

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA CILEGON

Alief Nazwa Alam¹, Ahmad Sururi²

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
aliefnazwaa@gmail.com, ahmadsururi@untirta.ac.id

Article Info

Keywords:

*Taxpayer Compliance, Motor Vehicles,
Path Analysis Method*

JM Classification:

Accessible

DOI:

<https://doi.org/10.65978/jm.v3i1.111>

Abstract

Taxes are crucial as a primary source of state and regional revenue, particularly in supporting national development and regional fiscal independence. However, the low level of motor vehicle taxpayer compliance in Cilegon City is a strategic issue that requires further study. This study aims to analyze the influence of tax socialization, tax sanctions, taxpayer awareness, and service quality on the level of motor vehicle taxpayer compliance in Cilegon City, Banten Province. This study uses a quantitative approach with the path analysis method. Samples were taken from motor vehicle taxpayers in Cilegon City, and data were collected through questionnaires. The results show that the variables of tax socialization, tax sanctions, and service quality do not significantly influence taxpayer compliance, as indicated by the T-statistic values of 0.612; 1.347; and 0.530, respectively (smaller than the T-table of 1.653). Conversely, taxpayer awareness has a positive and significant influence on compliance, with a T-statistic value of 2.376 (greater than the T-table). These findings indicate that increased compliance among motor vehicle taxpayers in Cilegon City is more influenced by individual awareness than by socialization, sanctions, or service quality. Therefore, compliance improvement strategies should focus on building tax awareness through ongoing education and a participatory approach.

I. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang yang terus menunjukkan dinamika pertumbuhan positif di berbagai sektor strategis. Kemajuan ini tercermin melalui peningkatan kualitas infrastruktur, pemanfaatan teknologi digital, serta pengembangan sumber daya manusia yang semakin intensif. Pemerintah secara aktif mengimplementasikan program pembangunan nasional yang terencana dan sistematis dengan tujuan menciptakan pertumbuhan

ekonomi yang inklusif, stabil, dan berkelanjutan. Sejalan dengan amanat Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pembangunan nasional diarahkan untuk mencapai pemerataan kesejahteraan di seluruh wilayah, termasuk melalui program seperti pembangunan desa, Indonesia Pintar, dan pengembangan kawasan ekonomi khusus.

Sektor perpajakan memiliki peran sentral dalam mendukung pembiayaan pembangunan nasional. Pajak menyumbang sekitar 80% dari total penerimaan negara dan menjadi tulang punggung utama dalam struktur keuangan nasional. Kontribusi pajak ini digunakan tidak hanya untuk membiayai pembangunan fisik, tetapi juga sebagai instrumen kebijakan untuk mendorong investasi, memperkuat sektor-sektor strategis, serta mengurangi ketimpangan melalui mekanisme redistribusi pendapatan. Sebagai bentuk penguatan kebijakan fiskal, pemerintah mengesahkan Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan transparansi dalam pemungutan pajak di tingkat daerah. Pada level lokal, kemandirian fiskal daerah menjadi bagian penting dari pelaksanaan otonomi daerah, yang ditopang oleh Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satu sumber utama PAD adalah pajak daerah, yang pelaksanaannya mengacu pada prinsip desentralisasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Undang-undang ini menekankan pentingnya sinergi kebijakan fiskal antara pusat dan daerah guna mewujudkan tata kelola keuangan yang lebih efektif, adil, dan berkelanjutan. Sebagai implementasi di tingkat provinsi, Pemerintah Provinsi Banten menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagai upaya optimalisasi penerimaan daerah serta peningkatan pelayanan publik dan pembangunan infrastruktur. Hal ini dapat dilihat dari tabel Realisasi Anggaran Pendapatan Pemerintah Daerah Provinsi Banten dibawah ini :

Tabel 1.1
Realisasi Anggaran Pendapatan Daerah Provinsi Banten
Tahun 2020 – 2023 (Ribu Rupiah)

Tahun	Pendapatan Daerah Prov. Banten
2020	Rp. 33.147.509.546
2021	Rp. 37.118.365.153
2022	Rp. 37.512.595.112
2023	Rp. 40.172.543.650

Sumber : (Bps) Statistika Keuangan Daerah Banten 2024

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 pendapatan daerah Provinsi Banten mengalami peningkatan yang cukup signifikan pada tahun 2023, yakni mencapai Rp40 miliar. Peningkatan ini jauh lebih besar dibandingkan dengan tahun 2021 hingga 2022 yang hanya naik sekitar Rp400 juta, dari Rp37,118 miliar menjadi Rp37,512 miliar. Pajak daerah, sebagai kewajiban finansial yang bersifat memaksa dan ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan, menjadi salah satu sumber utama pendapatan daerah. Meskipun tidak memberikan balas jasa secara langsung, hasil pemungutan pajak dimanfaatkan untuk membiayai kepentingan publik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Wuryanto et al., 2019).

