

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Layanan Samsat Care dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Surianto¹, Nova Ramadhani²

^{1,2}Universitas Wira Bhakti, Indonesia

E-mail: surianto_se@yahoo.com¹, ramadaninova882@gmail.com²

Article History:

Received: 13 Januari 2026

Revised: 23 Januari 2026

Accepted: 27 Januari 2026

Keywords: Pengetahuan
Perpajakan, Kualitas
Layanan Samsat Care,
Samsat Keliling, Kepatuhan
Wajib Pajak

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas layanan samsat care dan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif menggunakan regresi linear berganda, dengan populasi mencakup pengguna wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten gowa dengan sampel sebanyak 80 responden diporeleh melalui metode probability sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kualitas layanan samsat care dan samsat keliling berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

PENDAHULUAN

Pendapatan daerah merupakan penerimaan yang penting bagi pemerintah untuk menunjang tumbuhnya pembangunan daerah serta kegiatan-kegiatan daerah lainnya. Proses pembangunan merupakan suatu proses yang berkesinambungan dan dilaksanakan secara terencana sehingga selaras dengan perubahan-perubahan yang ada untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Dalam rangka meningkatkan sektor pembangunan yang telah di rencanakan agar berjalan dengan baik maka pemerintah memerlukan dana yang cukup besar. Pembangunan dilihat dari fasilitas pelayanan publik merupakan sasaran yang ingin di capai dari adanya pembangunan daerah. Dengan adanya pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat teentunya merupakan pemanfaatan sumber penerimaan yang menjadi dasar untuk pembangunan daerah (Debiyanti, 2021). Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, terdapat lima jenis pajak daerah, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok. Dari kelima jenis pajak tersebut, pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu sumber pendapatan daerah yang memberikan kontribusi paling besar. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak daerah yang digunakan untuk membiayai pembangunan di tingkat provinsi. Meskipun pajak ini dipungut oleh pemerintah provinsi, setiap kabupaten diberikan kewenangan untuk melakukan pemungutan sendiri melalui Kantor Samsat. Hal ini sesuai dengan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Kebijakan ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di setiap kabupaten yang

ada di Provinsi Sulawesi Selatan

Tingkat pemahaman dan pengetahuan perpajakan dari wajib pajak kendaraan bermotor itu sendiri merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan. Wajib pajak yang patuh dapat didefinisikan sebagai wajib pajak yang taat terhadap aturan perpajakan dalam memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kurang patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban mereka mengakibatkan terjadinya tunggakan pajak kendaraan bermotor (Wahyuni, 2023). Layanan *Samsat Care* hadir sebagai bentuk layanan cepat dan responsif untuk memfasilitasi masyarakat dalam memperoleh informasi serta melakukan pengurusan pajak secara lebih mudah dan efisien. Sementara itu, *Samsat Keliling* bertujuan menjangkau masyarakat di wilayah yang jauh dari kantor Samsat, sehingga pembayaran pajak kendaraan dapat dilakukan tanpa harus datang langsung ke kantor induk. Kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam hal ini wajib pajak. Kepuasan atas layanan merupakan suatu tanggapan atas kinerja yang telah diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, kepuasan juga di artikan suatu tingkatan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan atau wajib pajak dapat terpenuhi, kondisi ini juga berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Provinsi Sulawesi Selatan. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada wilayah Kabupaten Gowa untuk menganalisis bagaimana pemahaman perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor serta dampaknya terhadap penerimaan pajak daerah.

Provinsi Sulawesi Selatan pada era globalisasi, di tandai dengan adanya berbagai perubahan maupun perkembangan yaitu signifikan. Perubahan tersebut dapat dilihat dari kebiasaan masyarakat dalam aktivitas sehari-harinya. Masyarakat lebih suka menggunakan kendaraan pribadi daripada kendaraan umum, bahkan tak jarang memiliki kendaraan pribadi lebih dari satu. Hal tersebut yang menyebabkan terjadinya peningkatan jumlah pengguna kendaraan bermotor di Provinsi Sulawesi Selatan dari tahun ke tahun. Adapun faktor-faktor yang dinilai dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu sistem perpajakan elektronik, kualitas pelayanan fiskus, dan pengetahuan perpajakan. Adapun instansi yang menangani terkait PKB di Provinsi Sulawesi Selatan yaitu unit pelaksanaan Teknik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (UPT SAMSAT/ Kantor Bersama Samsat). UPT atau Kantor Bersama Samsat merupakan suatu sistem kerja sama yang melibatkan tiga instansi yaitu Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA), Kepolisian Republik Indonesia, dan PT Asuransi Jasa Raharja. Tujuan dibentuknya Kantor Bersama Samsat yang melibatkan tiga instansi ini yaitu untuk memberikan kelancaran dan kemudahan terkait pelayanan kepada masyarakat yang kegiatannya dilakukan dalam satu atap gedung.

