

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT
KABUPATEN TAKALAR**

***THE INFLUENCE OF TAXPAYER AWARENESS AND TAX SERVICES ON MOTOR
VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE AT THE TAKALAR DISTRICT SAMSAT***

¹Muh Yusran, ²✉ Muhammad Akbardin, ³ Randy Mauna Noor

¹Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Makassar, email: yusranmuh@gmail.com

²Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Makassar, email: muhammad.akbardin@stieindonesia-stikimks.ac.id

³ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Makassar, email: randy.mauna@stieindonesia-stikimks.ac.id

* Penulis Korespondensi: E-mail: muhammad.akbardin@stieindonesia-stikimks.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Takalar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 100 responden. Analisis data menggunakan regresi linier berganda, uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak menjadi faktor dominan yang mempengaruhi kepatuhan, sementara pelayanan perpajakan juga memberikan kontribusi melalui peningkatan kepuasan dan kemudahan dalam pelaksanaan kewajiban pajak.

Kata kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, Kepatuhan, Pajak Kendaraan Bermotor, Samsat

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of taxpayer awareness and tax services on the compliance of motor vehicle taxpayers at the Samsat Office of Takalar Regency. The research method used is quantitative, with data collected through questionnaires distributed to 100 respondents. Data analysis was conducted using multiple linear regression, t-test, and F-test. The results of the study indicate that taxpayer awareness and tax services have a positive and significant influence, both partially and simultaneously, on taxpayer compliance. Taxpayer awareness is found to be the dominant factor influencing compliance, while tax services also contribute by improving taxpayer satisfaction and facilitating the fulfillment of tax obligations.

Keywords: Taxpayer Awareness, Tax Services, Compliance, Motor Vehicle Tax, Samsat

PENDAHULUAN

Penerimaan pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang memberikan kontribusi yang terbesar untuk pembiayaan pengeluaran dan pembangunan sebagaimana yang terutang dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Dalam perkembangannya pajak memberi peran yang penting guna membangun dan memfasilitasi daerahnya masing-masing mulai dari tingkat provinsi sampai tingkat daerah. tanpa adanya kontribusi pajak dalam suatu daerah maka daerah tersebut sulit untuk berkembang karena perkembangan tersebut salah satunya di dapat melalui kontribusi pajak yang di laksanakan oleh wajib pajak dalam daerah tersebut. Pengenaan pajak di Indonesia berdasarkan tingkat

pemerintahannya (lembaga pemungut) di kelompokkan menjadi dua bagian yaitu pajak negara (pajak pusat) dan pajak daerah. Hampir seluruh wilayah Indonesia menggali potensi pendapatan melalui pajak daerah. Oleh sebab itu, pemerintah daerah harus berusaha keras meningkatkan sumber potensi pendapatan daerahnya.

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak daerah termasuk dalam jenis pajak provinsi. Sebagaimana yang di sebutkan dalam Undang-Undang No 28 Tahun 2009 pasal 2 bahwa jenis pajak provinsi terdiri atas pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak

bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan dan pajak rokok. Undang-Undang No 28 Tahun 2009 pasal 3 juga menjelaskan bahwa objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan pada pasal 4 juga di jelaskan pula bahwa subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor.

Dapat di lihat dari situasi saat ini penggunaan pajak kendaraan bermotor di Indonesia terutama di wilayah Kabupaten Takalar. Mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini ini di tandai dengan semakin banyaknya masyarakat yang memilih menggunakan kendaraan pribadi sebagai sarana untuk menjalankan berbagai aktivitas sehari-harinya daripada menggunakan transportasi umum. Tidak hanya itu, sebagian dari mereka bahkan memiliki kendaraan lebih dari satu. Hal ini di sebabkan karena masyarakat mudah mendapatkan kendaraan bermotor melalui kredit yang di tawarkan oleh dealer dengan persyaratan yang cukup mudah. Berdasarkan fenomena ini maka di harapkan pendapatan asli kabupaten Takalar dapat semakin meningkat melalui pajak kendaraan bermotor yang dibayarkan oleh masyarakat.

