

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR KOTA BATAM

Kunthi Rahmawati, Ronald Wangdra

¹Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam
190810163@upbatam.ac.id¹, ronald@puterabatam.ac.id²

ABSTRACT

This research seeks to examine how tax knowledge, service quality, and tax penalties impact the compliance behavior of motor vehicle taxpayers in Batam City. Employing a quantitative approach, the study relies on primary data gathered through distributed questionnaires. A total of 118 individuals who pay motor vehicle taxes in Batam participated as respondents, with the sample size determined using Slovin's formula and finalized at 100 participants. The analysis was carried out using several statistical tools including tests for validity, reliability, normality, multicollinearity, and heteroscedasticity, along with multiple linear regression, coefficient of determination, significance testing, and the F test all conducted via SPSS software. The findings reveal that both tax knowledge and service quality significantly affect taxpayer compliance. In contrast, tax sanctions were found to have no meaningful effect on the compliance of motor vehicle taxpayers.

Keywords: Tax Knowledge, Service Quality, Sanctions, Taxpayer Compliance

PENDAHULUAN

Pembangunan infrastruktur menjadi elemen krusial dalam strategi pemerintah guna memperluas konektivitas antarwilayah dan mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Dampaknya terasa di seluruh lini perekonomian, baik sektor formal maupun informal, yang kemudian berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat serta daya beli mereka. Salah satu pilar utama pembiayaan pembangunan infrastruktur berasal dari pajak. Pajak memainkan peran sentral sebagai kontributor utama dalam struktur penerimaan negara yang tercantum dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), dan menjadi fondasi penting dalam mendanai berbagai pengeluaran negara, termasuk proyek-proyek infrastruktur.

Pendapatan utama dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) berasal dari tiga komponen, yaitu pajak, penerimaan negara bukan pajak (PNBP), serta hibah. Sementara itu, komponen pengeluaran negara terdiri dari belanja pemerintah pusat dan transfer dana ke pemerintah daerah. Di tingkat lokal, pajak daerah merupakan kontribusi yang wajib diberikan oleh perorangan maupun badan hukum

sebagai bentuk partisipasi dalam mendukung pembangunan daerah serta peningkatan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bentuk nyata dari pajak daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor.

Tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor masih tergolong rendah. Padahal, bagi pemerintah daerah, penerimaan dari pajak ini merupakan salah satu sumber pendanaan vital untuk membiayai layanan publik serta pembangunan infrastruktur di wilayahnya. Sayangnya, berbagai hambatan seperti keterbatasan anggaran pribadi, minimnya pemahaman terhadap regulasi perpajakan, dan lemahnya pengawasan dari lembaga berwenang menyebabkan sebagian besar pemilik kendaraan menunda kewajibannya atau bahkan sama sekali tidak memenuhi pembayaran pajak tersebut.

Besarnya jumlah kendaraan yang ada di Kota Batam sangatlah berpengaruh dengan besarnya penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam. Berikut tabel jumlah kendaraan, jumlah aktif bayar, jumlah menunggak, persentase kepatuhan, pendapatan PKB, dan pendapatan sanksi. yang ada di Kota Batam adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Data Objek Kendaraan, Aktif Bayar, Menunggak, Persentase Kepatuhan, Pendapatan PKB, Pendapatan Sanksi di Kota Batam

Periode	Jumlah Kendaraan	Jumlah Aktif Bayar	Jumlah Menunggak	Persentase Kepatuhan	Pendapatan PKB	Pendapatan Sanksi
2020	642.320	326.434	315.886	57,19%	Rp289.519.276.226,00	Rp8.817.163.140,00
2021	646.753	360.752	286.001	62,12%	Rp349.315.800.920,00	Rp7.553.602.200,00
2022	661.254	387.977	273.277	64,52%	Rp383.400.360.249,00	Rp8.653.400.600,00
2023	698.153	408.727	289.426	63,81%	Rp417.865.888.864,00	Rp14.169.923.380,00
2024	758.035	443.005	315.030	63,35%	Rp468.583.939.835,00	Rp11.252.112.300,00

(Sumber : Permintaan Data PKB No.B/400.14.5.4/176/BAPENDA/2025)

Berdasarkan tabel 1 diatas, mampu dihasilkan simpulan bahwasanya diantara periode 2020 dan 2024, jumlah kendaraan yang terdaftar menemui peningkatan dari 642.320 menjadi 758.035. Jumlah wajib pajak yang tergolong aktif membayar juga menemui pertumbuhan dari 326.434 menjadi 443.005, yang

membentuk peningkatan persentase kepatuhan dari 57,19% menuju 63,35%. Selain itu, pendapatan melalui pajak kendaraan bermotor (PKB) meningkat secara signifikan dari Rp289.515.276.226 pada 2020 menjadi Rp468.583.939.835 pada 2024. Sementara itu, pendapatan melalui sanksi berubah-ubah, dengan nilai tertinggi di angka Rp 14.169.923.380 pada 2023 serta turun pada Rp11.252.112.300 pada 2024.