Pada awalnya sistem yang diberlakukan yaitu sistem manual, dimana wajib pajak PKB harus melakukan pengecekan dan pembayaran secara langsung di kantor Bersama Samsat. Namun, seiring berjalannya waktu diberlakukan sistem perpajakan modern dimana wajib pajak tidak harus mendatangi Kantor Bersama Samsat dalam melakukan pembayaran pajak PKB. Direktorat Jendral Pajak (DPJ), BAPENDA Provinsi Sulawesi Selatan, Dan Kantor Bersama Samsat Gowa melakukan modernisasi sistem perpajakan untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB. Adapun sistem perpajakan modern yaitu *E-samsat*, *SAMSAT Keliling*, *SAMSAT Drive Thru*, *SAMSAT lorong*, *SAMSAT Care*, Operasi simpatik, Kedai SAMSAT, dan Gerai Samsat. *Samsat Care* adalah layanan inovatif yang disediakan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) untuk membantu masyarakat dalam berbagai urusan administrasi kendaraan bermotor, seperti pembayaran pajak kendaraan, dan pengesahan surat-surat kendaraan. Layanan ini bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam mengurus

kewajibannya tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Samsat Care biasanya berbentuk layanan daring (online) maupun luring (offline) yang dapat diakses melalui berbagai platform seperti website, aplikasi, call center, atau layanan WhatsApp. Setiap daerah di Indonesia bisa memiliki implementasi layanan Samsat Care yang berbeda, tergantung kebijakan masing-masing pemerintah daerah dan kepolisian setempat (Wahyuni, 2023).

SAMSAT Keliling adalah layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK yang pelayanannya dilakukan di atas mobil keliling. Layanan ini merupakan salah satu layanan unggul dari SAMSAT karena layanan ini menggunakan sistem armada yang berkeliling di lokasi strategis yang ramai dan mudah ditemukan di pinggir jalan. SAMSAT Keliling beroperasi berdasarkan jadwal dan titik lokasi dimana armadanya akan berkeliling yang sudah ditentukan. Menurut Mutia, (2020) layanan SAMSAT Keliling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebab SAMSAT Keliling berlokasi di titik-titik yang strategis dan mudah diakses. Sedangkan menurut penelitian Maulana, (2022) layanan samsat keliling tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Beragamnya hasil penelitian terdahulu maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana tingkat pengetahuan dan kualitas pelayanan dari SAMSAT tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sehingga penulis akan meneliti tentang "Pengaruh Pengetahuan, Layanan SAMSAT Care dan Layanan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

LANDASAN TEORI

1. Pengetahuan Perpajakan

Malendes et al., (2024) Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang akan mereka bayar, maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan perapajakan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan pajaknya Semakin baik pengetahuan perpajakan maka semakin tinggi kesadaran dan kepatuhan dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan begitu juga sebaliknya.

2. Kualitas pelayanan

Menurut Rohaeni H (2018) menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen”

3. SAMSAT Care

Wahyuni (2023) SAMSAT Care adalah layanan jemput Pajak Kendaraan Bermotor yang menyasar pada masyarakat pada usia lanjut, masyarakat disabilitas ataupun para pekerja yang kesulitan untuk membayar pajak ketika jam kerja berlangsung. Adapun beberapa manfaat, persyaratan dan mekanisme layanan samsat care sebagai berikut:

a. Manfaat Pelayanan

- 1) Wajib Pajak yang mengurus pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu- lintas (SWDKLL) akan lebih mudah jika menggunakan layanan SAMSAT care dan bisa mengefisiensi waktu sehingga masyarakat dapat menghemat pengeluaran biaya.
- 2) Melakukan pendekatan layanan kepada masyarakat. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan efisien kepada masyarakat dalam hal administrasi dan pembayaran pajak kendaraan.