Berdasarkan data dari Kantor Samsat Kabupaten Takalar, jumlah wajib pajak kendaraan bermotor mengalami peningkatan signifikan dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan bahwa potensi penerimaan dari sektor pajak kendaraan bermotor semakin besar, namun masih terdapat kesenjangan antara jumlah yang terdaftar dengan yang benar-benar membayar pajak.

Tabel 1 Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Samsat Kabupaten Takalar Tahun 2020–2024

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar	Jumlah WP Yang Membayar Pajak Kendaraan	Jumlah WP Yang Tidak Membayar Pajak Kendaraan
2020	7.221	782	6.439
2021	6.544	982	5.562
2022	7.171	1.043	6.128
2023	8.038	1.261	6.128
2024	11.743	1.878	9.865
Jumlah	40.147	5.946	34.201

Sumber: data diolah, 2025

Meskipun jumlah wajib pajak terus meningkat, namun tingkat kepatuhan dalam membayar pajak masih tergolong rendah. Pada tahun 2024 terdapat 11.743 wajib pajak yang terdaftar, namun hanya 1.878 yang membayar pajak, dan sebanyak 9.865 wajib pajak tidak melakukan pembayaran. Kondisi ini menandakan perlunya

peningkatan kesadaran dan pelayanan perpajakan agar kepatuhan pajak masyarakat dapat ditingkatkan.

Samsat Kabupaten Takalar didirikan untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi kendaraan bermotor di wilayah Takalar, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam pengelolaan administrasi kendaraan bermotor. Sebelum adanya Samsat, masyarakat menghadapi berbagai kendala seperti proses yang panjang dan rumit, kurangnya koordinasi antar instansi, serta tingginya potensi kecurangan. Pembentukan SAMSAT bertujuan untuk menyediakan layanan terpadu dalam satu atap, mempercepat proses administrasi dengan sistem yang terintegrasi, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta mempermudah akses masyarakat melalui inovasi.

Namun meskipun berbagai upaya telah dilakukan, masih terdapat tantangan terkait dengan kesadaran wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Salah satu faktor yang mempengaruhi kesadaran ini adalah pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan dan sanksi yang di berlakukan. Sanksi perpajakan yang meliputi denda dan bunga keterlambatan seharusnya berfungsi sebagai instrumen untuk meningkatkan kepatuhan. Namun, kurangnya pemahaman mengenai sanksi tersebut seringkali membuat wajib pajak tidak menyadari konsekuensi dari ketidakpastian mereka.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu itikad baik yang dimiliki seseorang dalam memenuhi kewajibannya yaitu membayar pajak. Kesadaran wajib pajak ini dapat tumbuh melalui hati nurani masing-masing orang. Apabila seseorang berhati mulia dan mempunyai itikad yang baik, maka wajib pajak akan mempunyai kesadaran untuk membayar pajak yang merupakan hak setiap warga negara. Masih kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak tidak terlepas dari faktor pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan itu sendiri.

