

# Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Akses Pajak, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Rochma Citra Larasati<sup>1</sup>, Sjarief Hidajat<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar, Surabaya, e-mail: [19013010018@student.upnjatim.ac.id](mailto:19013010018@student.upnjatim.ac.id)

<sup>2</sup>Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar, Surabaya, e-mail: [sjariefhidayat.ak@upnjatim.ac.id](mailto:sjariefhidayat.ak@upnjatim.ac.id)

## ARTICLE INFO

Article history:

Received 30 September 2023

Received in revised form 2 November 2023

Accepted 10 November 2023

Available online 1 Desember 2023

## ABSTRACT

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to ascertain whether the compliance of motor vehicle tax payers is affected by taxpayer awareness, tax access, facilities, and service quality. The research used in this study is quantitative. Primary data were gathered for this study by the distribution of questionnaires in survey procedures. Incidental sampling is the sampling strategy applied. 100 motor vehicle taxpayers registered at the West Surabaya Samsat Office made up the study's sample. The WarpPLS 7.0 SEM Partial Least Square (PLS) Software was employed for the data analysis process in this investigation. The findings of this study demonstrated that tax access and changeable taxpayer awareness had a substantial impact on motor vehicle tax compliance. Service Quality and tax facilities and has no discernible impact on motor vehicle taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Tax access; tax facilities; taxpayer awareness; taxpayer compliance; service quality*

## 1. Pendahuluan

Menurut CNN Indonesia, dibandingkan dengan sektor lain, pajak menyumbang lebih dari 80% dari total pendapatan negara. Untuk membiayai pengeluaran negara, pajak menjadi salah satu sumber pendapatan. Untuk kepentingan umum daripada kepentingan pribadi negara memungut pajak pada wajib pajak. Pajak yang dibayar akan dikembalikan kepada negara dalam bentuk fasilitas yang meningkatkan kualitas hidup. Seperti infrastruktur, kesehatan, dan masalah kelangsungan hidup masyarakat.

Direktorat Jenderal Pajak mengklaim bahwa karena pajak adalah sumber pendapatan utama Negara yang digunakan untuk membayar semua biaya pembangunan, maka pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap kehidupan negara, khususnya pembangunannya. Pajak berfungsi untuk anggaran dan mengatur. Awalnya sistem pemungutan pajak adalah *official assessment system* dan oleh pemerintah diubah menjadi *self assessment system*. Dengan pungutan pajak ini, masyarakat bertanggung jawab dan berkewajiban untuk membayar pajaknya.

Pemerintah daerah provinsi mengelola dan mengatur pajak kendaraan bermotor. Mengingat bahwa kebutuhan untuk kendaraan bermotor berbeda unruk setiap daerah. Salah satunya kota Surabaya yang termasuk kota terbesar di Jawa Timur. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Jumlah Objek Kendaraan Bermotor yang Terdaftar di Samsat Surabaya Barat pada Tahun 2022

Objek	R2	R4	Jumlah
Kendaraan yang terdaftar	381.313	117.225	498.538
Kendaraan atas nama Perusahaan	2.135	19.955	22.090
Kendaraan Mewah	-	7.985	7.985
Jumlah Tahun 2022	383.448	137.180	520.628

Sumber : UPT Dispenda Surabaya Barat Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa kendaraan bermotor memiliki objek yang berbeda-beda. Di seluruh indonesia, termasuk di Kota Surabaya bagian Barat di Provinsi Jawa Timur, pajak kendaraan bermotor terus meningkat. Berikut ini adalah Jumlah Realisasi penerimaan PKB untuk Tahun 2020-2022.

Tabel 2. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Surabaya Barat Tahun 2020-2022

Tahun	Target	Realisasi	Persentase Pencapaian
2020	335.000.000.000	385.547.676.220	115,09
2021	382.000.000.000	409.459.971.142	107,19
2022	406.100.000.000	452.093.093.768	111,33

Sumber : UPT Dispenda Surabaya Barat Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor sejak tahun 2020-2022 sudah dicapai. Tetapi dari tahun ke tahun persentase pencapaian target PKB-nya mengalami kenaikan dan penurunan. Kelebihan yang tidak sesuai dengan target tersebut disebabkan oleh adanya wajib pajak yang tidak membayar pajak ditahun sebelumnya. Hal tersebut karena kurang patuhnya masyarakat akan perpajakan.