KAJIAN TEORI

2.1 Teori Atribusi

Fritz Heider memainkan peran penting dalam mengembangkan teori atribusi dalam ranah psikologi, khususnya pada masa ketika aliran behaviorisme, teori memori, dan psikoanalisis masih mendominasi wacana akademik, menurut (Hasanah et al., 2024). Dengan memperluas cara pandang terhadap perilaku manusia dengan menekankan pentingnya memahami bagaimana individu menafsirkan penyebab suatu Tindakan yakni melalui atribusi kausal yang bersumber dari faktor internal maupun eksternal. Ketika seseorang mengaitkan tindakannya dengan kepercayaan, sikap, atau pengetahuannya sendiri, maka hal itu dikategorikan sebagai atribusi internal. Sebaliknya, apabila perilaku tersebut dianggap sebagai hasil dari pengaruh luar seperti kondisi lingkungan, aturan yang berlaku, atau perlakuan dari pihak berwenang, maka itu termasuk dalam atribusi eksternal.

Teori atribusi memegang tujuannya guna memperjelas tingkat kepatuhan wajib pajak pada kewajiban perpajakannya. Dalam menjadi landasan teoretis untuk studi ini, teori atribusi dinilai relevan (Apriliyanti et al., 2024). Menjadi pemengaruh perilaku orang lain (Maulana & Septiani, 2022).

2.2 Deterrence Theory

Deterrence Theory, atau Teori Penjeraan, pertama kali diperkenalkan pada abad ke-18 oleh Cesare Beccaria, seorang filsuf dan ekonom asal Italia. Ia merumuskan pendekatan preventif terhadap pelanggaran hukum, yang menitikberatkan pada penanaman rasa takut melalui hukuman yang bersifat rasional, proporsional, dan terukur bukan semata-mata sebagai bentuk balas dendam.

Gagasan ini kemudian menjadi fondasi bagi banyak sistem hukum modern. Seiring waktu, konsep penjeraan ini telah meluas penggunaannya ke berbagai bidang, termasuk dalam konteks perpajakan. Dalam perspektif ini, manusia dipandang sebagai makhluk rasional yang mempertimbangkan untung-rugi sebelum mengambil tindakan. Oleh karena itu, penerapan sanksi pajak menjadi salah satu metode untuk mencegah pelanggaran hukum (Marcheita & Rachman, 2022). Teori penjeraan memberikan kerangka konseptual yang kuat dalam memahami kaitan antara pemberian sanksi dan kepatuhan pajak. Selain sebagai alat hukuman, sanksi yang diterapkan dengan prinsip kepastian, kecepatan, dan proporsionalitas juga berfungsi sebagai bentuk edukasi sekaligus pencegahan terhadap pelanggaran di masa mendatang.

2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak, sebagaimana didefinisikan oleh Direktorat Jenderal Pajak, adalah ketika wajib pajak mematuhi administrasi dan peraturan perpajakan tanpa perlu penegakan hukum. Berikut adalah persyaratan bagi wajib pajak yang patuh sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri Keuangan No. 39/PMK.03/2018:

1. SPT disampaikan secara tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Tidak terdapat tunggakan atas seluruh jenis pajak, kecuali apabila terdapat penundaan atau angsuran pembayaran yang telah disetujui oleh otoritas pajak.
3. Laporan keuangan perusahaan telah melalui proses audit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan negara, dengan hasil opini wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut.
4. Dalam kurun lima tahun terakhir, wajib pajak tidak pernah dinyatakan bersalah dalam perkara pidana perpajakan melalui putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap.

2.4 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan mencerminkan sejauh mana wajib pajak memahami ketentuan perpajakan, termasuk di dalamnya tarif pajak yang diatur dalam perundang-undangan serta berbagai manfaat yang diperoleh dari kepatuhan membayar pajak (Ainun et al., 2022).