Menurut Andaningsih (2022), Kesadaran adalah hal yang dirasakan wajib pajak mengenai kewajibannya dalam memberikan kontribusi dana dengan cara membayar pajak tanpa adanya paksaan. Kesadaran merupakan suatu hal yang dirasakan atau dialami dalam menyadari hal baik atau buruk dalam kewajiban perpajakan termasuk rela memberikan kontribusi untuk melaksanakan dalam membayar pajak. Sedangkan menurut Mumu (2020), Kesadaran wajib pajak adalah kerelaan memenuhi kewajibannya, termasuk rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintah dengan cara membayar pajaknya. Dengan adanya kesadaran wajib pajak, maka diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat meningkat juga meningkatkan pendapatan asli daerah untuk membantu melaksanakan pembangunan daerah. Bila setiap wajib pajak mempunyai pengetahuan dan pemahaman yang memadai tentang peraturan perpajakan maka dapat dipastikan wajib pajak secara sadar akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Sehingga mereka pun akan terhindar dari pengenaan sanksi perpajakan yang berlaku. Sedangkan menurut Triogi (2021) Dalam Ritonga kesadaran wajib pajak merupakan syarat wajib pajak untuk memenuhi, memahami dan secara sukarela melaksanakan peraturan perpajakan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dalam Yenti dkk (2023), Pelayanan perpajakan adalah upaya untuk membantu mengurus hal-hal yang di butuhkan oleh orang lain dalam konteks perpajakan. Pelayanan ini mencakup segala bentuk bantuan dalam mempersiapkan dan mengangani kepatuhan terkait dengan kewajiban pajak seseorang, seperti wajib pajak. Pelayanan perpajakan adalah suatu cara pemerintah/fiskus untuk melayani segala kepatuhan yang di perlukan oleh wajib pajak. Jadi pemerintah harus melayani wajib pajak dengan baik sehingga wajib pajak merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan. Pelayanan perpajakan sangat berpengaruh terhadap kemampuan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak.

Menurut Juliani dan Sumarta (2021) kualitas pelayanan perpajakan di definisikan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Pelayanan sendiri ada dalam sektor perpajakan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai pelayanan dari Direktorat Jenderal pajak (DJP) yang diberikan kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memabntu memenuhi kewajiban perpajakannya. Sedangkan menurut Boediono, dalam Rita (2018), pelayanan pajak merupakan proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal. Hal ini dilakukan guna mencapai suatu kepuasan dan keberhasilan.

Menurut Widodo (2022), kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kondisi di mana wajib pajak memenuhi kewajibannya serta melaksanakan hak perpajakannya dengan baik dan adil sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Menurut Wahyuni (2018) kepatuhan wajib pajak adalah pelaksanaan kewajiban perpajakan yang di lakukan oleh wajib pajak. Berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku. Sedangkan menurut Surjadaja dan Handayani mempaparkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah sikap yang di miliki wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya sesuai dengan undang-undang yang di terapkan oleh pemerintah dan menjalankan sesuai waktu yang di tentukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Kantor Samsat Kabupaten Takalar selama kurang lebih dua bulan pada tahun 2025 dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada tahun 2024 sebanyak 11.743 orang, dengan sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik random sampling. Penelitian ini memanfaatkan data kuantitatif berupa angka serta data kualitatif sebagai pendukung, yang bersumber dari data primer (kuesioner dan wawancara) dan data sekunder (literatur dan dokumentasi).

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner dengan skala Likert (1-5), dokumentasi, dan wawancara, baik terstruktur maupun tidak terstruktur. Instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keakuratan dan konsistensi data. Selain itu, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas guna memastikan kelayakan model regresi yang digunakan dalam analisis.

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t (parsial) dan uji F (simultan) untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel yang diteliti meliputi kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen, serta kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan sebagai variabel independen, yang diukur menggunakan indikator tertentu dengan skala Likert. Definisi operasional masing-masing variabel dirumuskan untuk memberikan batasan yang jelas dalam pengukuran dan analisis penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Realibilitas

Table 2 Uji Validitas

Variabel	item	Person Correlation	Sig.	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak(X1)	X1.1	,395	,000	Valid
	X1.2	,584	,000	Valid
	X1.3	,496	,000	Valid
	X1.4	,573	,000	Valid
	X1.5	,576	,000	Valid
	X1.6	,680	,000	Valid
	X1.7	,609	,000	Valid
Pelayanan Perpajakan(X2)	X2.1	,648	,000	Valid
	X2.2	,640	,000	Valid
	X2.3	,671	,000	Valid
	X2.4	,534	,000	Valid
	X2.5	,716	,000	Valid
	X2.6	,549	,000	Valid
	X2.7	,484	,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak(Y)	Y1.1	,738	,000	Valid
	Y1.2	,807	,000	Valid
	Y1.3	,787	,000	Valid
	Y1.4	,496	,000	Valid
	Y1.5	,547	,000	Valid
	Y1.6	,489	,000	Valid
	Y1.7	,775	,000	Valid

