

Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Layanan Pajak dan Literasi Perpajakan (Studi di SAMSAT Kabupaten Dompu)

Nayasafitri ramadani^{1*}, Nurul Hayat², Dian Urna Fasihat³

¹ Program Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis,

²⁻³ Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis

*Penulis Korespondensi: nayasafitriramadani@gmail.com

Abstract. *This study aims to examine the effect of tax service quality and tax literacy on motor vehicle taxpayer compliance at SAMSAT Dompu Regency. This research uses a quantitative approach with a survey method. The population in this study is all registered motor vehicle taxpayers at SAMSAT Dompu Regency totaling 21,074 taxpayers, with a sample of 100 respondents determined using the Slovin formula with accidental sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with IBM SPSS Statistics 32.0. The results show that: (1) tax service quality has a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance ($t = 3.634$, Sig. <0.001); (2) tax literacy has a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance ($t = 4.015$, Sig. <0.001); and (3) tax service quality and tax literacy simultaneously have a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance ($F = 31.659$, Sig. <0.001) with a coefficient of determination (R^2) of 0.395 or 39.5%. These findings indicate that improving the quality of tax services and increasing community tax literacy are two strategic factors in increasing motor vehicle taxpayer compliance in Dompu Regency.*

Keywords: *Dompu Regency SAMSAT; Tax Literacy; Taxpayer Compliance; Tax Service Quality; Motor Vehicle Tax.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak dan literasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Dompu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Dompu sebanyak 21.074 wajib pajak, dengan sampel 100 responden yang ditentukan menggunakan Rumus Slovin dengan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan IBM SPSS Statistics 32.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ($t = 3,634$, Sig. $<0,001$); (2) literasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ($t = 4,015$, Sig. $<0,001$); dan (3) kualitas pelayanan pajak dan literasi perpajakan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ($F = 31,659$, Sig. $<0,001$) dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,395 atau 39,5%. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pajak dan peningkatan literasi perpajakan masyarakat merupakan dua faktor strategis dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Dompu.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak; Kualitas Pelayanan Pajak; Literasi Perpajakan; Pajak Kendaraan Bermotor; SAMSAT Kabupaten Dompu.

1. LATAR BELAKANG

Menurut Winarsih, (2022) Pajak merupakan sebuah kontribusi wajib yang dibayarkan kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan pada Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalannya secara langsung dan digunakan sebagai keperluan negara bagi sebesar-besarnya demi kemakmuran rakyat. Salah satu penerimaan pajak daerah yang krusial adalah pajak kendaraan bermotor (PKB). upaya peningkatan pendapatan daerah dari sektor pajak menghadapi berbagai tantangan, termasuk rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak Anggadini dalam (Mustar *et al.*, 2025).

Naskah Masuk: 25 Mei 2026; Revisi: 27 Juni 2026; Diterima: 21 Juli 2026; Terbit: 23 Juli 2026

Permasalahan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih menjadi tantangan serius, tidak terkecuali di Kabupaten Dompu, Nusa Tenggara Barat. Berdasarkan data Laporan Realisasi Penerimaan PKB UPTB UPPD Dompu dari tahun 2021 hingga 2024, terdapat fenomena yang perlu di perhatikan sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Data Realisasi PKB UPTB UPPD Dompu Tahun 2021–2024.

No	Uraian	2021	2022	2023	2024
1	Objek PKB (unit)	20.894	21.899	22.429	21.074
2	Realisasi PKB (%)	100,78%	104,86%	101,09%	97,51%
3	Denda PKB (%)	98,14%	84,40%	83,31%	96,51%
4	BBNKB (%)	103,64%	103,10%	106,61%	100,49%

Sumber: UPTB UPPD Dompu (2024, diolah).

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa jumlah objek PKB (wajib pajak kendaraan bermotor terdaftar) di Kabupaten Dompu mengalami peningkatan dari 20.894-unit pada tahun 2021 menjadi puncaknya 22.429-unit pada tahun 2023. Namun pada tahun 2024 terjadi penurunan signifikan menjadi 21.074 unit. realisasi PKB pada tahun 2024 hanya mencapai 97,51 persen, yang berarti target penerimaan pajak tidak tercapai berbeda dengan tiga tahun sebelumnya yang selalu melampaui target. Kondisi ini mengindikasikan adanya penurunan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB di wilayah SAMSAT Kabupaten Dompu.