- 3) Memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan tanpa harus datang ke kantor Samsat.
- b. Persyaratan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor
Persyaratan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Care, yaitu adanya dokumen persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sebagai berikut:
 - 1) STNK asli;
 - 2) Bukti pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ (SKPD telah divalidasi) tahun terakhir.
- c. Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor
Berikut merupakan mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT Care:
 - 1) Menghubungi Call Center.
 - 2) Verifikasi oleh operator.
 - 3) Diinformasikan oleh operator jumlah pajak terutang yang harus dibayarkan.
 - 4) Menyepakati tempat untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sesuai dengan nominal yang disebutkan oleh operator.
 - 5) Menerima STNK yang telah disahkan oleh petugas dan SKPD dengan masa berlaku selama satu tahun.

4. Samsat Keliling

Yasa & Dewi, (2022) SAMSAT Keliling adalah pogram yang berfungsi untuk melayani segala bentuk pelayanan mulai dari layayan pengesahan, surat kendraan pertahu, pembayaran pajak dan asuransi Jasa Raharja di dalam kendaraan metode menjemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan SAMSAT. Beberapa layanan yang disediakan oleh SAMSAT Keliling termasuk validasi STNK tahunan, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ di dalam kendaraan. Adapun beberapa manfaat, persyaratan dan mekanisme layanan samsat keliling sebagai berikut:

- a. Manfaat SAMSAT Keliling
 - 1) Memfasilitasi wajib pajak (Wajib Pajak) untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), pengesahan surat nomor kendaraan (STNK) tahunan, dan santunan wajib Dana Kecelakaan Lalu- lintas (SWDKLL) (Sudarjo, 2022).
 - 2) Adanya SAMSAT Keliling berguna untuk mendekatkan pelayanan langsung kepada masyarakat atau wajib pajak tanpa harus ke Kantor SAMSAT terlebih dahulu sehingga dapat mengurangi biaya yang akan dikeluarkan oleh masyarakat
- b. Persyaratan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Keliling
Persyaratan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Keliling (Martanto, 2022), Adapun dokumen persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah sebagai berikut:
 - 1) Identitas pemilik kendaraan yang sah;
 - 2) STNK asli;
 - 3) BPKB asli;
 - 4) Bukti pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ (SKPD telah divalidasi) tahun terakhir.
- c. Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor
Berikut merupakan mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor SAMSAT Keliling (Karmila, 2024):
 - 1) Menyiapkan dokumen seperti STNK, BPKP, dan identitas pemilik kendaraan yang

- sah
- 2) Antri di tempat yang telah disediakan
 - 3) Memberikan dokumen persyaratan yang telah dibawa kepada petugas
 - 4) Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dilakukan kepada petugas sesuai dengan nominal yang disebutkan atau yang tertera pada Surat Ketetapan Pajak.
 - 5) Wajib pajak menerima STNK yang telah disahkan oleh petugas dan SKPD dengan masa berlaku selama satu

5. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Amri, (2020) kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan yang erat dengan penerimaan pajak. Apabila kepatuhan wajib pajak meningkat otomatis penerimaan pajak meningkat. Kepatuhan dalam membayar pajak merupakan masalah yang dianggap sangat penting. Karena apabila pajak yang diperoleh negara tidak sesuai dengan harapan, maka akan menghambat proses pembangunan negara tersebut.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI) mengartikan kepatuhan ialah sifat taat ataupun menurut kepada pedoman maupun hukum. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kesediaan wajib pajak pada menunaikan tanggung jawab perpajakannya seperti yang tertera pada undang-undang dan aturan yang berjalan. Negara memerlukan penerimaan pajak yang stabil, konstan, dan meningkat, sehingga menuntut wajib pajak untuk ikut serta dalam melaksanakan perpajakannya. Pemerintah memerlukan kepatuhan wajib pajak yang tinggi (Widajantie, 2023). Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawabnya merupakan bentuk kepedulian masyarakat terhadap pemerintah. Partisipasi yang diharapkan dalam memenuhi secara sukarela, yaitu tanpa peringatan atau hukuman. Wajib pajak dinyatakan patuh dan bersedia apabila mematuhi kewajiban perpajakannya tanpa dipaksa oleh peringatan atau hukuman.

