnya dapat mengubah pengetahuan menjadi tindakan kepatuhan yang nyata (H3). Temuan ini mengisi kekurangan dalam literatur sebelumnya dan memperkuat hasil penelitian (Rizkia Shifa, 2024) serta (Tambengi, 2025), di mana kualitas layanan berfungsi tidak hanya sebagai variabel independen awal, tetapi juga sebagai mekanisme penyampaian yang memperkuat dampak literasi fiskal masyarakat terhadap perilaku kepatuhan pajak.

Peran Mediasi Kualitas Pelayanan pada Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (H7)

Hipotesis terakhir (H7) diterima dengan signifikan ($O=0,165$, $T=2,710$, $p\text{-value}=0,014$), yang menunjukkan bahwa mutu layanan berperan sebagai penghubung pengaruh denda pajak terhadap kepatuhan pemilik kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Dompu. Mengingat bahwa pengaruh langsung dari denda pajak terhadap kepatuhan tidak menunjukkan hasil yang signifikan (H5), sedangkan efek tidak langsung melalui mutu layanan terbukti penting, proses mediasi ini bisa disebut sebagai mediasi penuh. Dalam perspektif Theory of Planned Behavior, denda pajak memang mempengaruhi sikap melalui jalur pencegahan, namun dampaknya akan jauh lebih besar dan berkelanjutan apabila didukung oleh mutu layanan yang secara bersamaan membangun norma subjektif yang positif.

Dalam kerangka Teori Kepatuhan Pajak, pola ini menunjukkan bahwa kepatuhan yang optimal tidak dapat dicapai hanya melalui metode paksaan. Sanksi yang adanya harus diimbangi dengan pelayanan yang berkualitas agar kepatuhan

dapat bersifat berkelanjutan dan tidak semata-mata muncul dari rasa takut. Pengelola pajak yang memperketat sanksi tanpa memperbaiki kualitas layanan sebenarnya berisiko menghadapi penolakan dari para wajib pajak. Temuan ini mendukung argumen yang diajukan oleh (Rahmah and Zaki, 2021) serta (Shafrani, 2019), di mana kombinasi antara pendekatan penegakan hukum dan pelayanan publik yang berkualitas terbukti sebagai cara paling efektif untuk menciptakan ekosistem kepatuhan pajak yang sehat dan berkelanjutan di tingkat daerah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis PLS-SEM terhadap 100 wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Dompu, penelitian ini menyimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak terbukti memberikan dampak positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Lebih lanjut, kualitas pelayanan muncul sebagai prediktor paling dominan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak secara langsung. Sementara pengetahuan perpajakan secara mandiri mampu meningkatkan kepatuhan karena memunculkan motivasi intrinsik dan kesadaran fiskal, sanksi pajak justru tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap perilaku kepatuhan tanpa adanya variabel pendukung. Kualitas pelayanan terbukti memegang peran sentral dalam model ini, yakni memediasi secara parsial pengaruh pengetahuan perpajakan dan memediasi secara penuh pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman kognitif wajib pajak akan diterjemahkan menjadi tindakan nyata secara lebih kuat melalui pelayanan yang memuaskan, sedangkan pendekatan koersif berupa sanksi hanya akan efektif mengubah perilaku apabila disalurkan melalui legitimasi perbaikan mutu layanan instansi.

Secara keseluruhan, kebaruan utama dalam penelitian ini terletak pada temuan empiris yang

menegaskan peran mekanistik kualitas pelayanan sebagai mediator yang mampu mengamplifikasi dampak dari faktor kognitif maupun faktor koersif menjadi tingkat kepatuhan yang optimal. Hal ini membuktikan bahwa strategi penegakan hukum dan fasilitasi pelayanan harus berfungsi secara sinergis agar kepatuhan yang terbangun bersifat berkelanjutan dan bukan semata-mata muncul dari rasa takut akan denda. Beranjak dari kesimpulan tersebut, penelitian ini merekomendasikan kepada Pemerintah Kabupaten Dompu untuk memprioritaskan investasi yang simultan pada tiga pilar utama. Ketiga pilar tersebut mencakup program peningkatan literasi perpajakan secara intensif, penerapan sanksi yang konsisten dan berkeadilan, serta transformasi kualitas pelayanan berbasis digital di Kantor Samsat guna meminimalisasi hambatan kepatuhan sekaligus memperkuat integritas pengelolaan keuangan publik daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, A. (2024) 'Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Peran Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Pemoderasi', *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 8(3).
<https://doi.org/10.18196/rabin.v8i3.24924>
- Dewi (2024) 'Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor', *Journal Research of Accounting (JARAC)*, 6(1), pp. 34–42.
<https://doi.org/10.51713/jarac.2024.6132>
- Hair (2021) *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*.
<https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Karismawati, B. and Rispanyo (2025) 'Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Progra Pemutihan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam

- Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Kota Surakarta', *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, 5(1), pp. 359–368. Available at: <https://doi.org/10.55606/jupea.v5i2.4311>.
- Karlina (2021) 'Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor', *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Auditing*, 15(2), pp. 143–154. <https://doi.org/10.37301/jkaa.v15i2.30>.
- Kurniawan, S. (2023) 'Pengaruh Pemahaman Pajak , Sanksi Perpajakan , Tax Law Enforcement , dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus terhadap Mahasiswa dan Alumni Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma) The Effect of Tax Understa', *Jurnal Akuntansi*, 1, pp. 1–10. <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/ga/article/view/1944>
- Ningsih, N.R. *et al.* (2025) 'Pengaruh Kesadaran Masyarakat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor : Studi Empiris Di Kabupaten Nagan Raya', *Jurnal Riset dan Pengabdian Interdisipliner*, 2(3), pp. 675–685. <https://doi.org/10.37905/jrpi.v2i3.33768>
- Nova, I.S. *et al.* (2024) 'Kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak kendaraan', *JURNAL KEBIJAKAN PUBLIK*, 15(4), pp. 496–501. <https://jkp.ejournal.unri.ac.id/index.php/JKP/article/view/8694/7060>
- Nurwati, E. (2024) 'Understanding regulations, tax sanctions, and taxpayer compliance: the role of risk preference moderation', 8(1), pp. 32–48. Available at: <https://doi.org/10.22219/jaa.v8i1.38365>.
- Oktris (2024) 'Understanding of Taxation , Taxpayer Morality , and Tax Compliance in Indonesia: The Importance of Tax Awareness', *AKRUAL: Jurnal Akuntansi*, 16(1), pp. 1–14. Available at: <https://doi.org/10.26740/jaj.v16n1.p1-p14>.
- Rahmah, R. and Zaki, S.T. (2021) 'Quality Services Moderation on Moral Impact of Taxpayers and Tax Penalties on Compliance Taxpayers', *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 4(2), pp. 155–163. <https://doi.org/10.57178/atestasi.v4i2.47>
- Rizkia Shifa, R.K. (2024) 'Pengaruh Pengetahuan Pajak , Tingkat Kesadaran Wajib Pajak , Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Studi Kasus Samsat Jakarta Timur) Tahun 2020-2023 Program Studi Administrasi Publ', *Ilmu Administrasi Publik*, 4(6), pp. 539–548. <https://doi.org/10.31334/jiap.v4i6.4410>
- Shafrani, Y.S. (2019) 'Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Ketegasan Sanksi Pajak , dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Cilacap Yoiz Shofwa Shafrani Institut Agama Islam Negeri Purwokerto', *MABSYA: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 1(2), pp. 213–230. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.24090/mabnya.v1i2.3465>.
- Simanjuntak (2025) 'Pengaruh Pengetahuan dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan Kesadaran sebagai Variabel Intervening', *Jurnal Minfo Polgan*, 14, pp. 125–139. Available at: <https://doi.org/10.33395/jmp.v14i1.14657>.
- Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tambengi, R. (2025) 'Pengaruh Pengetahuan , Profesionalisme Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Bekasi (The Impact of Taxpayer Knowledge , Tax Employee Professionalism and Service Quality on

- Compliance of Motor Vehicle T', *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 7(2), pp. 314–319. Available at: <https://doi.org/10.31334/transparansi/>.
- UU (2022) 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah Menimbang', (104172). Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/195696/Undang-Undang-no-1-tahun->.
- Wijaya, S. *et al.* (2025) 'The Compliance Ecosystem : Integrating Personal , Social , And Institutional Factors In Income Tax', *Educoretax*, 5(3), pp. 325–335. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.54957/educoretax.v5i3.1426>.
- Wijayanti, A.A. and Susilowati, H. (2025) 'Determinasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Berdasarkan Kesadaran , Pemahaman Perpajakan , dan Pemahaman Sanksi Pajak : Studi Kasus di KPP Pratama Klaten', 18(2), pp. 488–498. <https://doi.org/10.51903/kompak.v18i2.3057>