Yang lebih mengkhawatirkan lagi, persentase realisasi denda PKB pada tahun 2022 dan 2023 masing-masing hanya mencapai 84,40% dan 83,31%, jauh di bawah target. Tingginya nilai denda PKB yang belum terealisasi mengindikasikan masih banyaknya wajib pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu. Hal ini sejalan dengan kondisi kepatuhan PKB di tingkat provinsi, di mana berdasarkan pernyataan Penjabat Gubernur NTB, hingga akhir tahun 2024 masih kurang dari 30 persen wajib pajak yang aktif membayar pajak kendaraan bermotor (Radar Lombok, 2024). Pemerintah Provinsi NTB bahkan menetapkan target peningkatan kepatuhan dari di bawah 50 persen menjadi di atas 60 persen melalui berbagai program insentif fiskal daerah (Samsat.info, 2025). Hingga Oktober 2025, tingkat kepatuhan pembayaran PKB di NTB baru meningkat dari 42 persen menjadi hampir 50 persen, dengan realisasi penerimaan PKB mencapai 84,80 persen dari target (Suara NTB, 2025).

Dari sisi kualitas sistem layanan pajak, SAMSAT kabupaten dompu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Namun demikian,kualitas layanan yang di berikan yang diberikan belum sepenuhnya merata dan optimal. Kabupaten Dompu sebagai daerah yang relative jauh dari pusat provinsi menghadapi

tantangan berupa keterbatasan sumber daya pelayanan dan rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Meskipun berbagai upaya peningkatan layanan telah dilakukan, responsivitas petugas, serta kemudahan prosedur masih dirasakan oleh sebagian wajib pajak. Kondisi ini menjadi salah satu faktor yang turut mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT kabupaten dompu (hidayat dan maulana, 2022).

Selain itu, rendahnya literasi perpajakan masyarakat juga menjadi faktor yang tidak dapat diabaikan. Rendahnya tingkat literasi perpajakan menjadi kendala bagi sebagian wajib pajak dalam memahami pentingnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang berkontribusi langsung terhadap pembangunan daerah (Mustar *et al.*, 2025). Saat ini masih banyak masyarakat, khususnya wajib pajak, yang belum memiliki pengetahuan dan pemahaman yang komprehensif mengenai perpajakan (Meikhati dkk., 2023). Kondisi ini diperparah dengan kurangnya sosialisasi dan edukasi perpajakan yang menjangkau masyarakat di wilayah Kabupaten Dompu. Individu yang memiliki literasi perpajakan yang baik cenderung memiliki sikap positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor, karena menganggap bahwa peraturan perpajakan yang berlaku penting dan merasa memiliki kendali dalam melaksanakannya (Erdi & Astuti, 2023). Oleh karena itu, rendahnya literasi perpajakan di kalangan masyarakat Kabupaten Dompu diduga menjadi salah satu penyebab masih rendahnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah SAMSAT Kabupaten Dompu. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Liani (2024) yang menunjukkan bahwa variabel literasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara individu.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah diuraikan di atas, baik dari data riil UPTB UPPD Dompu maupun kondisi kepatuhan pajak di tingkat Provinsi NTB, terdapat indikasi kuat bahwa kualitas sistem layanan pajak dan literasi perpajakan merupakan dua faktor penting yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Layanan Pajak dan Literasi Perpajakan (Studi di SAMSAT Kabupaten Dompu).”