Kepatuhan wajib pajak mengacu pada sejauh mana wajib pajak dapat dengan baik dan benar melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Ristanti et al., 2022). Ada dua macam kepatuhan, yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material yang dapat dijelaskan sebagai berikut menurut (Nugraheni et al., 2021) Kepatuhan formal dapat didefinisikan sebagai keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara administratif dan prosedural sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam undang-undang perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan cermin dari pelaksanaan self assessment system yang berlaku di Indonesia. Tata cara pemungutan dengan *self assessment system* berhasil dengan baik jika masyarakat mempunyai pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi, dimana ciri-ciri *self assessment system* adalah adanya kepastian hukum, sederhana penghitungannya, mudah pelaksanaannya, lebih adil dan merata, dan penghitungan pajak dilakukan oleh Wajib Pajak. Self assessment system merupakan pengganti dari sistem pemungutan yang lama yaitu official assessment. Dalam sistem official assessment, besarnya kewajiban pajak wajib pajak ditentukan sepenuhnya oleh fiskus (sebutan kepada aparat pajak). Sebaliknya, dalam sistem self assessment, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan sendiri pajak yang terutang dan kemudian melunasinya serta melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak tempat ia terdaftar (Putra Agus Setiono, 2021). Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun di negara berkembang.

METODE PENELITIAN

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan analisis Regresi linier berganda untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen. Tujuannya adalah untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Dalam regresi berganda, diasumsikan bahwa hubungan antara variabel-variabel tersebut bersifat linier. Persamaan regresi berganda adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Dimana:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X1 = Variabel Pengetahuan perpajakan

X2 = Variabel Kualitas Layanan Samsat *Care*

X3 = Variabel Kualitas Layanan Samsat keliling

e = Standart Error

HASIL PENELITIAN

Identitas Responden

Gambaran umum responden dalam penelitian ini akan diuraikan secara deskriptif dan disajikan dalam bentuk tabel berdasarkan jenis kelamin dan usia

1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengelompokan berdasarkan jenis kelamin dari responden dalam penelitian ini terbagi menjadi dua kelompok dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

Table 1. berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	33	44%
Perempuan	47	56%
Total	80	100%

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa jenis kelamin responden yang mendominasi dalam penelitian ini adalah responden perempuan sebanyak 47 orang dengan presentasi 56% lebih banyak dari pada jumlah responden laki-laki sebanyak 33 orang dengan presentase 44%.

2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Pengelompokan responden berdasarkan usia terbagi menjadi 3 kelompok, dapat dilihat dari tabel 2 sebagai berikut.

Table 2. berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
20-30 Tahun	71	89,5%
30-40 Tahun	2	2,3%
40-50 Tahun	7	8,2%
TOTAL	80	100%

Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Untuk melakukan uji validitas, peneliti menggunakan metode korelasi *Bivariate Person*. Analisis data dilakukan dengan mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor total dengan tingkat signifikan 0,05. Uji valid dianggap valid jika r hitungan lebih besar dari r tabel yang dihitung menggunakan program SPSS

Table 3. Uji Validitas

Variabel	Item	Corrected Item (R hitung)	R table N=80	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan	X1.1	0,784	0,217	Valid
	X1.2	0,844	0,217	Valid
	X1.3	0,694	0,217	Valid
	X1.4	0,824	0,217	Valid
	X1.5	0,792	0,217	Valid
Kualitas Layanan Samsat Care	X2.1	0,784	0,217	Valid
	X2.2	0,844	0,217	Valid
	X2.3	0,694	0,217	Valid
	X2.4	0,824	0,217	Valid
	X2.5	0,792	0,217	Valid
Kualitas Layanan Samsat Keliling	X3.1	0,843	0,217	Valid
	X3.2	0,900	0,217	Valid
	X3.3	0,830	0,217	Valid
	X3.4	0,815	0,217	Valid
	X3.5	0,824	0,217	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Y1	0,827	0,217	Valid
	Y2	0,830	0,217	Valid
	Y3	0,822	0,217	Valid
	Y4	0,794	0,217	Valid
	Y5	0,802	0,217	Valid

Berdasarkan tabel uji validitas diatas Seluruh item pada setiap variabel dinyatakan valid karena nilai R hitung masing-masing item lebih besar dari R tabel (0,217). Artinya, setiap item dalam kuesioner layak digunakan untuk mengukur variabel karena telah memenuhi syarat validitas

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukurannya tersebut diulang (Septiani, 2019). Uji reliabilitas kuesioner dalam penelitian menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, jika nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,70 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut handal dan reliabel, tetapi jika nilai koefisien alpha kurang dari 0,70 maka tidak reliabel.