Setiap warga negara atau entitas hukum yang telah memenuhi kriteria sebagai subjek pajak memiliki kewajiban dan tanggung jawab hukum dalam sistem perpajakan daerah. Kepatuhan terhadap kewajiban ini mencerminkan peran aktif masyarakat dalam mendukung pembangunan daerah yang berkelanjutan. Dalam konteks Provinsi Banten, kendaraan bermotor menjadi salah satu objek pajak strategis, mengingat pertumbuhan jumlahnya yang terus meningkat seiring dengan pesatnya urbanisasi dan mobilitas masyarakat. Peningkatan jumlah kendaraan tidak hanya menggambarkan peningkatan taraf hidup, tetapi juga berkontribusi terhadap pendapatan daerah melalui pajak kendaraan bermotor, sekaligus menimbulkan kebutuhan baru dalam pengelolaan infrastruktur dan transportasi. Hal ini dapat dilihat dari tabel jumlah kendaraan yang terdaftar di provinsi banten dibawah ini :

Tabel 1.2
Data Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan di Provinsi Banten (Unit) 2020-2022

Kabupaten/Kota	Roda Dua			Jumlah	Roda Empat			Jumlah
	2020	2021	2022		2020	2021	2022	
Kab Pandeglang	207.949	201.725	196.849	606.523	28.589	29.933	31.142	89.664
Kab Lebak	256.689	253.026	250.941	760.656	27.801	29.553	31.405	88.759
Kab Tangerang	1.253.300	1.203.050	1.199.905	3.656.255	243.066	244.139	255.156	742.361
Kab Serang	197.492	397.868	394.673	990.033	50.641	55.880	59.757	166.278
Kota Tangerang	976.223	965.854	963.300	2.905.377	257.641	262.426	269.936	790.003
Kota Cilegon	181.266	174.582	172.058	527.906	46.543	47.267	48.684	142.494
Kota Serang	404.829	194.318	192.853	792.000	52.512	52.594	54.633	159.739
Kota Tangerang Selatan	667.432	660.821	661.706	1.989.959	262.453	265.848	273.014	801.315
Provinsi Banten	4.145.180	4.051.244	4.032.285	12.228.709	969.246	987.640	1.023.727	2.980.613

Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS) 2024

Berdasarkan Tabel 1.2 jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Banten menunjukkan tren yang berbeda untuk masing-masing jenis kendaraan. Kendaraan roda dua mengalami penurunan dari 4.145.180 unit pada tahun 2020 menjadi 4.032.285 unit pada tahun 2022, sedangkan kendaraan roda empat justru meningkat dari 969.246 unit menjadi 1.023.727 unit dalam periode yang sama. Perbedaan tren ini mengindikasikan adanya perubahan pola konsumsi masyarakat terhadap kepemilikan kendaraan, yang berdampak pada potensi penerimaan dari sektor perpajakan daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak daerah yang memberikan kontribusi besar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dana yang diperoleh dari PKB digunakan untuk mendukung pembangunan infrastruktur serta peningkatan layanan publik. Pengelolaan dan pemungutan PKB dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) SAMSAT, yang merupakan sistem pelayanan terpadu lintas lembaga antara Bapenda, Kepolisian, dan PT Jasa Raharja.

SAMSAT dirancang sebagai bagian dari reformasi birokrasi untuk menyederhanakan proses administrasi perpajakan kendaraan, dengan menyediakan layanan yang terintegrasi, efisien, dan transparan. Layanan ini mencakup registrasi kendaraan, pembayaran PKB dan BBNKB, serta SWDKLLJ. Melalui inovasi dan integrasi sistem tersebut, pelayanan pajak kendaraan menjadi lebih mudah diakses dan terpercaya bagi masyarakat.