Sumber Data Diolah, 2025

Berdasarkan Tabel Uji Validitas, seluruh item pernyataan pada variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), Pelayanan Perpajakan (X2), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dinyatakan valid, karena memiliki nilai Pearson Correlation yang positif dan signifikan ($Sig. = 0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa setiap item mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara tepat. Nilai korelasi pada variabel X1 berkisar antara 0,395 hingga 0,680, variabel X2 antara 0,484 hingga 0,716, dan variabel Y antara 0,489 hingga 0,807, yang semuanya berada di atas batas minimal yang dapat diterima. Dengan demikian, seluruh instrumen kuesioner dalam penelitian ini layak digunakan untuk analisis lebih lanjut karena telah memenuhi kriteria validitas.

Tabel 3 Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	,798	Reliabel

Variabel	Cronbach`s Alpha	Keterangan
Pelayanan Perpajakan (X2)	,634	Reliabel
Kepatuhan Wajib pajak (Y)	,714	Reliabel

Sumber Data Diolah, 2025

Berdasarkan dari hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa pernyataan pada kuesioner Reliable atau sempurna karena nilai cronbach`s alpha pada semua variabel nilainya >0,60. Dan semua item pernyataan dapat memperoleh data yang konsisten.

B. Uji Normalitas, Multikolonieritas, dan Heterokedastisitas

Tabel 4 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardiz ed Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,94080309
Most Extreme Differences	Absolute	,066
	Positive	,066
	Negative	-,057
Test Statistic		,066
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

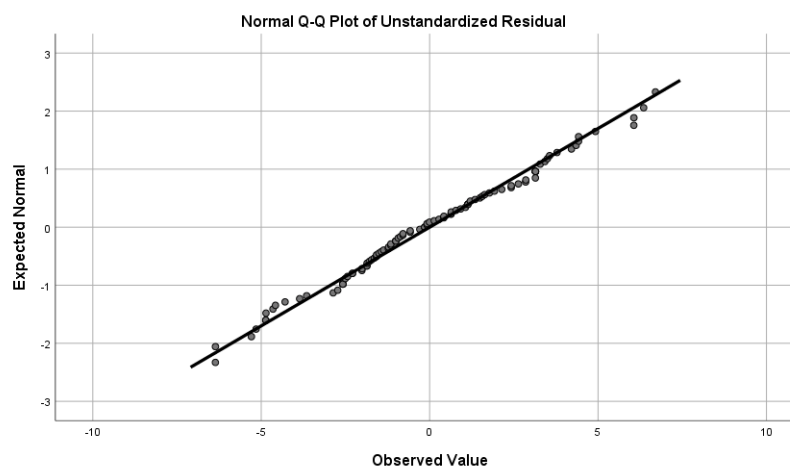
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber Data Diolah, 2025

Hasil dari pada table 4 menunjukkan bahwa di peroleh nilai signifikan 0,200 atau >0,05 hasil tersebut menunjukkan bahwa data penelitian tersebut berdistribusi secara normal atau dengan kata lain memenuhi uji asumsi normalitas, selain dari metode One Sample Kolmogorov-Smirnov. Tes t uji normalitas juga dilakukan dengan menunjukkan grafik normal probability plot (grafik plot), sebagai berikut:



Gambar 1 Grafik Normal Probability Plot

Gambar pada 1 merupakan gambar grafik normal probability yang menunjukkan bahwa titik-titik menyebar dan mengikuti garis diagonal yang berarti