Dalam konteks penelitian ini, indikator yang dianggap paling tepat untuk mengukur tingkat pemahaman wajib pajak berdasarkan (E-SAMSAT, 2020):

1. Pemahaman wajib pajak terhadap jenis-jenis pungutan yang masuk dalam kategori Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), atau dengan kata lain, "apa yang harus dibayarkan"
2. Kemampuan wajib pajak dalam menghitung besaran PKB berdasarkan tarif resmi dan nilai jual kendaraan, yang merujuk pada "berapa jumlah yang dibayar".
3. Pengetahuan wajib pajak tentang batas waktu dan tanggal jatuh tempo pembayaran PKB, yaitu "kapan harus membayar"
4. Pengetahuan wajib pajak mengenai mekanisme atau prosedur pembayaran PKB, yang berarti "bagaimana cara melakukan pembayaran"

2.5 Kualitas Pelayanan

SERVQUAL merupakan sebuah pendekatan yang digunakan untuk menilai mutu layanan dengan cara membandingkan ekspektasi pelanggan sebelum menerima layanan dengan pengalaman nyata mereka setelah layanan diberikan.

Dalam mengevaluasi kualitas layanan, model SERVQUAL mengacu pada lima dimensi utama,

yaitu:

1. Bukti fisik (*Tangibles*): mencakup kelengkapan sarana pelayanan, kondisi peralatan, tampilan petugas, serta keadaan lingkungan fisik yang mendukung pelayanan.
2. Keandalan (*Reliability*): mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten, sesuai dengan komitmen yang telah dijanjikan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*): menunjukkan kesigapan dan keinginan petugas dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan efisien.
4. Jaminan (*Assurance*): meliputi pengetahuan, keterampilan, serta sikap ramah dan sopan dari petugas yang mampu menumbuhkan rasa percaya dan keamanan pada pelanggan
5. Empati (*Empathy*): menggambarkan perhatian yang personal serta kemudahan dalam akses layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik setiap pelanggan

Indikator Dalam penelitian ini, indikator yang dianggap paling efektif untuk menilai kualitas layanan didasarkan pada lima dimensi SERVQUAL sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya (Akbar & Handoyo, 2020), yaitu:

Bukti Fisik (*Tangibles*)

1. Tersedianya kantor pelayanan yang tertata dengan baik serta memberikan rasa nyaman bagi pengunjung.
2. Fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang memadai, jumlah kursi yang cukup, dan area parkir yang luas menjadi bagian penting dalam menciptakan kenyamanan.

Keandalan (*Reliability*)

1. Kompetensi petugas SAMSAT dalam menjalankan tugas-tugasnya secara profesional.
2. Kemampuan petugas dalam menangani dan menyelesaikan berbagai permasalahan pelayanan dengan efisien.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

1. Petugas Kecepatan petugas SAMSAT dalam merespons kebutuhan dan permintaan pelanggan.
2. Ketepatan dan kecermatan petugas dalam menyelesaikan setiap masalah yang muncul dengan segera.

Jaminan (*Assurance*)

1. Perlindungan yang diberikan kepada pelanggan dari risiko pelanggaran aturan perpajakan.
2. Penggunaan stempel resmi serta hologram sebagai penanda keaslian dokumen yang dikeluarkan.

Empati (*Empathy*)

1. Petugas Sikap ramah dan sopan dari petugas dalam berinteraksi dengan setiap pelanggan.

2. Ketersediaan sarana untuk mendapatkan informasi maupun menyampaikan saran dari masyarakat

2.6 Sanksi Pajak

Dua kategori sanksi PKB adalah:

1. Beratnya Sanksi atau Tidak
Wajib pajak kendaraan bermotor yang tidak memenuhi kewajiban pembayaran tepat waktu umumnya dikenakan sanksi administratif berupa denda. Tingkat keparahan atau keringanan sanksi tersebut berperan besar dalam membentuk perilaku kepatuhan wajib pajak (Mahdani & Ismatullah, 2021).
2. Risiko Ditangkap Jika Tidak Membayar Pajaknya
Kemungkinan terjadinya tindakan hukum, termasuk risiko penangkapan, bagi mereka yang mengabaikan kewajiban pajak kendaraan bermotor juga menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak (Suleman, 2020)

Berdasarkan kedua aspek dalam konteks Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), indikator yang digunakan dalam penelitian terkait sanksi pajak meliputi:

Beratnya Sanksi atau Tidak

1. Mencerminkan sejauh mana wajib pajak menilai sanksi yang dikenakan baik berupa denda, bunga, maupun hukuman pidana sebagai bentuk hukuman yang berat atau ringan atas pelanggaran perpajakan..