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori atribusi, yang pertama kali dikemukakan oleh Fritz Heider pada 1958, menjelaskan bahwa individu berusaha memahami penyebab perilaku diri sendiri maupun orang lain, yang dapat berasal dari faktor internal seperti kemampuan dan usaha, maupun faktor eksternal seperti keberuntungan atau kesulitan tugas (Permatasari *et al.*, 2021). Teori ini membantu memahami bagaimana seseorang menilai karakter atau perilaku orang lain, termasuk dalam konteks profesional seperti auditor yang menilai independensi berdasarkan faktor internal dan eksternal (Artini & Yuniasih, 2021). Dalam perpajakan, sanksi pajak berfungsi sebagai faktor eksternal yang mendorong kepatuhan melalui konsekuensi berupa denda atau bunga atas keterlambatan pembayaran, menciptakan persepsi sistem yang transparan dan meningkatkan tanggung jawab fiskal. Penelitian Suleman, (2021) menunjukkan bahwa kesadaran akan risiko sanksi meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, faktor internal seperti kondisi keuangan juga memengaruhi kepatuhan; wajib pajak dengan kemampuan finansial lebih cenderung membayar tepat waktu, sedangkan mereka yang mengalami tekanan ekonomi mungkin menunda atau menghindari pembayaran. Dengan demikian, kepatuhan pajak dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal dan eksternal yang saling berinteraksi.

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor banyak berlandaskan teori kepatuhan (*compliance theory*), yang awalnya dikemukakan oleh Stanley Milgram, (1963) sebagai perilaku sosial di mana individu cenderung mengikuti perintah otoritas yang sah, meskipun bertentangan dengan keinginan pribadi. Teori ini kemudian dikembangkan oleh Green dan Kreuters, (1991) yang menekankan kepatuhan sebagai respons aktif individu terhadap instruksi eksternal, baik formal maupun informal, dan diperluas oleh Niven, (2002) sebagai kesesuaian perilaku individu dengan aturan yang berlaku. Menurut KBBI, patuh berarti tunduk atau mematuhi perintah, aturan, atau nasihat, sehingga kepatuhan wajib pajak dapat dipahami sebagai kesadaran individu dalam memenuhi kewajiban perpajakan berdasarkan undang-undang. Kepatuhan ini penting karena membayar pajak tepat waktu menguntungkan wajib pajak dengan menghindari sanksi, sekaligus membantu pemerintah memenuhi kewajiban pembangunan dan pelayanan publik. Dalam konteks pajak kendaraan bermotor, faktor psikologis seperti persepsi keadilan, kepercayaan terhadap pemerintah, serta motivasi internal berperan penting dalam kepatuhan. Studi Nugroho *et al.*, (2021) menunjukkan bahwa pengetahuan dan persepsi keadilan sistem perpajakan meningkatkan kepatuhan wajib pajak,

sementara penelitian Sari dan Prasetyo, (2022) menekankan pentingnya sosialisasi dan pelayanan publik yang baik untuk mendorong kepatuhan masyarakat. Teori kepatuhan menjelaskan alasan individu mengikuti aturan yang berlaku, baik karena rasa tanggung jawab moral maupun pengakuan terhadap otoritas hukum. Kepatuhan dalam konteks perpajakan mencerminkan kesadaran dan tanggung jawab wajib pajak untuk menaati ketentuan yang berlaku. Hal ini dapat didorong oleh rasa takut terhadap sanksi, tetapi juga oleh keyakinan akan pentingnya peran pajak dalam pembangunan. Kepatuhan dibedakan berdasarkan komitmen moral terhadap hukum (normatif) dan komitmen karena pengakuan terhadap legitimasi otoritas (Kadek *et al.*, 2023).

Pengembangan Hipotesis

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak yang berkualitas mencakup kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam memberikan layanan kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan efisiensi operasional administrasi perpajakan (Titahena & Linda, 2024). Menurut Tambun dan Ananda, (2022) pelayanan pajak yang baik mempermudah wajib pajak dalam menghitung serta melaporkan pajaknya, sehingga kepatuhan wajib pajak pun meningkat. Hal ini juga didukung oleh Putri, (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak yang baik dapat memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sejalan dengan itu, Nianty dan Hidayah, (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pajak juga menjadi langkah strategis dalam mencapai target penerimaan negara dari sektor perpajakan (Aini & Nurhayati, 2022).