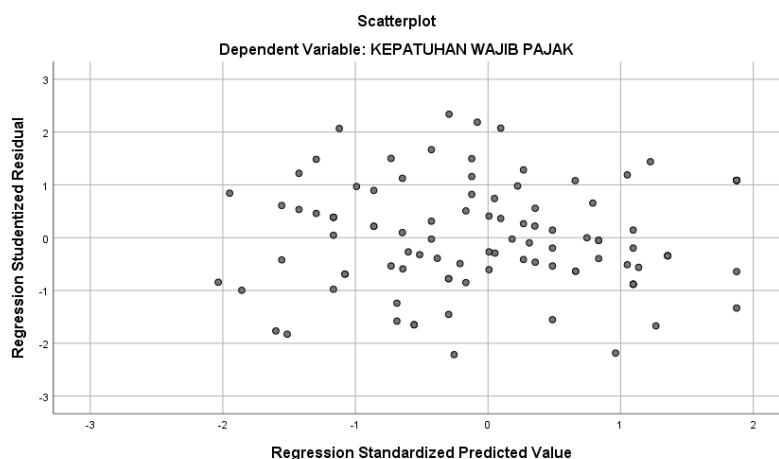
bahwa model pada regresi dalam penelitian 65 memenuhi asumsi normalitas karena data tersebut bekerja secara normal.

Tabel 5 Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	6,894	4,029		1,171	,090		
Kesadaran Wajib Pajak	,500	,113	,402	4,417	,000	,948	1,055
Pelayanan Perpajakan	,214	,098	,199	2,182	,032	,948	1,055

Sumber Data Diolah, 2025

Hasil Berdasarkan Tabel Uji Multikolinearitas, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Tolerance pada kedua variabel independen, yaitu Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Perpajakan, sebesar 0,948 (lebih besar dari 0,10) serta nilai VIF sebesar 1,055 (lebih kecil dari 10). Dengan demikian, kedua variabel bebas tidak saling berkorelasi secara tinggi dan layak digunakan secara bersama-sama dalam model regresi. Selain itu, hasil uji t menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (sig. 0,000 < 0,05) dengan koefisien sebesar 0,500, diikuti oleh Pelayanan Perpajakan yang juga berpengaruh signifikan (sig. 0,032 < 0,05) dengan koefisien sebesar 0,214. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki kontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.



Gambar 2 Uji Heterokedastisitas

Pada Gambar di atas menunjukkan hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan scatterplot antara nilai Regression Standardized Predicted Value dan

Regression Standardized Residual. Berdasarkan gambar tersebut, dapat dijelaskan bahwa titik-titik residual menyebar secara acak di sekitar angka 0 dan tidak membentuk pola tertentu, seperti pola menyebar ke atas atau ke bawah (corong) yang mengindikasikan adanya heteroskedastisitas.

C. Uji Hiipotesis

Tabel 5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6,894	4,029		1,171	,090
TOTAL X1	,500	,113	,402	4,417	,000
TOTAL X2	,214	,098	,199	2,182	,032

Sumber Data Diolah, 2025

Berdasarkan hasil pada tabel tabel 5.9 diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1). Nilai koefisien regresi sebesar 0,500 dengan nilai t hitung sebesar 4,417 dan signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi (0,000) lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak (X_1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Artinya, semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan dalam membayar pajak.
2. Variabel Pelayanan Perpajakan (X_2) Nilai koefisien regresi sebesar 0,214 dengan t hitung sebesar 2,182 dan nilai signifikansi sebesar 0,032. Karena nilai signifikansi (0,032) juga lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpajakan (X_2) juga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada masyarakat dapat mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak.

Dengan demikian, hasil uji t menunjukkan bahwa kedua variabel independen dalam penelitian ini, yaitu kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan, secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mendukung hipotesis yang diajukan dalam penelitian bahwa masing-masing variabel bebas memiliki peranan penting dalam membentuk perilaku kepatuhan wajib pajak.