Pendapatan daerah dari sektor pajak meningkat dari jumlah kendaraan tang terdaftar di tahun 2022. Namun demikian, pendapatan daerah dari industri tersebut masih belum optimal. Ini disebabkan oleh sejumlah faktor, termasuk tingkat kepatuhan dan kesadaran saat membayar pajak. Akses pajak, fasilitas, kualitas pelayanan dan tingkat kemiskinan yang meningkat karena pandemi virus korona beberapa tahun silam juga menjadi faktor penyebab kurang optimal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain itu, dapat dilihat masih ada sejumlah masyarakat yang kurang disiplin dalam membayar pajak tepat waktu, bahkan ada beberapa individu yang sengaja tidak membayar pajak kendaraan milik mereka sama sekali. Karena mereka menganggap hal tersebut kurang efektif.

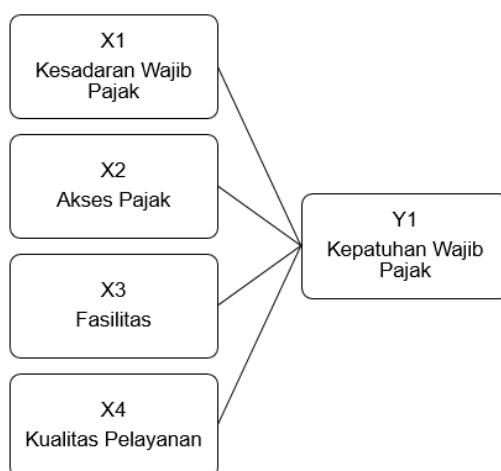
Penduduk sebuah negara yang benar membentuk kesadaran pajak dari nilai moral, etika, dan rasa akan kewajiban (Marchori, 2018). Sebagian besar orang menganggap pajak sebagai pungutan yang harus dibayar. Mereka menyadri kewajiban sebagai warga Indonesia yang baik dan percaya bahwa hal tersebut merupakan cara mereka berpartisipasi dalam pembangunan daerah untuk lebih berkembang dan maju (Kolatung, 2021). Hal ini terbukti dengan adanya ulasan pada Google Maps Samsat Surabaya Barat yang sedang peneliti amati, dimana masyarakat menganggap akses pajak, fasilitas, dan kualitas pelayanan kurang efektif. Karena masyarakat tidak sadar akan membayar pajak. Soal ini diperkuat oleh studi Widajantie & Anwar (2020) menjelaskan bahwa yang memberikan dampak pada kepatuhan yaitu pelayanan dan kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor. Haryanti & Wijaya (2019) berpendapat bahwa akses pajak dan fasilitas berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Tetapi studi oleh Chusaeri et al. (2017) menjelaskan bahwa yang tidak memberikan dampak pada kepatuhan yaitu kesadaran dan kualitas pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor.

Tujuan dari studi ini untuk mengevaluasi pengaruh dari kesadaran, akses, fasilitas, dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Studi ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya, diman terdapat variabel yang ditambahkan sehingga

referensi yang ada menjadi sebuah perbandingan. Penelitian ini tidak jauh berbeda dengan sebelumnya karena memiliki populasi yang sama yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pencetus teori atribusi Fritz Heider yang ditemukan pada tahun 1958, menjelaskan bahwa teori atribusi menggambarkan bagaimana kita mengetahui penyebab dan motif perilaku seseorang. Menurut Atarwaman (2020) menggambarkan teori ini apakah disebabkan perilaku seseorang karena eksternal atau faktor internal. Kontribusi, menurut Samsuar (2019), adalah proses menilai tentang penyebab yang dilakukan seseorang terhadap berbagai peristiwa setiap hari, baik dengan disadari maupun tidak. Menurut Tirtono et al. (2022) menyatakan bahwa atribusi adalah proses membuat kesimpulan tentang hal-hal yang mempengaruhi perilaku seseorang. Teori atribusi menjelaskan bagaimana orang membenarkan tindakan mereka sendiri atau orang lain. Untuk menjelaskan faktor eksternal dan internal yang dipengaruhi karena adanya kemampuan wajib pajak untuk membayar pajaknya, teori ini sangat membantu.