Secara khusus, di Kota Cilegon, keberadaan SAMSAT memiliki peran strategis dalam mengoptimalkan penerimaan dari sektor PKB. Upaya ini dilakukan melalui intensifikasi dan ekstensifikasi pajak, pemutakhiran data wajib pajak, serta peningkatan pengawasan terhadap kepatuhan pembayaran pajak. Kolaborasi antarinstansi dalam sistem SAMSAT menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pemungutan pajak daerah yang berkontribusi terhadap peningkatan PAD secara berkelanjutan. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel jumlah kendaraan di kota Cilegon di bawah ini:

Tabel 1.3
Jumlah Kendaraan Bermotor Terdaftar Di Kota Cilegon 2020-2023

Tahun	Roda dua	%	Roda Empat	%	Jumlah
2020	181.266	79,56%	46.543	20,43%	227.809
2021	174.582	78,69%	47.267	21,30%	221.849
2022	172.058	77,94%	48.684	22,05%	220.742

Sumber : Badan Pusat Statistik Diolah Peneliti 2024

Berdasarkan Tabel 1.3 jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kota Cilegon menunjukkan tren penurunan untuk kendaraan roda dua selama periode 2020 hingga

2022, dari 181.266 unit menjadi 172.058 unit. Sebaliknya, kendaraan roda empat mengalami peningkatan dari 46.543 unit pada tahun 2020 menjadi 48.684 unit pada tahun 2022. Meskipun terjadi penurunan jumlah total kendaraan bermotor yang terdaftar pada tahun 2022, kondisi tersebut tidak diikuti oleh peningkatan kepatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Hal ini menunjukkan adanya potensi permasalahan dalam optimalisasi penerimaan pajak daerah dari sektor kendaraan bermotor di Kota Cilegon.

Dapat diketahui bahwa ada beberapa faktor yang diduga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu sebagai berikut : 1. Sosialisasi Pajak, 2. Pemberlakuan Sanksi Pajak, 3. Kesadaran Wajib Pajak, Dan 4. Kualitas Pelayanan, **Faktor pertama** yang diduga dapat mempengaruhi ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar pajak adalah sosialisasi perpajakan. Proses sosialisasi dan edukasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang perpajakan secara positif, sehingga jumlah wajib pajak dan tingkat kepatuhan mereka pun bertambah, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan penerimaan negara di sektor publik. Upaya ini penting agar wajib pajak dapat meningkatkan pengetahuan tentang pajak serta memahami peran dan fungsi pajak itu sendiri.

Faktor kedua yang diduga dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah penerapan sanksi pajak. Peraturan perpajakan berfungsi sebagai alat untuk mencegah pelanggaran terhadap ketentuan pajak, sehingga sanksi yang ditetapkan diharapkan dapat dipatuhi oleh wajib pajak. Sanksi pajak yang dikenakan kepada pelanggar dapat berupa sanksi administratif maupun pidana. Penerapan sanksi dan audit perpajakan dinilai sebagai kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan. Sanksi ini berfungsi memberikan pelajaran dan motivasi bagi pelanggar agar lebih taat terhadap kewajiban pajak. Pemerintah berharap bahwa penerapan sanksi pajak akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh terhadap peraturan yang berlaku.

Diduga bahwa **faktor ketiga** yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran pajak. Tingkat kesadaran ini menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan sejauh mana wajib pajak menjalankan kewajibannya. Pemahaman yang baik tentang peran pajak dalam pembangunan negara, serta kemauan untuk berkontribusi, akan mendorong kesadaran wajib pajak untuk secara rutin melaporkan dan membayar pajaknya. Untuk menciptakan masyarakat yang sadar dan peduli akan pajak, perlu dilakukan upaya berkesinambungan agar masyarakat dapat memahami, mengapresiasi, dan menaati peraturan perpajakan yang berlaku.