Tabel 6 Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	266,976	2	133,488	15,123	,000 ^b
	Residual	856,184	97	8,827		
	Total	1123,160	99			

a. Dependent Variable: TOTALY1

b. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1

Sumber Data Diolah, 2025

Berdasarkan Output Anova pada tabel di atas, di peroleh nilai f hitung sebesar 15,123 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut jauh lebih kecil dari tingkat signifikansi yang di gunakan dalam penelitian ini, yaitu 0,05. Karena nilai signifikansi (0,000) < 0,05, maka H₀ di tolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen (kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan) secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel dependen (kepatuhan wajib pajak).

Pembahasan

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis deskriptif tanggapan responden terhadap variabel X1, dapat dilihat bahwa seluruh indikator memperoleh nilai mean pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden secara umum memberikan penilaian positif terhadap variabel X1 Indikator X1.1 memperoleh nilai mean sebesar 4,50 dengan kategori tinggi. Nilai ini memperlihatkan bahwa sebagian besar responden Setuju dan Sangat Setuju terhadap indikator ini, sehingga dapat dikatakan bahwa indikator X1.1 telah berjalan dengan sangat baik. Indikator X1.2 mendapatkan mean sebesar 4,27 dengan kategori tinggi. Meskipun masih termasuk baik, indikator ini relatif lebih rendah dibanding beberapa indikator lain. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat sebagian responden yang menjawab Tidak Setuju maupun Kurang Setuju, sehingga aspek ini masih perlu ditingkatkan. Indikator X1.3 memperoleh mean sebesar 4,76, yang merupakan nilai tertinggi di antara semua indikator. Hal ini menandakan bahwa indikator ini dipersepsikan sangat baik oleh responden, dengan dominasi jawaban Sangat Setuju. Dengan demikian, indikator X1.3 menjadi aspek paling kuat yang mendukung variabel X1. Selanjutnya, indikator X1.4 memperoleh mean 4,41 dengan kategori tinggi. Nilai ini menunjukkan bahwa indikator tersebut mendapat dukungan positif, mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dan Sangat Setuju. Indikator X1.5 memiliki mean sebesar 4,46 dengan kategori tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa indikator X1.5 dinilai baik oleh responden, bahkan lebih tinggi dari indikator X1.4, dengan dominasi dukungan Sangat Setuju. Indikator X1.6 memperoleh mean sebesar 4,22 dengan kategori tinggi. Nilai ini merupakan salah satu yang terendah, sehingga meskipun masih baik, indikator ini relatif kurang kuat dibanding indikator lainnya. Artinya, masih terdapat sebagian responden yang menilai indikator ini belum sepenuhnya optimal. Terakhir, indikator X1.7 mendapatkan mean 4,54 dengan kategori tinggi. Nilai ini

menandakan bahwa indikator X1.7 dipersepsikan baik oleh responden dengan dominasi jawaban Sangat Setuju, sehingga menjadi salah satu indikator yang cukup menonjol. Secara keseluruhan, hasil deskriptif menunjukkan bahwa variabel X1 memperoleh penilaian positif dengan semua indikator berada pada kategori tinggi. Indikator X1.3 menjadi yang paling dominan dan mendapat apresiasi terbesar dari responden, sedangkan indikator X1.2 dan X1.6 meskipun tetap tinggi, relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya sehingga masih memerlukan perhatian dan peningkatan.