H1: Kualitas sistem layanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Literasi pajak didefinisikan sebagai kemampuan individu, yaitu Wajib Pajak (WP), untuk memahami, mengakses, serta menggunakan suatu informasi perpajakan yang pada akhirnya dapat mencerminkan kesadaran WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Said & Andani, 2022). Tingginya literasi perpajakan diyakini dapat mendorong kesadaran fiskal masyarakat, termasuk dalam konteks pajak kendaraan bermotor. Seorang wajib pajak yang memahami prosedur, tarif, sanksi, dan kegunaan pajak, lebih cenderung menunjukkan kepatuhan dalam membayar pajak tepat waktu dan secara benar. Mustar *et al.*, (2025) menegaskan bahwa literasi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor, mencerminkan tingginya kepatuhan wajib pajak dalam masyarakat yang melek pajak. Tidak hanya aspek teknologi, literasi perpajakan juga

dipengaruhi oleh kualitas informasi yang diterima oleh wajib pajak dari otoritas perpajakan. Kejelasan informasi mengenai sanksi keterlambatan, manfaat membayar pajak, dan prosedur pembayaran menjadi faktor penentu bagi kepatuhan wajib pajak. Dewi dan Nurhayati, (2022) mengemukakan bahwa kualitas layanan pajak yang disertai edukasi dan kepuasan informasi berkontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Cimahi. Literasi yang diperoleh melalui layanan edukatif ini memungkinkan wajib pajak untuk menginternalisasi pentingnya kepatuhan sebagai bentuk kontribusi terhadap pembangunan daerah. Penelitian lain oleh Liani, (2024), menunjukkan bahwa variabel literasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada individu. Dengan demikian, literasi perpajakan menjadi variabel penting dalam membangun sistem perpajakan yang patuh, transparan, dan berkelanjutan, terutama dalam sektor kendaraan bermotor yang menjadi salah satu sumber pendapatan daerah.

H2: Literasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Digitalisasi pembayaran pajak dan literasi perpajakan merupakan dua faktor yang saling melengkapi dalam membentuk kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Ketika wajib pajak tidak hanya difasilitasi dengan sistem pembayaran digital yang mudah dan efisien, tetapi juga memiliki pemahaman yang baik mengenai kewajiban perpajakannya, maka dorongan untuk patuh akan semakin kuat. Sistem digital yang canggih tanpa diimbangi literasi yang memadai tidak akan optimal, begitu pula sebaliknya. Oleh karena itu, kedua variabel ini secara bersama-sama diyakini memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Tambun dan Ananda, (2022) yang menyatakan bahwa modernisasi sistem perpajakan bersama dengan peningkatan literasi wajib pajak secara simultan berkontribusi positif terhadap kepatuhan perpajakan. Senada dengan itu, Aini dan Nurhayati, (2022) juga menegaskan bahwa digitalisasi dan pemahaman perpajakan yang berjalan beriringan mampu mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara sukarela dan berkelanjutan. Dengan demikian, kombinasi antara kemudahan layanan digital dan tingginya literasi perpajakan wajib pajak diharapkan dapat secara simultan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, khususnya di wilayah SAMSAT Kabupaten Dompu, Nusa Tenggara Barat.

H3: Digitalisasi Pembayaran Pajak dan Literasi Perpajakan secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei bersifat explanatory research. Lokasi penelitian di SAMSAT Kabupaten Dompu, Nusa Tenggara Barat. Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor terdaftar di SAMSAT Kabupaten Dompu sebanyak 21.074 wajib pajak (UPTB UPPD Dompu, 2024). Sampel ditentukan menggunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, menghasilkan 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert 1–5. Instrumen terdiri dari 30 item pernyataan untuk tiga variabel: kualitas pelayanan pajak (X1) dengan 10 item, literasi perpajakan (X2) dengan 10 item, dan kepatuhan wajib pajak (Y) dengan 10 item. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment ($r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}} = 0,195$), dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha ($\alpha > 0,60$). Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistics 32.0, meliputi uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, autokorelasi), analisis regresi, dan uji hipotesis (uji t, uji F, koefisien determinasi R^2).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} (Corrected Item-Total Correlation) dengan r_{tabel} . Dengan jumlah responden $N = 100$ dan taraf signifikansi 5%, maka $r_{\text{tabel}} = 0,195$. Apabila $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka item dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Kualitas Pelayanan Pajak).