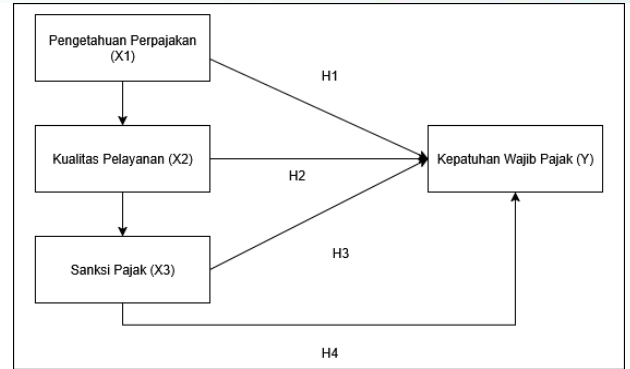
Risiko Ditangkap Jika Tidak Membayar Pajaknya

1. Menggambarkan tingkat keyakinan wajib pajak terhadap efektivitas pengawasan serta keseriusan penegakan hukum oleh otoritas pajak terhadap pelanggaran kewajiban perpajakan.

2.7 Kerangka Berpikir

Ada beberapa faktor mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yakni diantaranya pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi pajak. Variabel yang terkait ialah variabel Independen (X) yakni pengetahuan perpajakan (X1), kualitas pelayanan (X2), sanksi pajak (X3). Variabel Dependen (Y) ialah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Dari uraian diatas diperoleh kerangka pemikiran penelitian sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

2.8 Hipotesis

melalui uraian diatas diperoleh kerangka pemikiran pemikiran yang mampu membentuk hipotesis menjadi berikut:

- H1 : Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- H2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- H3 : Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- H4 : Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

METODE PENELITIAN

Peneliti akan menjadi penentu terkait populasi yang akan dipergunakan menjadi target penelitian, ataupun populasi yang termasuk fokus dalam temuan penelitian. Populasi yang dimanfaatkan dalam penelitian ini yakni semua wajib pajak yang terdaftar di Bapenda Provinsi Kepulauan Riau Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kota Batam pada tahun 2024 sejumlah 758.035. sampel yang dipergunakan sejumlah 118 responden.

Data yang terkumpulkan dalam penelitian ini diperoleh melalui sumber data primer, yakni sumber data yang dengan langsung membentuk data pada pengumpul data. Data primer penelitian dijalankan oleh peneliti guna melakukan persebaran kuesioner menuju wajib pajak kendaraan bermotor di kota Batam. Peneliti mempergunakan desain penelitian kuantitatif yang menjadipenelitian ini.

Metode analisa data di penelitian ini memanfaatkan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji signifikan beserta uji F simultan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif ini menyajikan dalam bentuk data tabel dengan mempergunakan perhitungan minimum, maksimum, mean dan

standart deviation. Berikut ialah hasil statistik deskriptif.

Tabel 2. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Wajib Pajak	118	3	15	12,92	2,319
Pengetahuan Perpajakan	118	13	50	42,79	6,806
Kualitas Pelayanan	118	15	50	43,08	6,251
Sanksi Pajak	118	5	20	16,47	3,239
Valid N (listwise)	118				

(Sumber: Data Penelitian, 2025)

Mengacu dalam tabel 2 Hasil Uji Statistik Deskriptif, mampu diperoleh data bahwasanya dalam 118 sampel responden pada hasil pengujian variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) membentuk nilai minimum 3, nilai maksimum 15, nilai *mean*nya 12,92 bersama *standart deviation* 2,319. Hasil pengujian variabel Pengetahuan Perpajakan (X1) diperoleh melalui 118 sampel responden pada nilai minimum 13, nilai maksimum 50, nilai *mean* 42,79 beserta *standart deviation* 6,806. Hasil

pengujian variabel Kualitas Pelayanan (X2) memperoleh dari 118 sampel responden diketahui nilai minimum 15, nilai maksimum 50, nilai *mean* 43,08 serta *standart deviation* 6,251. Hasil pengujian variabel Sanksi Pajak (X3) diperoleh melalui 118 sampel responden terketahui nilai minimum 5, nilai maksimum 20, nilai *mean* 16,47 beserta *standart deviation*nya 3,239.