2. Pelayanan Perpajakan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator X2.1 memperoleh nilai mean sebesar 4,33 dengan kategori tinggi. Hal ini memperlihatkan bahwa mayoritas responden menilai indikator ini secara positif dengan dominasi jawaban Setuju dan Sangat Setuju. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aspek pelayanan yang diukur dalam indikator X2.1 sudah berjalan dengan baik. Selanjutnya, indikator X2.2 memiliki nilai mean 3,91 dengan kategori tinggi. Meskipun masih tergolong baik, indikator ini merupakan nilai terendah dibandingkan indikator lainnya. Artinya, indikator ini dinilai relatif kurang kuat didukung responden karena masih terdapat sebagian kecil yang memberikan jawaban Tidak Setuju maupun Kurang Setuju. Dengan kata lain, pada aspek ini masih diperlukan peningkatan kualitas agar pelayanan dapat lebih optimal. Indikator X2.3 memperoleh nilai mean sebesar 4,01 dengan kategori tinggi. Skor ini menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi baik, meskipun tingkat dukungan pada pilihan Sangat Setuju tidak sebanyak indikator lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa indikator ini sudah cukup baik, namun belum mencapai tingkat dominasi dukungan tertinggi. Untuk indikator X2.4, diperoleh nilai mean sebesar 4,23 dengan kategori tinggi. Tanggapan responden menunjukkan dominasi pada pilihan Setuju dan Sangat Setuju, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan perpajakan pada indikator ini dinilai baik dan relatif memuaskan. Indikator X2.5 memperoleh nilai mean 4,19 dengan kategori tinggi. Hasil ini menandakan bahwa responden menilai indikator tersebut sudah baik, meskipun masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan jawaban Kurang Setuju maupun Tidak Setuju. Dengan demikian, indikator ini meskipun baik tetap memiliki ruang untuk perbaikan. Selanjutnya, indikator X2.6 mendapatkan nilai mean 4,16 dengan kategori tinggi. Nilai ini berada pada level menengah jika dibandingkan dengan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap indikator ini sudah baik, meskipun belum sekuat indikator dengan nilai mean lebih tinggi. Terakhir, indikator X2.7 memperoleh nilai mean tertinggi yaitu 4,74 dengan kategori tinggi. Nilai ini memperlihatkan bahwa indikator tersebut mendapatkan dukungan yang sangat kuat dari responden dengan dominasi jawaban Sangat Setuju. Artinya, indikator X2.7 merupakan aspek pelayanan perpajakan yang paling menonjol dan paling diapresiasi oleh responden.

Secara keseluruhan, hasil deskriptif menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel Pelayanan Perpajakan (X2) berada pada kategori tinggi. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan perpajakan telah berjalan dengan baik menurut persepsi responden, meskipun masih terdapat beberapa indikator yang

perlu mendapat perhatian lebih untuk ditingkatkan agar kualitas pelayanan semakin optimal.

3. Kesadaran dan Pelayanan Perpajakan secara Simultan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis deskriptif tanggapan responden terhadap variabel Y, seluruh indikator memperoleh nilai mean pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya memberikan penilaian positif terhadap variabel Y, meskipun terdapat perbedaan tingkat kekuatan dukungan pada setiap indikator. Indikator Y.1 memperoleh mean sebesar 4,21 dengan kategori tinggi. Nilai ini memperlihatkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan Setuju dan Sangat Setuju, sehingga indikator ini dipersepsikan baik oleh responden. Indikator Y.2 memperoleh mean sebesar 4,13 dengan kategori tinggi. Nilai ini merupakan salah satu yang paling rendah dibanding indikator lainnya, meskipun tetap menunjukkan tanggapan positif. Hal ini mengindikasikan bahwa indikator Y.2 masih perlu diperhatikan agar dukungan responden dapat lebih maksimal. Selanjutnya, indikator Y.3 mendapatkan mean sebesar 4,28 dengan kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa indikator ini sudah dipersepsikan baik, dengan dominasi tanggapan Setuju dan Sangat Setuju. Indikator Y.4 memperoleh mean sebesar 4,44 dengan kategori tinggi. Nilai ini termasuk salah satu yang tertinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator ini mendapat dukungan yang kuat dari responden. Indikator Y.5 juga memperoleh mean 4,28 dengan kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai indikator ini secara positif, meskipun tidak setinggi Y.4. Berbeda dengan indikator sebelumnya, Y.6 memperoleh mean sebesar 3,52 dengan kategori tinggi, tetapi nilainya paling rendah di antara seluruh indikator. Hal ini disebabkan karena sebagian besar responden cenderung memilih Setuju, namun dukungan pada kategori Sangat Setuju relatif kecil. Dengan demikian, indikator ini perlu mendapatkan perhatian khusus agar dapat ditingkatkan kualitasnya. Indikator terakhir, Y.7, memperoleh mean sebesar 3,92 dengan kategori tinggi. Meskipun masih baik, nilainya lebih rendah dibanding mayoritas indikator lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi responden pada indikator ini belum sekuat indikator yang lain. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Y mendapat penilaian positif dari responden dengan seluruh indikator berada pada kategori tinggi. Indikator Y.4 menjadi yang paling dominan karena memperoleh nilai mean tertinggi (4,44), sedangkan indikator Y.6 menjadi yang paling lemah meskipun masih dalam kategori tinggi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Y telah berjalan baik, namun beberapa indikator masih perlu diperkuat agar tingkat dukungan responden semakin optimal.