Table 4. Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Realibitas	Ket
Pengetahuan perpajakan (X1)	0,812	0,70	Reliabel
Kualitas Layanan Samsat Care (X2)	0,847	0,70	Realibel
Kualitas Layanan Samsat Keliling (X3)	0,897	0,70	Realibel
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0,874	0,70	Realibel

Berdasarkan hasil uji reabilitas diatas menunjukkan Seluruh variabel pada tabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel memiliki konsistensi internal yang sangat baik. Dengan demikian, setiap instrumen kuesioner dinyatakan reliabel dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam penelitian.

Uji Asumsi Klasik

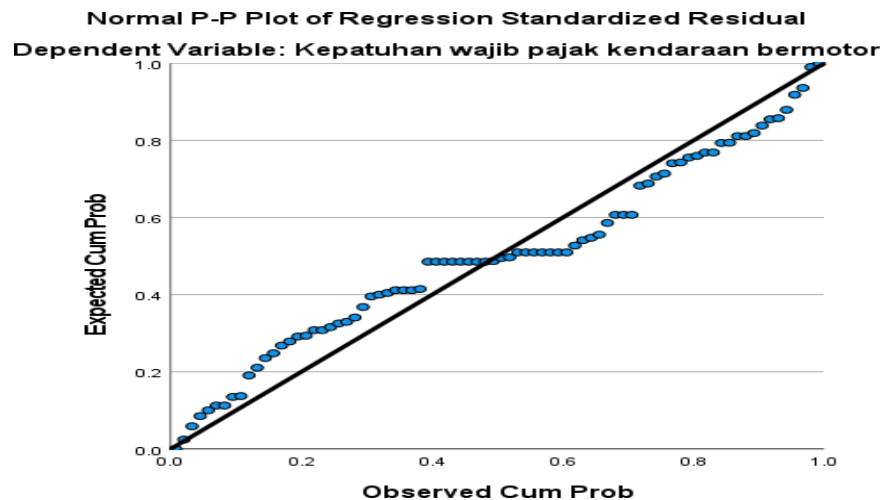
1. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat apakah suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah model regresi variabel bebas keduanya berdistribusi normal atau tidak, dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov nilai sig > 0,05 maka data berdistribusi normal. Berikut adalah hasil dari uji normalitas data dalam penelitian ini.

Table 5. Uji Normalitas

Test Statistic	.106
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c	.127

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas diatas menunjukkan bahwa Data residual terdistribusi normal karena nilai signifikansi (0.127) lebih besar dari 0.05. Maka, asumsi normalitas terpenuhi dan analisis statistik parametrik dapat dilanjutkan.



Gambar 1. Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Berdasarkan hasil uji normalitas juga diperkuat dengan grafik Regression Standardized Residual, di mana titik-titik data cenderung mengikuti garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa distribusi residual mendekati distribusi normal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas dalam regresi telah terpenuhi.

2. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas dilakukan untuk menentukan apakah ada hubungan kuat atau korelasi antara variabel bebas. Dalam model regresi berganda, dikatakan bahwa multikolonieritas terjadi jika nilai tolerance < 0,10 dan VIF > 10.