Kepatuhan atau *obedience* merupakan sikap disiplin atau integritas yang taat terhadap suatu arahan atau hukum yang ditetapkan, dengan penuh kesadaran (Sutami, 2014). Berdasarkan Wulandara & Adnan (2019) kepatuhan perpajakan adalah ketika mereka disiplin untuk melaksanakan kewajiban dalam perpajakan sesuai aturan yang berlaku.



**Gambar 1** Kerangka Kosneptual Penelitian

Kepatuhan dipengaruhi oleh penyebab eksternal dan internal dari dua jenis faktor yang berbeda. Faktor internal berasal dari dalam diri pribadi dan terkait dengan sifat pribadi yang menjadi penyebab perpajakan dalam melakukan kewajibannya. Karena faktor eksternal, seperti keadaan dan lingkungan Wajib Pajak, berasal dari luar dirinya, sehingga bertentangan dengan faktor internal. Komponen internal teori atribusi adalah kesadaran, yang diciptakan oleh pengetahuan pajak, sikap pajak yang baik, dan karakteristik pembayar pajak.

Isnaini & Karim (2021) berpendapat bahwa kesadaran berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak. Tetapi Hermawati & Primasari (2018) menentang studi tersebut, mereka menyatakan bahwa variabel kesadaran tidak berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan tidak akan dipengaruhi oleh kesadaran atau ketidaksadaran akan pajak. Penyebabnya karena pajak merupakan sumber daya yang diterima serta digunakan oleh Negara untuk memajukan tujuan dan kepentingan masyarakat, selain tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh wajib pajak. Mereka hanya membayar pajak karena diwajibkan, tetapi mereka tidak mengetahui bagaimana uang mereka digunakan. Akibatnya, hipotesis penelitian dapat disusun sebagai berikut:

**H<sub>1</sub> : Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak**

Kemudahan akses digunakan sebagai pendorong kepatuhan wajib pajak yang lebih baik untuk menjalankan kewajiban dan hak perpajakan. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, wajib pajak ingin dapat dengan mudah memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini dapat dilakukan secara praktis dan cepat jika diperlukan dengan infrastruktur dan teknologi informasi yang sesuai, yang sebagian besar telah digunakan. Menurut gagasan atribusi, akses terhadap

pajak merupakan faktor eksternal yang meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut studi (Hermawati & Primasari, 2018), klaim tersebut akurat. Karena posisinya yang menguntungkan dan aksesibilitas yang mudah, diketahui bahwa Wajib Pajak Samsat tidak mengutamakan akses pajak. Akibatnya, hipotesis penelitian dapat disusun sebagai berikut:

### **H<sub>2</sub> : Akses Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak**

Fasilitas adalah faktor eksternal dari teori atribusi yang mempengaruhi bagaimana wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya. Mereka berpendapat bahwa dengan memiliki bus layanan yang sudah beroperasi akan memudahkan membayar pajak. Akibat fasilitas adanya bus layanan, wajib pajak yang tidak dapat mengakses fasilitas bus layanan dapat terbantu. Fasilitas berupa bus layanan Samsat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, menurut kajian (Sinambela & Putri, 2020). Dengan demikian, hipotesis penelitian dapat disusun sebagai berikut:

### **H<sub>3</sub> : Fasilitas pada Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut teori atribusi, kualitas pelayanan yang dihubungkan dengan perilaku kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan adalah penyebab eksternal yang mempengaruhi pandangan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik diberikan petugas pajak pada wajib pajak sangat terkait dengan kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak mereka. Pelayanan yang mampu memenuhi harapan masyarakat disebut sebagai pelayanan berkualitas. Harapan masyarakat akan adanya kualitas pelayanan menunjukkan seberapa jauh pelayanan tersebut memenuhi harapan dan kenyataan masyarakat (Akay et al., 2021). Ketika layanan semakin baik, mereka lebih cenderung membayar pajak tepat waktu. Kepatuhan dapat meningkat jika pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan harapan atau yang diinginkan. Klaim ini konsisten dengan penelitian yang menunjukkan bagaimana layanan berkualitas tinggi menguntungkan bagi wajib pajak (Kurniawan et al., 2019). Akibatnya, hipotesis penelitian dapat disusun sebagai berikut:

### **H<sub>4</sub> : Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak**

## **2. Metode Penelitian**

Populasi yang digunakan yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Surabaya Barat. Data primer dikumpulkan dalam penelitian, melalui penyebaran kuesioner dalam prosedur survei sehingga menjadi semacam penelitian kuantitatif. Pengambilan *non-probability sampling* menggunakan pendekatan pengambilan sampel insidental adalah strategi pengambilan sampel yang digunakan. Persamaan Slovin digunakan untuk mengukur sampel penelitian ini. Penelitian ini memiliki populasi sebanyak 520.628 orang, persentase kelonggaran 10%, dan hasilnya dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Berdasarkan estimasi sampel, total responden dalam penelitian ini menjadi 100 atau sekitar 0,0192% dari keseluruhan wajib pajak. Analisis data untuk studi ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak WarpPLS 7.0 SEM partial least squares (PLS). Software ini dianggap sebagai metode analisis yang melakukan analisis faktor dan regresi berganda secara bersamaan (Sholihin & Ratmono, 2021). Analisis Model Pengukuran, Analisis Model Struktural, dan Pengujian Hipotesis adalah tiga fase pengujian perangkat lunak ini.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

### **3.1 Convergent Validity & Diskriminant Validity**

Tabel 3. Combined Loading

	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	Y <sub>1</sub>	P Value
X <sub>1.1</sub>	<b>0.803</b>	0.082	-0.222	0.088	0.632	<0.001
X <sub>1.2</sub>	<b>0.907</b>	-0.068	0.025	0.015	0.128	<0.001
X <sub>1.3</sub>	<b>0.931</b>	0.014	-0.002	-0.026	-0.313	<0.001

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Akses Pajak, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Rochma Citra Larasati)

X <sub>1.4</sub>	<b>0.942</b>	0.043	0.098	-0.088	-0.052	<0.001
X <sub>1.5</sub>	<b>0.938</b>	-0.061	0.070	0.025	-0.303	<0.001
X <sub>2.1</sub>	-0.079	<b>0.862</b>	0.245	-0.437	0.192	<0.001
X <sub>2.2</sub>	0.072	<b>0.925</b>	-0.064	0.170	-0.107	<0.001
X <sub>2.3</sub>	-0.051	<b>0.958</b>	-0.140	0.134	-0.051	<0.001
X <sub>2.4</sub>	0.053	<b>0.945</b>	-0.019	0.097	-0.059	<0.001
X <sub>3.1</sub>	-0.161	0.214	<b>0.927</b>	-0.012	0.042	<0.001
X <sub>3.2</sub>	0.148	-0.157	<b>0.950</b>	0.174	-0.083	<0.001
X <sub>3.3</sub>	0.009	-0.052	<b>0.951</b>	-0.162	0.041	<0.001
X <sub>4.1</sub>	-0.041	0.035	-0.104	<b>0.919</b>	0.021	<0.001
X <sub>4.2</sub>	-0.166	-0.062	0.165	<b>0.901</b>	0.129	<0.001
X <sub>4.3</sub>	-0.106	-0.146	0.247	<b>0.933</b>	0.047	<0.001
X <sub>4.4</sub>	0.016	0.009	-0.272	<b>0.915</b>	-0.129	<0.001
X <sub>4.5</sub>	0.087	0.166	-0.105	<b>0.897</b>	-0.121	<0.001
X <sub>4.6</sub>	0.076	-0.032	-0.020	<b>0.937</b>	-0.034	<0.001
X <sub>4.7</sub>	0.140	0.038	0.091	<b>0.871</b>	0.091	<0.001
Y <sub>1.1</sub>	0.108	0.172	-0.281	0.139	<b>0.929</b>	<0.001
Y <sub>1.2</sub>	-0.129	-0.071	0.122	-0.083	<b>0.928</b>	<0.001
Y <sub>1.3</sub>	0.207	0.135	-0.158	0.135	<b>0.917</b>	<0.001
Y <sub>1.4</sub>	0.073	-0.187	0.107	-0.063	<b>0.921</b>	<0.001
Y <sub>1.5</sub>	-0.264	-0.050	0.216	-0.131	<b>0.899</b>	<0.001