3.2 Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Keterangan	R hitung	R Tabel	Hasil
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1	0,868	0,1809	Valid
	Y2	0,858	0,1809	Valid
	Y3	0,826	0,1809	Valid
Pengetahuan Perpajakan (X1)	X1.1	0,753	0,1809	Valid
	X1.2	0,814	0,1809	Valid
	X1.3	0,752	0,1809	Valid
	X1.4	0,773	0,1809	Valid
	X1.5	0,804	0,1809	Valid
	X1.6	0,794	0,1809	Valid
	X1.7	0,765	0,1809	Valid
	X1.8	0,791	0,1809	Valid
	X1.9	0,802	0,1809	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	X1.10	0,798	0,1966	Valid
	X2.1	0,744	0,1809	Valid
	X2.2	0,815	0,1809	Valid
	X2.3	0,804	0,1809	Valid
	X2.4	0,853	0,1809	Valid
	X2.5	0,816	0,1809	Valid
	X2.6	0,808	0,1809	Valid

	X2.7	0,726	0,1809	Valid
	X2.8	0,696	0,1809	Valid
	X2.9	0,799	0,1809	Valid
	X2.10	0,667	0,1809	Valid
Sanksi Pajak (X3)	X3.1	0,822	0,1809	Valid
	X3.2	0,879	0,1809	Valid
	X3.3	0,85	0,1809	Valid
	X3.4	0,864	0,1809	Valid

(Sumber : Data penelitian, 2025)

Mengacu dalam tabel 3 Hasil Uji validitas mempergunakan korelasi diantara skor item bersama jumlah variabel, r hitung $>$ r tabel, yang mana nilai indikator yang memiliki tanda positif memperlihatkan data valid. Pengukuran test ini mengadopsi parameter validitas tingkat kesalahannya (alpha), yang dipergunakan dalam penelitian ini yakni 5% ataupun 0,05, derajat

kebebasan (Df) = $N - 2 = 118 - 2 = 116$, yang menjadikan r tabel dalam 116 ialah 0,1809. Merujuk pada r tabel, menjadikan terketahui dari keseluruhan item pernyataan dalam variabel yakni valid dikarenakan semua r hitung $>$ r tabel.

3.3 Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,807	0,6	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan (X1)	0,93	0,6	Reliabel
kualitas Pelayanan (X2)	0,924	0,6	Reliabel
Sanksi Pajak (X3)	0,875	0,6	Reliabel

(Sumber : Data Penelitian, 2025)

Hasil uji reliabilitas pada tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas memperlihatkan bahwasanya variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y), Pengetahuan Perpajakan (X1), Kualitas Pelayanan (X2), serta Sanksi Pajak (X3) memperlihatkan nilai Cronbach's Alpha di angka $>$ 0,6. Mengacu dalam nilai tersebut menjadikan nilai Cronbach's Alpha

ternyatakan reliabel dikarenakan nilainya yang melampaui angka 0,6. Uji reliabilitas memegang tujuannya guna memastika bahwasanya keseluruhan dari sampel kuesioner yang digunakan penelitian ini reliabel.

3.4 Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			118
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		0,0000000
	Std. Deviation		1,43363489
Most Extreme Differences	Absolute		0,122
	Positive		0,092
	Negative		-0,122
Test Statistic			0,122
Asymp. Sig. (2-tailed)			.000 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.057 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,051
		Upper Bound	0,063

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 299883525.

(Sumber : Data Penelitian, 2025)

Hasil Uji Normalitas Komogorov-Sminorv diatas, menjadikan diketahui data melalui uji ini ialah tidak normal dikarenakan hasil nilai yang diperoleh dalam Asymp. Sig (2-tailed) yakni $0,000 > \alpha 0,05$. Sementara jikalau diperhatikan melalui Monte Carlo Sig (2-tailed) ialah $0,57 > \alpha 0,05$ yang mengartikan normal. Sebuah langkah dalam melakukan penyelesaian situasi asumsi normalitas

ialah mempergunakan metode Bootstrap for Coefficients, yang termasuk teknik penarikan ulang sampel berulang guna menjadi penghitung estimasi distribusi parameter. Teknik ini mampu menghadirkan hasil yang cenderung lebih stabil serta tidak tergantung dalam asumsi distribusi normal, yang membentuk estimasi yang lebih akurat serta mampu diandalkan pada kondisi data tidak normal.