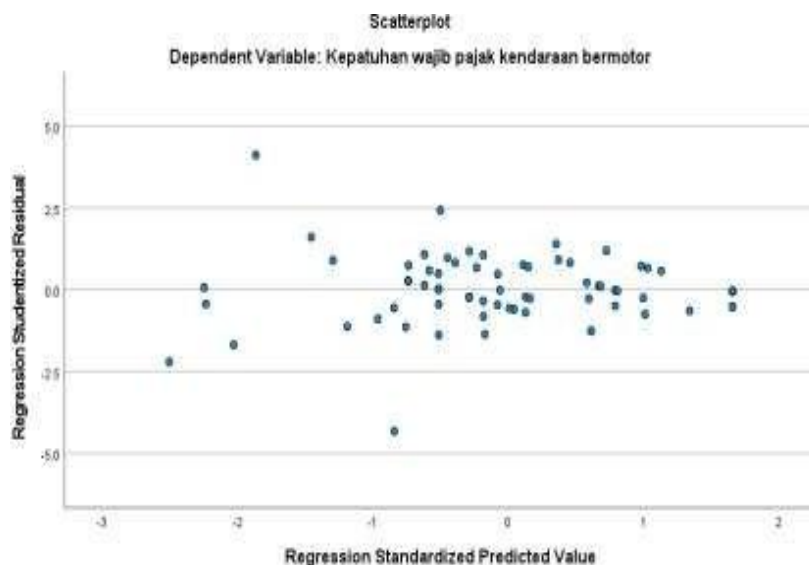
Tabel 6. Uji Multikolonieritas

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.442	1.749		-.253	.801		
	Pengetahuan Perpajakan	.532	.113	.458	4.691	.000	.611	1.636
	Kualitas Layanan Samsat Care	.249	.147	.194	1.695	.094	.447	2.235
	Kualitas Layanan Samsat Keliling	.245	.133	.206	1.842	.069	.467	2.142

Berdasarkan hasil uji multikolonieritas diatas menunjukkan bahwa nilai tolerance X1 (0,611) > 0,100 X2 (0,447) > 0,100 dan X3 (0,467) > 0,100. Nilai VIF X1 (1.636) < 10.00 X2 (2.235) < 10.00 dan X3 (2.142) < 10.00. Maka tidak terjadi multikolonieritas. Karena seluruh nilai Tolerance berada di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10. Oleh karena itu, model regresi layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

3. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot dalam konteks uji heteroskedastisitas adalah grafik yang menampilkan sebaran nilai residual yang bertujuan untuk melihat pola sebaran residual. Residual adalah selisih antara nilai aktual dan nilai prediksi dari model regresi. Pola Scatterplot Residual a. Titik menyebar acak, tidak berpola artinya tidak ada heteroskedastisitas b. Titik membentuk pola (kerucut, lengkung, garis) artinya ada heteroskedastisitas.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan uji heteroskedastisitas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas, Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi yang digunakan. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi klasik heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa varian dari residual adalah konstan (homoskedastis), yang berarti hasil regresi dapat dipercaya untuk digunakan dalam pengambilan kesimpulan penelitian.

Uji Hipotesis

1. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui tingkat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, baik secara simultan maupun parsial. Adapun hasilnya dapat dilihat sebagai berikut:

Table 7. Uji Analisis Regresi Linear

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std Error	Beta
1 (Constant)	-.442	1.749	
Pengetahuan Perpajakan	.532	.113	.458
Kualitas Layanan Samsat Care	.249	.147	.194
Kualitas Layanan Samsat Keliling	.245	.133	.206

Berdasarkan tabel diatas perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan spss di dapatkan hasil sebagai berikut:

$$Y = -0.442 + 0.532X_1 + 0.249X_2 + 0.245X_3 + \varepsilon$$

- Nilai konstanta sebesar -0,442 menunjukkan bahwa jika seluruh variabel independen (X1, X2, dan X3) bernilai nol, maka nilai Y diperkirakan sebesar -0,442 maka nilai koefisien konstanta (a) sebesar -0,442 dengan nilai **negatif**, ini dapat diartikan bahwa tanpa adanya variable pengetahuan perpajakan (X1), kualitas layanan samsat care (X2) dan kualitas layanan samsat keliling (X3), variable kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) akan mengalami penurunan sebesar -0,442 satuan.
 - JH Nilai koefisien beta variable pengetahuan perpajakan (X1) memiliki koefisien sebesar 0,532, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan pada X1 akan meningkatkan nilai variable kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) sebesar 0,532 satuan, dengan asumsi variabel lainnya konstan.
 - Nilai koefisien beta variable kualitas layanan samsat care (X2) memiliki koefisien sebesar 0,249, artinya setiap kenaikan satu satuan pada X2 akan meningkatkan nilai variable kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) sebesar 0,249 satuan.
 - Nilai koefisien beta variable kualitas layanan samsat keliling (X3) memiliki koefisien sebesar 0,245, yang menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada X3 akan meningkatkan nilai variable kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) sebesar 0,245 satuan.
2. Uji t
- Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari setiap variabel independen, apakah variabel Pengaruh pengetahuan (X1) Samsat care (X2) dan Samsat keliling (X3) berpengaruh secara parsial (terpisah) terhadap variabel dependennya yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05.