Berdasarkan uji ANOVA (uji F), diketahui bahwa kedua variabel independen kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan — secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai F hitung sebesar 15,123 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) membuktikan bahwa secara bersama-sama, kedua faktor ini mampu menjelaskan variasi dari tingkat kepatuhan wajib pajak. Temuan ini membuktikan bahwa upaya peningkatan kesadaran wajib pajak harus diimbangi dengan peningkatan pelayanan dari pihak Samsat. Kombinasi antara

faktor internal (kesadaran) dan eksternal (pelayanan) menjadi strategi penting dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat. Penelitian ini sejalan dengan Ade Harlia, Hisnol Djamali, dan Annas Lalo (2022).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Takalar. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dalam memahami kewajiban dan manfaat pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya. Demikian pula, pelayanan perpajakan yang cepat, jelas, mudah diakses, dan didukung sikap ramah petugas mampu meningkatkan kedisiplinan wajib pajak. Secara simultan, kombinasi faktor internal (kesadaran) dan eksternal (pelayanan) menjadi penentu utama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar Kantor Samsat Kabupaten Takalar terus meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk melalui pengembangan layanan digital dan pelatihan petugas agar lebih profesional dan responsif. Pemerintah daerah juga perlu memperkuat sosialisasi dan edukasi perpajakan kepada masyarakat melalui berbagai media. Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain atau menggunakan pendekatan yang berbeda untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Andaningsih, I. R., Murti, W., & Yolanda. (2022). Kepatuhan dan kesadaran wajib pajak UMKM dalam meminimalisir kecurangan pajak di wilayah Jakarta dan Bekasi. *Trilogi Accounting and Business Research*, 3(1), 80-97. DOI: 10.31326/tabr.v1i1.1263
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dewi Setiawati, (2019) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Labuhan Batu Utara. Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariat (edisi ke-10)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. file:///C:/Users/ASUS/Downloads/463-Article%20Text-856-1-10-20220719.pdf
- Juliani, & Sumarta, R. (2021). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Wilayah Jakarta Utara. *Media Bisnis*, 13(1), 65-76. <https://doi.org/10.34208/mb.v13i1.955>
- Kemal Khalfani, 2023 Representasi Kritik Sosial Dalam Lagu Iwan Fals Dan Iksan Skuter (Analisis Semiotik Multimodal) Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu
- Mardiasmo, 2019. *Perpajakan*, Penerbit: Andi Yogyakarta, ANDI OFFSET CV

- Mumu, A., Sondakh, J. J., & Suwetja, I. G. (2020). Pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar PBB di Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 15(2), 175- 184. DOI: 10.32400/gc.15.2.28121.2020
- Rianda Lutfi Dkk (2023), Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Study di Samsat Kabupaten Tulungagung) Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri, Indonesia.
- Rita J. D. (2020) Atarwaman, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi akuntansi, Universitas Pattimura.
- Ritonga (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Batam Selatan. Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
- Sugiyono. (2020) Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D
- Syafrida Hafni Sahir, (2021), Metode Penelitian, Penerbit: KBM INDONESIA
- Yenti Dkk, 2023 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Telanaipura, UIN Sulthan Thaha saifuddin Jambi.