Sumber: Data diolah dengan WarpPLS 7.0

Pada table 3 hasil *combined loading* di atas, diketahui bahwa *loading factor* diatas 0,7, yang menunjukkan bahwa ketentuan *Convergent Validity* telah terpenuhi. Selain itu, nilai faktor *loading* lebih besar dari *cross loading* pada konstruk lain. Oleh karena itu, semua indikator pada studi ini memiliki validitas diskriminan yang baik.

### 3.2 Uji Realibility dan Average Variance Extracted (AVE)

Tabel 4. Reliabilitas Komposit dan Average Variance Extracted (AVE)

	Reliabilitas Komposit	Koefisien Alpha	Average Variance Extracted (AVE)
Kesadaran Wajib Pajak	0.958	0.945	0.821
Akses Pajak	0.958	0.942	0.852
Fasilitas	0.960	0.937	0.888
Kualitas Pelayanan	0.971	0.966	0.830
Kepatuhan Wajib Pajak	0.964	0.954	0.844

Sumber: Data diolah dengan WarpPLS 7.0

Pada tabel 4 hasil semua variabel penelitian memenuhi nilai koefisien alpha dan reliabilitas komposit >0,6 dan >0,7. Hasil ini membuktikan bahwa keseluruhan variabel mempunyai tingkat reliabilitas yang tinggi. Selain itu, fakta bahwa nilai AVE > 0,5 telah ditunjukkan.

Tabel 5. Nilai Korelasi Variabel Konstruk

	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	Y <sub>1</sub>
X <sub>1</sub>	(0.906)	0.666	0.675	0.584	0.792
X <sub>2</sub>	0.666	(0.923)	0.857	0.774	0.739
X <sub>3</sub>	0.675	0.857	(0.943)	0.858	0.697
X <sub>4</sub>	0.584	0.774	0.858	(0.911)	0.657
Y <sub>1</sub>	0.792	0.739	0.697	0.657	(0.919)

Sumber: Data diolah dengan WarpPLS 7.0

Semua konstruk memiliki validitas diskriminan yang baik, seperti yang ditunjukkan oleh hasil nilai korelasi variabel konstruk di tabel 5, dimana nilai-nilai korelasi konstruk diagonal lebih

besar daripada nilai korelasi konstruk lainnya.

### 3.3 Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Tabel 6. Nilai R Square

Hubungan	R Square
$X_1, X_2, X_3,$ dan $X_4$ ke $Y_1$	0.828

Sumber: *Data diolah, 2023*

Pada tabel 6 bisa disimpulkan bahwa nilai koefisien determinan memenuhi tolak ukur yang baik, yaitu nilai lebih dari 0,67. Interpretasi dari output R-square menunjukkan bahwa konstruk endogen kepatuhan wajib pajak diperoleh senilai 0,828. Sehingga, konstruk  $X_1, X_2, X_3, X_4$  mempengaruhi  $Y_1$  senilai 82,8% dan variable lain di luar yang diteliti mempengaruhi 17,2%.