No.	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	X1.1	0,637	0,195	Valid
2	X1.2	0,733	0,195	Valid
3	X1.3	0,726	0,195	Valid
4	X1.4	0,692	0,195	Valid
5	X1.5	0,720	0,195	Valid
6	X1.6	0,711	0,195	Valid
7	X1.7	0,640	0,195	Valid
8	X1.8	0,666	0,195	Valid
9	X1.9	0,694	0,195	Valid
10	X1.10	0,579	0,195	Valid

Sumber: Output SPSS, diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, seluruh item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1) memiliki nilai r hitung $>$ r tabel (0,195), sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Literasi Pajak).

No.	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	X2.1	0,713	0,195	Valid
2	X2.2	0,624	0,195	Valid
3	X2.3	0,654	0,195	Valid
4	X2.4	0,712	0,195	Valid
5	X2.5	0,725	0,195	Valid
6	X2.6	0,593	0,195	Valid
7	X2.7	0,680	0,195	Valid
8	X2.8	0,682	0,195	Valid
9	X2.9	0,685	0,195	Valid
10	X2.10	0,614	0,195	Valid

Sumber: Output SPSS, diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, seluruh item pernyataan variabel Literasi Pajak (X2) memiliki nilai r hitung $>$ r tabel (0,195), sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak).

No.	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Y.1	0,536	0,195	Valid
2	Y.2	0,664	0,195	Valid
3	Y.3	0,761	0,195	Valid
4	Y.4	0,702	0,195	Valid
5	Y.5	0,651	0,195	Valid
6	Y.6	0,666	0,195	Valid
7	Y.7	0,634	0,195	Valid
8	Y.8	0,573	0,195	Valid
9	Y.9	0,680	0,195	Valid
10	Y.10	0,587	0,195	Valid

Sumber: Output SPSS, diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, seluruh item pernyataan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai r hitung $>$ r tabel (0,195), sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas.

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1 - Kualitas Pelayanan Pajak	0,920	Reliabel
X2 - Literasi Pajak	0,920	Reliabel
Y - Kepatuhan Wajib Pajak	0,920	Reliabel

Sumber: Output SPSS, diolah 2026

Berdasarkan tabel di atas, seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar $0,920 > 0,60$, sehingga seluruh instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpul data

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov).

Keterangan	Unstandardized Residual
N	100
Mean	0,0000000
Std. Deviation	4,36770964
Test Statistic	0,073
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200

Sumber: Output SPSS, diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,200 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal dan asumsi normalitas terpenuhi.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mendeteksi ada tidaknya korelasi antar variabel independen. Kriteria: apabila nilai Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 , maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas.

Variabel	Tolerance	VIF
X1 - Kualitas Pelayanan Pajak	0,711	1,407
X2 - Literasi Pajak	0,711	1,407

Sumber: Output SPSS, diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, nilai Tolerance sebesar $0,711 > 0,10$ dan nilai VIF sebesar $1,407 < 10$, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan Uji Glejser dengan cara meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Kriteria pengujian: apabila nilai Sig. > 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).

Variabel	B	t hitung	Sig.	Keterangan
(Constant)	4,004	1,484	0,141	
X1 - Kualitas Pelayanan Pajak	-0,034	-0,519	0,605	Tidak Terjadi Heteroskedstisitas
X2 - Literasi Pajak	-0,016	-0,217	0,829	Tidak Terjadi Heteroskedstisitas

Sumber: Output IBM SPSS Statistics 32.0, diolah 2026.

Analisis statistic deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik data penelitian yang meliputi nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi dari masing-masing variabel penelitian.

Tabel 9. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
X1 - Kualitas Pelayanan Pajak	100	12,00	50,00	41,60	5,687
X2 - Literasi Pajak	100	20,00	50,00	41,08	5,128
Y - Kepatuhan Wajib Pajak	100	20,00	50,00	41,16	5,615
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Output IBM SPSS Statistics 32.0, diolah 2026.