3.5 Uji Multikolinearitas

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pengetahuan Perpajakan	0,189	5,301
	Kualitas Pelayanan	0,175	5,726
	Sanksi Pajak	0,289	3,465

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

(Sumber : Data Penelitian, 2025)

Mengacu dalam tabel 6 Hasil Uji Multikolinearitas diatas, memperlihatkan bahwasanya variabel Pengetahuan Perpajakan memegang nilai tolerance 0,189 serta VIF 5,301. Variabel Kualitas Pelayanan memegang nilai tolerance 0,175 serta VIF 5,726. Variabel Sanksi Pajak memegang nilai tolerance 0,289 serta VIF 3.465. tiap variabel memegang nilai tolerance >

0,10 dan nilai VIF < 10. Oleh sebab itu, mampu dibentuk Kesimpulan bahwasanya variabel bebas serta variabel terikat tidak mempunyai permasalahan multikolinearitas.

3.6 Uji Heteroskedastisitas

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji White
Parameter Estimates with Robust Standard Errors

Parameter	B	Robust Std. Error ^a	t	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Intercept	0,777	1,146	0,678	0,499	-1,494	3,048
Total_X1	0,154	0,056	2,760	0,007	0,043	0,264
Total_X2	0,112	0,068	1,648	0,102	-0,023	0,247
Total_X3	0,044	0,107	0,408	0,684	-0,169	0,256

a. HC3 method

(Sumber : Data Penelitian, 2025)

Mengacu dalam tabel 7 Hasilnya memperlihatkan bahwasanya nilai signifikansi model White ada di bawah tingkat signifikansi 0,05. Ini membuktikan bahwasanya keyakinan klasik terkait homoskedastisitas salah.

Menurut hasil regresi, variabel Pengetahuan Perpajakan (X1) memegang pengaruh yang signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak, bersama nilai signifikansi di angka $0,007 < 0,05$ serta nilai t di angka 2,760. Sebaliknya,

variabel Kualitas Pelayanan (X2) dan Sanksi Pajak (X3) tidak membentuk pengaruh yang signifikan, bersama nilai signifikansi di angka 0,102 dan 0,684.

3.7 Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta		
	B	Std. Error			
1 (Constant)	0,777	0,951		0,817	0,415
Pengetahuan Perpajakan	0,154	0,045	0,451	3,385	0,001
Kualitas Pelayanan	0,112	0,051	0,303	2,184	0,031
Sanksi Pajak	0,044	0,077	0,061	0,567	0,572

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

(Sumber : Data Penelitian, 2025)

Mengacu dalam tabel 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda memperlihatkan persamaan regresi linear berganda mempergunakan metode analisis Ordinary Least Square (OLS) yang diperoleh hasil sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + e$$

$$Y = 0,777 + 0,154(X_1) + 0,119(X_2) + 0,044(X_3) + 0,951$$

1. Nilai konstanta senilai 0,777 mengartikan bahwasanya jikalau variabel independen pengetahuan perpajakan (X1), kualitas pelayanan (X2), serta sanksi pajak (X3) semuanya = 0 ataupun tidak ada, maka besaran kepatuhan wajib pajak (Y) akan menjadi 0,777.
2. Nilai koefisien regresi pada variabel X1 (Pengetahuan Perpajakan) memegang nilai positif di angka 0,154 membuktikan keberadaan hubungan positif diantara variabel X1 (Pengetahuan Perpajakan) serta variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak). Dengan kata lain peningkatan pada pengetahuan pajak akan diiringi bersama peningkatan kepatuhan wajib pajak pada jumlah persentasenya yakni 0,154.

3. Nilai koefisien regresi pada variabel X2 (Kualitas Pelayanan) memegang nilai positif di angka 0,119 membuktikan keberadaan hubungan positif diantara variabel X2 (Kualitas Pelayanan) serta variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak). Dengan kata lain peningkatan dalam kualitas pelayanan akan diiringi bersama peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam jumlah persentasenya ialah 0,119.
4. Nilai koefisien regresi pada variabel X3 (Sanksi Pajak) memegang nilai positif di angka 0,044 membuktikan keberadaan hubungan positif diantara variabel X3 (Sanksi Pajak) serta variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak). Dengan kata lain peningkatan pada sanksi pajak akan diiringi bersama peningkatan dalam kepatuhan wajib pajak pada jumlah persentasenya adalah 0,044
5. Tingakt error e pada variabel independen di angka 0,951.