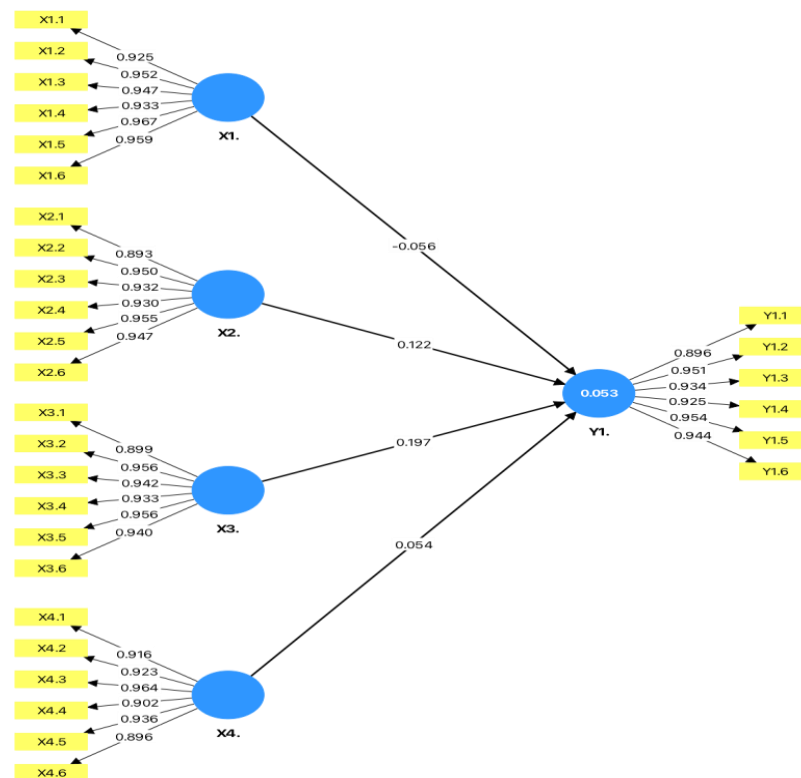
Selanjutnya dapat diduga bahwa **faktor keempat** yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak atau fiskus. Pelayanan yang baik dari fiskus adalah bentuk dukungan yang disediakan petugas pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Kualitas pelayanan ini sangat penting karena pengalaman positif dengan petugas pajak dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Apabila fiskus memberikan pelayanan yang ramah, informatif, dan efisien, wajib pajak akan lebih mungkin melihat proses perpajakan sebagai sesuatu yang transparan dan dapat diandalkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan fiskus tidak hanya berperan dalam membantu wajib pajak memahami dan menjalankan kewajibannya, tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kuantitatif** untuk menganalisis hubungan sebab-akibat antar variabel yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menyajikan data secara sistematis dan faktual, sehingga menghasilkan kesimpulan yang objektif dan terukur. Data dikumpulkan melalui instrumen terstruktur dan dianalisis secara statistik guna menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

Untuk menganalisis hubungan antar variabel, penelitian ini menggunakan metode **Smart PLS (Partial Least Squares)**, yaitu salah satu teknik pemodelan persamaan struktural berbasis varians. Smart PLS dipilih karena mampu menangani model kompleks dengan jumlah indikator yang banyak serta tidak memerlukan asumsi distribusi normal multivariat. Selain itu, metode ini sesuai digunakan dalam penelitian eksploratif dengan ukuran sampel relatif kecil. Dengan Smart PLS, penelitian ini menguji validitas dan reliabilitas konstruk, serta menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel yang diteliti, seperti sosialisasi pajak, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 1. Outer Model

Sumber : Output SmartPLS 4.0 Report 2025

Validitas Konvergen

Berdasarkan gambar diatas, nilai outer loading seluruh indikator berada di atas 0,7, dengan sebagian besar bahkan mendekati nilai 0,9. Ini menunjukkan bahwa indikator-indikator memiliki **validitas konvergen yang baik**. Beberapa contoh nilai outer loading yang tinggi antara lain:

$$X1.3 = 0.947$$

$$X2.4 = 0.930$$

$$X3.3 = 0.956$$

$$X4.3 = 0.964$$

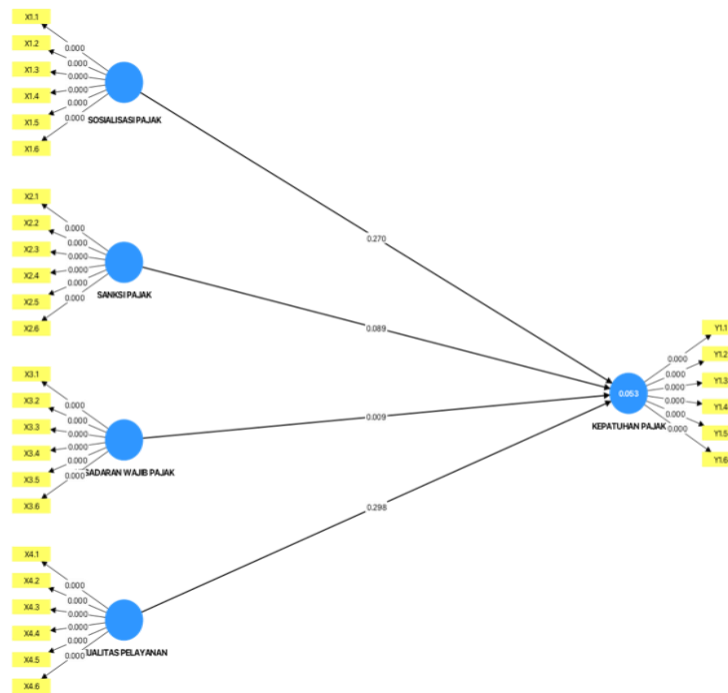
$$Y1.2 = 0.951$$

$$Y1.5 = 0.954$$

Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut **mewakili konstruknya dengan baik** dan layak untuk dipertahankan dalam model.

Reliabilitas Konstruk

Berdasarkan tinggi rendahnya outer loading yang konsisten pada gambar diatas, dapat diasumsikan bahwa konstruk X1, X2, X3, X4, dan Y1 memiliki **reliabilitas internal** yang baik. Analisis lebih lanjut seperti nilai **Composite Reliability** dan **AVE (Average Variance Extracted)** perlu dilakukan secara numerik, namun indikasi awal dari loading menunjukkan konstruk cukup reliabel.



Gambar 2. Inner Model

Sumber : Output SmartPLS 4.0 Report 2025

Berdasarkan gambar 4.6 diatas menunjukkan hasil analisis hubungan antar konstruk laten (X1, X2, X3, X4 terhadap Y1) menggunakan metode PLS-SEM. Semua hubungan antar variabel memiliki **nilai p-value = 0.000**, yang berarti **signifikan secara statistik**.

PEMBAHASAN

Sosialisasi Pajak berpengaruh significant pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Cilegon Provinsi Banten.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, diketahui bahwa sosialisasi pajak tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Cilegon ($0,612 < 1,653$). Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sosialisasi telah dilakukan oleh pihak terkait, seperti melalui media cetak, elektronik, maupun media sosial, informasi yang disampaikan belum cukup efektif dalam mendorong perilaku patuh masyarakat terhadap kewajiban membayar pajak. Hal ini bisa disebabkan oleh metode penyampaian

sosialisasi yang kurang tepat sasaran, tidak berkesinambungan, serta tidak mampu menarik perhatian atau membangun kesadaran masyarakat secara menyeluruh.

Selain itu, ketidaksignifikanan pengaruh sosialisasi juga dapat disebabkan oleh faktor-faktor lain yang lebih dominan dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti kesadaran pribadi, kondisi ekonomi, pengetahuan tentang pajak, serta persepsi terhadap pelayanan dan pengelolaan dana pajak oleh pemerintah. Dalam beberapa kasus, masyarakat cenderung membayar pajak bukan karena adanya pemahaman yang diperoleh dari sosialisasi, melainkan karena adanya dorongan eksternal seperti ancaman sanksi administratif atau denda keterlambatan. Hal ini menandakan bahwa pendekatan persuasif seperti sosialisasi belum cukup kuat untuk membentuk kepatuhan secara sukarela.

Sanksi Pajak berpengaruh significant pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Cilegon Provinsi Banten.

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh, diketahui bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Cilegon ($1,347 < 1,653$). Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan sanksi, baik berupa denda administratif, bunga keterlambatan, maupun ancaman penegakan hukum, belum cukup efektif mendorong masyarakat untuk secara aktif dan taat membayar pajak tepat waktu. Dengan kata lain, keberadaan sanksi belum menjadi faktor penentu dalam membentuk perilaku patuh masyarakat terhadap kewajiban perpajakan.