Table 8. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.442	1.749		-.253	.801
Pengetahuan Perpajakan	.532	.113	.458	4.691	.000
Kualitas Layanan Samsat Care	.249	.147	.194	1.695	.094
Kualitas Layanan Samsat Keliling	.245	.133	.206	1.842	.069

- a. Variabel Pengetahuan Perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel ini berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Nilai t hitung sebesar $4,691 > t$ tabel sebesar $1,664$, sehingga hipotesis diterima. Artinya variable Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- b. Variabel Kualitas Layanan Samsat Care memiliki nilai signifikansi sebesar $0,094 > 0,05$. Artinya, variabel ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai t hitung sebesar $1,695$ juga menunjukkan bahwa pengaruhnya tidak cukup kuat secara statistik. Artinya variable Kualitas Layanan Samsat Care berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- c. Variabel Kualitas Layanan Samsat Keliling memiliki nilai signifikansi sebesar $0,069 > 0,05$, sehingga variabel ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai t hitung sebesar $1,842 > t$ tabel $1,664$ menunjukkan bahwa meskipun ada pengaruh positif, namun secara statistik belum signifikan. Artinya variable Kualitas Layanan Samsat Keliling berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

3. Uji F

Uji F yaitu suatu uji untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu Pengaruh Pengetahuan (X1) Samsat care (X2) dan Samsat Keliling (X3) berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak terhadap kendaraan bermotor (Y). Untuk mengetahui signifikan atau tidak berpengaruh secara bersama-sama variabel bebas dapat terhadap variabel maka digunakan probability = 5% ($\alpha = 0,05$).

Table 9. Uji F
ANOVA^a

	Model	Sum of Square	DF	Mean Square	F	Sig
1	Regression	441.344	3	147.115	31.805	.000 ^b
	Residual	351.543	76	4.626		
	Total	792.887	79			

Berdasarkan hasil uji F (uji simultan di atas, diperoleh nilai F hitung sebesar $31,805$ dengan tingkat signifikansi (Sig.) sebesar $0,000$. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari tingkat signifikansi $0,05$ ($0,000 < 0,05$), yang berarti bahwa model regresi yang dibangun signifikan secara statistik secara simultan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang terdiri dari Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Layanan Samsat Care, dan Kualitas Layanan Samsat Keliling secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R^2 digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pada penelitian ini yang digunakan adalah adjusted R^2 berkisar antara nol dan satu. Nilai adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Nilai yang mendekati satu berarti variabel- variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Table 10. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.746 ^a	.557	.539	2.151

Berdasarkan tabel diatas, nilai R 0,746, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Layanan Samsat Care, dan Kualitas Layanan Samsat Keliling sebesar 74,6% hal ini menunjukkan bahwa hubungan antar variabel cukup kuat. Hasil analisis model summary, dapat dilihat nilai koefisien determinasi R square 0,557 atau 55,7%, dengan demikian kontribusi penelitian variabel Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Layanan Samsat Care, dan Kualitas Layanan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sebesar 55,7% sedangkan sisanya adalah faktor variabel lain.

Pembahasan

1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Artinya, semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Amalia, 2024) yang menunjukkan bahwa pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif signifikan.

Temuan serupa juga dikemukakan (Amri & Syahfitri, 2020) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, meskipun variabel sosialisasi tidak memberikan pengaruh yang signifikan.

2. Pengaruh Kualitas Layanan Samsat Care Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan samsat care berpengaruh berpositif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Artinya, semakin baik kualitas layanan Samsat Care, maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Temuan Ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya (Wahyuni, 2023) yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan samsat care terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif tidak signifikan

3. Pengaruh Kualitas Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor

Menunjukkan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan Samsat Keliling yang menjangkau masyarakat secara langsung memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak, terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Samsat.