3.8 Uji Koefisien Determinasi

Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi

Model	Model Summary ^b			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.786 ^a	0,618	0,608	1,452

a. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

(Sumber : Data Penelitian, 2025)

Mengacu dalam tabel 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi, mampu kita ketahui bahwasanya 0,608 > 0 dan 0,608 < 1, mengartikan variabel

bebas Pengetahuan Perpajakan (X1), Kualitas Pelayanan (X2), serta Sanksi Pajak (X3) membentuk dampak pada variabel terikat Kepatuhan Wajib Pajak (Y) yang nilainya di angka

0,608 Oleh sebab itu, mampu dibentuk Kesimpulan bahwasanya dampak dari pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, serta sanksi pajak pada kepatuhan wajib pajak ialah 0,608. Pada jumlah persentasenya yakni 60,8%, Persentase sisanya di angka 39,2%

terpengaruhi atas variabel lain yang tidak ada di penelitian ini.

3.9 Uji Signifikan

Tabel 10. Hasil Uji Signifikan dengan *Bootstrap for Coefficients*

Bootstrap for Coefficients						
Model	B	Bias	Std. Error	Sig. (2-tailed)	Lower	Upper
1 (Constant	0,777	0,191	1,208	0,454	-1,063	3,974
Pengetahuan Perpajakan	0,154	-0,008	0,054	0,006	0,038	0,245
Kualitas Pelayanan	0,112	0,001	0,066	0,092	-0,016	0,249
Sanksi Pajak	0,44	0,007	0,105	0,695	-0,129	0,27

a. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 1000 bootstrap samples

(Sumber: Data Penelitian, 2025)

Pada tabel 10 diatas Hasil Uji Signifikan dengan *Bootstrap for Coefficients* di atas, maka diketahui bawa:

1. Variabel pengetahuan perpajakan (X1) memegang signifikasi bernilai 0,006 < 0,05 ini memperlihatkan bahwasannya variabel tersebut yakni p-value. Hal ini memperlihatkan bahwasannya pengetahuan perpajakan menimbulkan dampak yang signifikan pada kepatuhan wajib pajak.
2. Variabel kualitas pelayanan (X2) memegang signifikasi bernilai 0,092 > 0,05 ini memperlihatkan bahwasannya variabel

tersebut tidak terindikasi p-value. Hal ini memperlihatkan bahwasannya kualitas pelayanan tidak membentuk dampak signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

3. Variabel sanksi pajak (X3) memegang signifikasi nilai 0,695 > 0,05 ini memperlihatkan bahwasannya variabel tersebut tidak terindikasi p-value. Hal ini memperlihatkan bahwasannya sanksi pajak tidak membentuk dampak signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

3.10 Uji F (Simultan)

Tabel 11. Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	388,681	3	129,560	61,421	.000 ^b
Residual	240,471	114	2,109		
Total	629,153	117			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan

(Sumber : Data Penelitian, 2025)

Pada tabel 11 diatas, nilai f hitung membentuk hasil 61,421 bersama nilai signifikannya 0,000 < 0,05. Pada penentuan degree of freedom (Df) = n - k - 1 ataupun Df = 118 - 3 - 1 = 114. Dengan demikian, hasil dari f tabel di angka 2,68. Sementara melalui f hitung 61,421 > f tabel 2,68. Oleh sebab itu, mampu

dibentuk Kesimpulan bahwasannya variabel independen dari pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, serta sanksi pajak dengan simultan membentuk dampak signifikan pada kepatuhan wajib pajak yang mengartikan Ho ditolak dan Ha diterima.

PEMBAHASAN

4.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil bagi variabel pengetahuan perpajakan (X1) ialah uji signifikan mempergunakan Bootstrap for Coefficients di angka $0,006 < 0,05$ bersama nilai signifikannya yakni menandakan H_0 ditolak serta H_a diterima. Oleh dari itu, pengetahuan perpajakan membentuk dampak signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. Melalui penelitian ini memperlihatkan bahwasanya pengetahuan yang menjadi milik wajib pajak menimbulkan dampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor agar menjalankan kewajibannya dalam pembayaran pada pajak mereka.