Salah satu kemungkinan penyebab dari tidak signifikannya pengaruh sanksi pajak adalah rendahnya tingkat penegakan hukum dan pengawasan atas pelanggaran pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak mungkin menilai bahwa risiko terkena sanksi relatif kecil atau tidak menimbulkan konsekuensi serius, sehingga mereka tidak merasa terdorong untuk segera memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, kurangnya sosialisasi mengenai jenis dan besarnya sanksi juga bisa membuat masyarakat tidak memiliki pemahaman yang cukup tentang akibat dari keterlambatan atau kelalaian dalam membayar pajak.

Temuan ini mengindikasikan bahwa sanksi pajak perlu ditingkatkan, tidak hanya dalam aspek aturan tertulis, tetapi juga dalam implementasinya di lapangan. Pemerintah daerah perlu memperkuat sistem pengawasan dan penegakan hukum, serta meningkatkan transparansi dan konsistensi dalam penerapan sanksi agar dapat memberikan efek jera yang nyata. Di sisi lain, pendekatan yang lebih bersifat edukatif dan membangun kesadaran juga perlu diintegrasikan

agar kepatuhan wajib pajak dapat tumbuh secara sukarela dan berkelanjutan, bukan hanya karena rasa takut terhadap hukuman.

Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh significant pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Cilegon Provinsi Banten.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa **kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Cilegon ($2,376 > 1,653$)**. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran seseorang mengenai kewajiban membayar pajak, maka semakin besar kemungkinan orang tersebut akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran ini mencakup pemahaman mengenai pentingnya pajak sebagai sumber penerimaan negara dan kontribusi terhadap pembangunan daerah, serta tanggung jawab moral sebagai warga negara yang baik.

Kesadaran wajib pajak muncul dari berbagai faktor, seperti pendidikan, pengalaman pribadi, pengaruh lingkungan sosial, dan pemahaman terhadap manfaat yang diperoleh dari pembayaran pajak. Wajib pajak yang sadar akan pentingnya membayar pajak cenderung tidak menunggu imbauan, ancaman sanksi, atau sosialisasi khusus untuk melaksanakan kewajiban mereka. Mereka menyadari bahwa kepatuhan membayar pajak, termasuk pajak kendaraan bermotor, merupakan bentuk partisipasi aktif dalam pembangunan dan pelayanan publik yang lebih baik. Ini menjelaskan mengapa kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang paling berpengaruh dibandingkan variabel lain seperti sosialisasi, sanksi, atau kualitas pelayanan.

Kualitas Pelayanan berpengaruh significant pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Cilegon Provinsi Banten.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Cilegon (**$0,530 < 1,653$**). Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait, seperti Samsat, telah ditingkatkan dari segi kecepatan, kenyamanan, dan kemudahan prosedur, hal tersebut belum cukup untuk mendorong wajib pajak agar lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan belum menjadi faktor utama dalam membentuk kesadaran atau perilaku taat pajak masyarakat.

Salah satu penyebab dari tidak signifikannya pengaruh kualitas pelayanan ini bisa terjadi karena masih adanya persepsi masyarakat bahwa membayar pajak hanyalah beban kewajiban, bukan bagian dari kontribusi terhadap pembangunan. Selain itu, dalam praktiknya, pelayanan yang diberikan mungkin belum benar-benar merata, sehingga sebagian masyarakat

belum merasakan manfaat nyata dari perbaikan tersebut. Beberapa wajib pajak juga mungkin telah terbiasa menggunakan jalur digital atau layanan online yang bersifat mandiri, sehingga kualitas pelayanan secara langsung dari petugas tidak terlalu berpengaruh terhadap keputusan mereka untuk membayar pajak tepat waktu.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai analisis faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Cilegon, Provinsi Banten, maka pada bagian akhir dari penelitian ini, penulis menarik kesimpulan, sekaligus memberikan saran sebagai berikut:

Sosialisasi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Cilegon. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi yang dilakukan belum efektif dalam membentuk kesadaran maupun mendorong kepatuhan masyarakat. Rendahnya efektivitas bisa disebabkan oleh metode penyampaian yang kurang tepat sasaran dan kurangnya kontinuitas dalam pelaksanaan sosialisasi tersebut. **(0,612 < 1,653)**.