### 3.4 Predictive Relevance ( $Q^2$ )

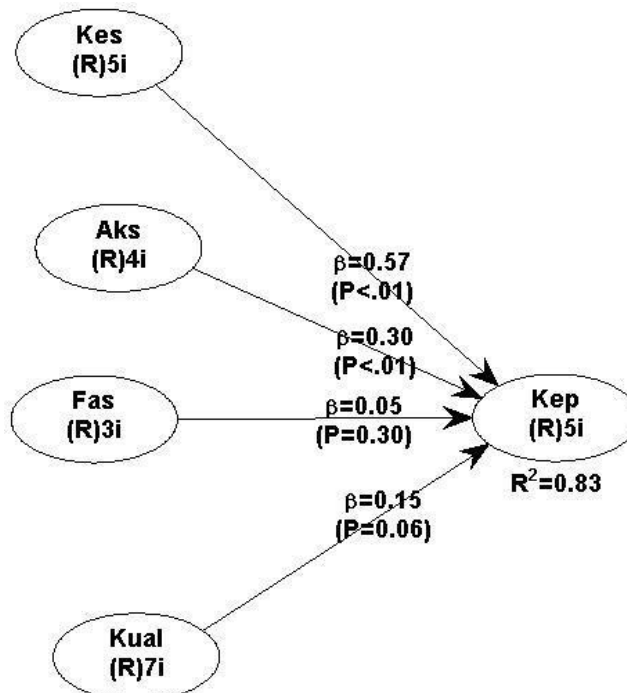
Tabel 7. Nilai Q Square

$X_1$ $X_2$ $X_3$ $X_4$ $Y_1$	Q Square
	0.756

Sumber: *Data diolah, 2023*

Berdasarkan tabel 7 nilai Q-square dalam studi ini adalah  $0,756 > 0$ . Artinya model penelitian ini memiliki *predictive relevance* atau memiliki nilai observasi baik.

### 3.5 Uji Hipotesis



Gambar 2 Hasil Model Struktural

Sumber: *Data diolah dengan WarpPLS 7.0*

Model struktural, juga disebut sebagai inner model, diuji dengan menguji nilai Koefisien Determinan, yang merupakan model uji goodness-fit model, untuk menguji hipotesis yang diajukan. Koefisien parameter dapat ditunjukkan dengan melihat path coefficients. Pentingnya estimasi parameter dapat mengungkapkan bagaimana banyak faktor penelitian terkait. Hipotesis yang disebutkan tersebut dapat diterima atau ditolak jika  $p < 0,05$ . Menurut hipotesis yang diajukan, berikut adalah analisis terkait pengaruh antara variabel:

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Akses Pajak, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (*Rochma Citra Larasati*)

Tabel 8. Uji Hipotesis

Hipotesis	Pernyataan	Path Coefficients	P-Value	Hasil
Hipotesis 1	Kesadaran Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.567	<0.001	Hipotesis Diterima
Hipotesis 2	Akses Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.304	<0.001	Hipotesis Diterima
Hipotesis 3	Fasilitas -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.053	0.297	Hipotesis Ditolak
Hipotesis 4	Kualitas Pelayanan -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.151	0.059	Hipotesis Ditolak

Sumber: Data diolah dengan WarpPLS 7.0

### 3.6 Pembahasan

#### Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 8 menampilkan hasil pengujian model pengukuran dan model struktural, pada uji hubungan antar konstruk menunjukkan dampak kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil dari nilai *p value* <0,05 menunjukkan hal itu. Teori atribusi memperkuat penerimaan hipotesis satu, yang menyatakan bahwa kesadaran merupakan faktor internal yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan. Temuan studi sebelumnya oleh Malau et al. (2021) menunjukkan kesadaran mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menguatkan kesimpulan ini.

#### Akses Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil evaluasi outer dan inner model ditunjukkan pada Tabel 8, uji hubungan antar konstruk menunjukkan bagaimana kesadaran mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil dari nilai *p value* <0,05 menunjukan hal itu. Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa akses pajak merupakan faktor eksternal yang dapat mendorong kepatuhan wajib pajak terhadap pelaksanaan tanggung jawab perpajakan, didukung oleh bukti-bukti yang mendukung teori atribusi. Tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor meningkat seiring dengan meningkatnya ketersediaan akses pajak. Menurut studi sebelumnya oleh Harfiani et al. (2021), akses pajak berdampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### Fasilitas pada Kepatuhan Wajib Pajak