Hasil penelitian ini juga dikuatkan bersama penelitian terdahulu, yakni Riyanto & Ningsih (2021) melalui penemuan tersebut bahwasanya dalam variabel pengetahuan perpajakan membentuk dampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil penelitian untuk variabel kualitas pelayanan (X2) memaparkan besaran uji signifikan dengan mempergunakan Bootstrap for Coefficients di angka $0,92 > 0,05$ bersama nilai signifikannya yakni menjadikan H_0 diterima serta H_a ditolak. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan tidak membentuk dampak yang signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. Hal ini kemungkinan besar dipicu oleh fakta bahwasanya lima dimensi SERVQUAL belum dianggap krusial,

Hasil riset ini juga dikuatkan bersama penelitian terdahulu, yakni Simatupang & Husda (2024) tersebut bahwasanya dalam variabel kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

4.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil penelitian untuk variabel sanksi pajak (X3) memaparkan besaran nilai bagi uji signifikan dengan mempergunakan Bootstrap for Coefficients di angka $0,695 > 0,05$ bersama nilai signifikannya yakni menjadikan H_0 diterima serta H_a ditolak. Oleh sebab itu, sanksi pajak tidak menghadirkan dampak signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. Hal ini memperlihatkan bahwasanya, meski ada sanksi, aturan ini kurang cukup memberikan dorongan pada wajib pajak agar patuh. Kemungkinan penyebabnya termasuk penegakan hukum yang tergolong lemah, minimnya pengawasan, ataupun keyakinan bahwasanya tidak ada kemungkinan besar akan dihukum.

Hasil riset ini juga dikuatkan bersama penelitian terdahulu, yakni Haizumah & Hayati (2022)

bahwasanya dalam variabel sanksi pajak tidak menimbulkan dampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

4.4 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
Dibuktikan melalui besaran nilai f hitung yang memegang hasil 61,421 bersama nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hasil melalui f tabel di angka 2,68. Sementara melalui f hitung 61,421 $>$ f tabel 2,68. Oleh karena itu, mampu dibentuk Kesimpulan bahwasanya variabel independen dari pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, serta sanksi pajak dengan simultan menimbulkan dampak signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Hasil pengolahan riset terkait pada pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan serta sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Kota Batam, mampu ditarik kesimpulannya mencakupi:

1. Variabel pengetahuan perpajakan memegang pengaruh yang signifikan serta positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
2. Variabel kualitas pelayanan tidak memegang pengaruh yang signifikan serta positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
3. variabel sanksi pajak tidak memegang pengaruh yang signifikan serta positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
4. Variabel pengetahuan perpajakan (X1), kualitas pelayanan (X2) dan sanksi pajak (X3) secara simultan memegang pengaruh yang signifikan serta positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainun, W. O. N., Tasmita, Y. N., & Irsan. (2022). Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton. *KAMPUA : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1, 72–78.
- Akbar, N. B., & Handoyo. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Metode Servqual Dan Kano (Studi Kasus Wajib Pajak Pkb Di Kantor Bersama Xyz). *Juminten : Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1(2), 57–68.
- Apriliyanti, E. S., Pangaribuan, D., & Yuniati, T. (2024). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kebijakan Insentif Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Dinamika Publik: Jurnal Manajemen Dan Administrasi Bisnis*, 2(1), 98–119.

<https://doi.org/10.59061/dinamikapublik.v2i1.611>

- E-SAMSAT. (2020). *Biaya Pajak Motor Batam*. <https://cekpajak.com/biaya-pajak-motor/kepulauan-riau/batam>
- Haizumah, S. F., & Hayati, N. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kewajiban Moral, dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Pamekasan. *Equity: Jurnal Akuntansi*, 3(1), 17–29. <https://doi.org/10.46821/equity.v3i1.284>
- Hasanah, S. A. N., Agustina, D., Ningsih, O., & Nopriyanti, I. (2024). Teori Tentang Persepsi dan Teori Atribusi Kelley. *CiDEA Journal*, 3(1), 44–54. <https://doi.org/10.56444/cideajournal.v3i1.1810>
- Mahdani, T. M., & Ismatullah, I. (2021). Pengaruh Sanksi Administrasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *JAE: Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi*, 6(1), 16–25. <https://doi.org/10.29407/jae.v6i1.14751>
- Marcheita, D. J., & Rachman, A. N. (2022). Studi Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan Pemutihan Pajak sebagai Variabel Moderasi. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 1(6), 621–634.
- Maulana, M. D., & Septiani, D. (2022). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 231–246.
- Riyanto, E. A., & Ningsih, T. W. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(3), 589–596. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i3.933>
- Simatupang, L. R., & Husda, A. P. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(5), 4490–4507. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i5.1765>
- Suleman. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Samsat Kota Pekanbaru. *Instructional Development Journal (IDJ)*, 3(3), 231–241.