Sanksi pajak juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa ancaman hukuman atau denda belum menjadi faktor utama yang mendorong masyarakat untuk taat pajak. Minimnya penegakan sanksi serta kurangnya informasi dan pemahaman masyarakat mengenai bentuk dan konsekuensi sanksi kemungkinan menjadi penyebab utama. **(1,347 < 1,653)**.

Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Artinya, tingkat kesadaran individu mengenai pentingnya pajak dan tanggung jawab sebagai warga negara menjadi faktor utama yang mendorong kepatuhan secara sukarela. Kesadaran ini lahir dari pemahaman dan partisipasi aktif terhadap fungsi pajak dalam pembangunan. **(2,376 > 1,653)**.

Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Meskipun pelayanan terus ditingkatkan, hal ini belum cukup kuat mendorong masyarakat untuk patuh dalam membayar pajak. Faktor persepsi bahwa pajak hanya sekadar kewajiban dan belum dirasakannya manfaat langsung dari pelayanan yang diberikan turut memengaruhi hasil ini. **(0,530 < 1,653)**.

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut: Optimalisasi Strategi Sosialisasi Pajak, Perlu dilakukan perbaikan terhadap strategi sosialisasi pajak dengan pendekatan yang lebih adaptif dan partisipatif, seperti pemanfaatan media digital, penyuluhan langsung kepada masyarakat, dan pelibatan tokoh masyarakat lokal. Sosialisasi harus dilakukan secara rutin dan menyeluruh agar informasi yang disampaikan dapat menjangkau seluruh wajib pajak secara efektif.

Penguatan Penegakan Sanksi dan Edukasi Perpajakan, Pemerintah daerah perlu meningkatkan penegakan hukum terhadap pelanggaran perpajakan secara tegas dan konsisten. Selain itu, edukasi mengenai jenis-jenis sanksi serta konsekuensinya harus disampaikan secara terbuka agar masyarakat memahami dampak dari ketidakpatuhan.

Peningkatan Program Edukasi untuk Membangun Kesadaran Pajak, Kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang paling signifikan dalam mendorong kepatuhan. Oleh karena itu, diperlukan program edukatif yang mendorong pemahaman masyarakat terhadap pentingnya pajak dalam pembangunan, seperti kampanye sosial, edukasi pajak sejak dini di institusi pendidikan, dan penyampaian informasi transparan terkait penggunaan dana pajak.

Peningkatan Kualitas Layanan Berbasis Kepuasan Masyarakat, Meskipun kualitas pelayanan belum berpengaruh signifikan, perbaikan layanan tetap diperlukan agar masyarakat merasakan manfaat nyata dari kepatuhan mereka. Inovasi pelayanan seperti sistem pembayaran online, fasilitas antrean digital, serta layanan keluhan yang responsif dapat meningkatkan persepsi positif terhadap instansi.

DAFTAR PUSTAKA

- Babro Valentina, A., Kepramareni, P., & Luh gede Mahayu Dicriyani, N. (2022). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR. *License Jurnal KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 14(1), 150–161. <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/krisna>
- Butar Butar, R., Afrizal Purba, M., Kunci, K., yang mempengaruhi, F., Wajib Pajak, K., & Bermotor, K. (2023). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BATAM. *Measurement: Jurnal Akuntansi*, 17(1), 75–82. www.pajak.go.id
- Fitrianti, S., Musyaffi, A. M., & Nindito, M. (2023). Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Sosialisasi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Jakarta Timur. *Jurnal Revenue*, 4(1), 52–64.
- Saputra Et. al, Et. al. (2022). Mekanisme Pemungutan Serta Perlakuan Akuntansi Atas Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah

Provinsi Jawa Timur Surabaya Utara. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 56–67.

Wahyudi, U., Dwi Cahyaningsih, E., Prasetyaning Prawestri, H., Widyagama Malang Jl Borobudur No, U., Lowokwaru, K., Malang, K., & Timur, J. (2023). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT KOTA MALANG (STUDI KASUS KENDARAAN RODA DUA)*. 9(1).

Wuryanto, L., Sadiati, U., & Afif, M. N. (2019). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR FACTORS THAT INFLUENCE TAX MANDATORY COMPLIANCE IN MOTOR VEHICLE TAX PAYMENTS* (Vol. 5).