Temuan sejalan dengan penelitian sebelumnya (sitompul 2019) yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif tidak signifikan. Hal ini ditemukan juga dalam penelitian (Pratiwi 2025) yang menyatakan bahwa layanan Samsat Keliling secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak,

4. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Samsat Care dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menunjukkan bahwa tingkat pemahaman peraturan pajak dan sanksi pajak secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan

bermotor. Artinya, pengetahuan perpajakan, layanan Samsat Care, dan layanan Samsat Keliling berperan penting dalam membentuk sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol yang mendorong niat dan pada akhirnya menghasilkan perilaku kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas layanan samsat care dan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan yang baik membuat wajib pajak lebih memahami hak dan kewajibannya, serta konsekuensi dari ketidakpatuhan.
2. Kualitas layanan samsat care berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal menunjukkan dengan adanya layanan yang lebih mudah di akses dan responsif, masyarakat menjadi lebih sadar dan termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakan nya secara tepat waktu. sehingga membantu meningkatkan penerimaan pajak daerah dan mendukung pembangunan daerah.
3. Kualitas layanan samsat keliling berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.hal ini menunjukkan Dengan adanya layanan ini, masyarakat merasa lebih mudah dan tidak perlu menempuh jarak jauh atau mengantre lama di kantor Samsat, sehingga mereka lebih terdorong untuk membayar pajaktepat waktu dan secara rutin. Semakin mudah di akses semakin baik kuefektialitas layanan samsat keliling,maka tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor juga semakin meningkat. Layanan ini efektif meningkat kan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan yang ada pada akhirnya, berdampak positif pada penerima pajak daerah.

DAFTAR REFERENSI

- Amalia, A., & Budiantoro, R. (2025). Meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pati: Peran kesadaran, sanksi, sosialisasi, dan kualitas pelayanan. *Journal of Accounting and Digital Finance*, 5(2), 169–186.
- Amri, H., & Syahfitri, D. I. (2020). Pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa. *Journal of Accounting, Finance and Auditing*, 2(2).
- Baso, R., & Surianto, S. (2020). Pengaruh persepsi atas pelayanan pajak dan norma subyektif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 5(3), 311–329.
- Debiyanti, N. A. (2021). *Pengaruh sistem perpajakan modern berbasis e-Samsat, kualitas pelayanan fiskus, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Gowa* (Skripsi). Universitas Hasanuddin.
- Karmila, K. (2024). *Efektivitas pelayanan samsat keliling dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kota Parepare* (Skripsi). Universitas Muhammadiyah Parepare.
- Malendes, D., Sabijono, H., & Weku, P. (2024). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi

- dan bangunan di Kecamatan Pulau Batang Dua Kota Ternate. *Riset Akuntansi dan Portofolio Investasi*, 2(2), 93–100.
- Maulana, M. D., & Septiani, D. (2022). Pengaruh layanan samsat keliling, e-samsat, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor: Studi kasus pada Kantor Samsat Cianjur. *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 231–246.
- Mutia, N., & Hamta, F. (2020). Pengaruh penerapan samsat keliling, samsat corner, dan drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. *Measurement: Jurnal Akuntansi*, 14(1).
- Nugraheni, A. P., Sunaningsih, S. N., & Khabibah, N. A. (2021). Peran konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *JATI: Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, 4(1).
- Putra Agus Setiono, R. P. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan usaha. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 2(1).
- Putri, I. M. K., Saputri, R. E. A., & Widyaningtyas, N. (2023). Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Journal of Management & Business*, 2(2).
- Pratiwi, I. D., & Soenaria, S. R. (2025). Pengaruh program pemutihan pajak, layanan samsat keliling, kesadaran wajib pajak, razia lapangan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Indramayu. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Daerah*, 5(1).
- Ristanti, F., Khasanah, U., & Kuntadi, C. (2022). Literature review pengaruh penerapan pajak UMKM, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(2).
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 2(2).
- Sitompul, N. A. (2019). *Analisis pengaruh kualitas layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Salatiga* (Skripsi). Universitas Kristen Satya Wacana.
- Sudarjo, A. (2022). *Pengaruh pelayanan kantor samsat, efektivitas e-samsat, dan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak pada Samsat Kabupaten Bogor* (Skripsi). Universitas Pakuan.
- Sunny, A. R., & Martanto, E. (2022). Tinjauan atas pelayanan samsat keliling dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 2(1).
- Wahyuni, W. P. (2023). *Pengaruh pengetahuan perpajakan, layanan samsat care, dan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar* (Skripsi). Universitas Hasanuddin.
- Widajantie, T. D., & Anwar, S. (2023). Pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Behavioral Accounting Journal*, 3(2).
<https://doi.org/10.33005/baj.v3i2.103>
- Yasa, I. K. T. U., & Dewi, N. A. W. T. (2022). Mengungkap efektivitas inovasi layanan samsat terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 12(3).