Uji hubungan antar konstruk menunjukkan bahwa fasilitas tidak berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, seperti terlihat pada Tabel 8 yang menggambarkan hasil pengujian outer dan inner model. Hasil dari nilai *p value* <0,05 menunjukkan hal itu. Makna teori atribusi dijelaskan dengan menolak hipotesis ketiga, semakin kecil pengaruh fasilitas maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut studi sebelumnya oleh Sarlina et al. (2019), fasilitas tersebut tidak terlalu berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun hasil studi ini berbeda dengan Desiva & Kholis (2022) yang menunjukkan bahwa fasilitas berdampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil evaluasi outer dan inner model ditunjukkan pada Tabel 8, dan pengujian hubungan antar konstruk menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Hasil dari nilai *p value* <0,05 menunjukkan hal itu. Tidak diterimanya hipotesis empat memberikan makna teori atribusi, semakin rendah pengaruh kualitas pelayanan maka rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Temuan studi ini diperkuat dengan studi sebelumnya oleh Fatmawati & Adi (2022) yang menemukan tidak adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### 4. Kesimpulan dan Saran

Menurut pengujian dan pembahasan peneliti, kesadaran wajib pajak dan akses pajak memiliki dampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayan dan fasilitas tidak ada kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Saran bagi peneliti selanjutnya agar menggunakan variabel independen lainnya, menambahkan variabel intervening atau moderating yang memberikan dampak pada kepatuhan wajib pajak.

#### Daftar Pustaka

- [1] Akay, R., Kaawon, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Journal Governance*, 1(1), 1–8.
- [2] Atarwaman, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 39–51.
- [3] Chusaeri, Y., Daiana, N., & Afifudin. (2017). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 6(09).
- [4] Desiva, A. H., & Kholis, N. (2022). Pengaruh sosialisasi, fasilitas, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Kinerja*, 19(2), 233–240. <https://doi.org/10.30872/jkin.v19i2.10807>
- [5] Fatmawati, S., & Adi, S. W. (2022). Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Pajak, Tingkat Pendapatan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada SAMSAT Kota Surakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 883–890.
- [6] Harfiani, Mursalim, & Tjan, J. S. (2021). Pengaruh Akses Pajak, Kewajiban Moral, Love of Money dan Persepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Pangkep. *Journal of Accounting Finance (JAF)*, 2.
- [7] Haryanti, S. S., & Wijaya, K. A. (2019). Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *ProBank: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan*, 4(2), 147–165. <https://doi.org/10.36587/probank.v4i2.507>
- [8] Hermawati, F. A., & Primasari, N. H. (2018). Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Akses Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Unit Pelayanan Teknis Badan Pendapatan Daerah Serpong). *Jurnal Akuntansi Responsibilitas Audit Dan Tax*, 1(2).
- [9] Isnaini, P., & Karim, A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa). *PAY Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 27–37.
- [10] Kolatung, J. F. (2021). Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2), 1006–1014.
- [11] Kurniawan, A., Sarlina, L., & Umiyati, I. (2019). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 183–198.
- [12] 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. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v5i2.414>
- [13] Marchori, F. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha Kecil Menengah. *Ejournal.Unp.Ac.Id*, 06(3), 22.
- [14] Samsuar, S. (2019). Atribusi. *Jurnal Network Media*, 2(1), 65–69.
- [15] Sholihin, M., & Ratmono, D. (2021). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 - Untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Penerbit Andi.

---

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Akses Pajak, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Rochma Citra Larasati)

- 
- 
- [16] Sinambela, T., & Putri, A. S. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Penerapan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan Jayakarta*, 1(2), 122–137.
- [17] Sutami, H. (2014). Kamus Besar Bahasa Indonesia; Edisi Empat. *Wacana, Journal of the Humanities of Indonesia*, 11(2). <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- [18] Tirtono, T., Triani, T., & Nurdhiana, N. (2022). Faktor-Faktor yang mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal STIE Semarang*, 14(3), 130–151.
- [19] 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). *Behavioral Accounting Journal*, 3(2), 129–143. <https://doi.org/10.33005/baj.v3i2.103>
- [20] Wulandara, I. K., & Adnan. (2019). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, 4(1), 1–12.