Berdasarkan tabel statistik deskriptif di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut: (a) Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1) dari 100 responden memiliki nilai minimum 12,00, nilai maksimum 50,00, nilai rata-rata (mean) sebesar 41,60, dan standar deviasi sebesar 5,687. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memberikan penilaian yang cukup tinggi terhadap kualitas pelayanan pajak di SAMSAT Kabupaten Dompu. (b) Variabel Literasi Pajak (X2) dari 100 responden memiliki nilai minimum 20,00, nilai maksimum 50,00, nilai rata-rata (mean) sebesar 41,08, dan standar deviasi sebesar 5,128. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat literasi pajak responden tergolong cukup baik. (c) Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dari 100 responden memiliki nilai minimum 20,00, nilai maksimum 50,00, nilai rata-rata (mean) sebesar 41,16, dan standar deviasi sebesar 5,615. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Dompu tergolong cukup tinggi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X1 dan X2) terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 10. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.

Model	B	Std. Error	t	Sig.
(Constant)	10,262	3,914	2,622	0,010
X1 - Kualitas Pelayanan Pajak	0,336	0,092	3,634	0,001
X2 - Literasi Pajak	0,412	0,103	4,015	0,001

Sumber: Output SPSS, diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 10,262 + 0,336X1 + 0,412X2 \dots\dots\dots (i)$$

Keterangan: Nilai konstanta sebesar 10,262 menunjukkan bahwa apabila variabel X1 dan X2 bernilai 0, maka kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 10,262. Koefisien X1 sebesar 0,336 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,336. Koefisien X2 sebesar 0,412 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan literasi pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,412.

Uji Hipotesis

Uji t (Parsial)

Tabel 11. Hasil Uji t (Parsial).

Variabel	t hitung	Sig.	Keterangan
X1 - Kualitas Pelayanan Pajak	3,634	0,001	Berpengaruh Signifikan
X2 - Literasi Pajak	4,015	0,001	Berpengaruh Signifikan

Sumber: Output SPSS, diolah 2026.

Berdasarkan hasil uji t: (1) Variabel X1 (Kualitas Pelayanan Pajak) memiliki nilai Sig. < 0,001 < 0,05, sehingga H1 diterima, kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (2) Variabel X2 (Literasi Pajak) memiliki nilai Sig. < 0,001 < 0,05, sehingga H2 diterima, literasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji F (Simultan)

Tabel 12. Hasil Uji F (Simultan).

Model	Sum of Squares	df	F hitung	Sig.
Regression	1232,828	2	31,659	0,001
Residual	1888,612	97		
Total	3121,440	99		

Sumber: Output SPSS, diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, nilai F hitung sebesar 31,659 dengan nilai Sig. $< 0,001 < 0,05$, sehingga H3 diterima kualitas pelayanan pajak (X1) dan literasi pajak (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 13. Hasil Koefisien Determinasi (R^2).

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,628	0,395	0,382	4,41251

Sumber: Output SPSS, diolah 2026.

Berdasarkan tabel di atas, nilai R Square sebesar 0,395 atau 39,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak (X1) dan literasi pajak (X2) mampu menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 39,5%, sedangkan sisanya 60,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, variabel kualitas pelayanan pajak (X1) memperoleh nilai t hitung sebesar 3,634 dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Dompu. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diterima. Nilai koefisien regresi X1 sebesar 0,336 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,336 dengan asumsi variabel lain tetap. Hal ini bermakna bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas SAMSAT Kabupaten Dompu, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori atribusi (Fritz Heider, 1958) yang menyatakan bahwa perilaku kepatuhan seseorang dipengaruhi oleh faktor eksternal, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diterima. Ketika wajib pajak merasakan kemudahan, kecepatan, keandalan, dan responsivitas petugas SAMSAT yang baik, mereka akan cenderung mengatribusikan pengalaman tersebut sebagai dorongan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela dan tepat waktu. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Titahena dan Linda, (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak yang berkualitas mencakup kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam memberikan layanan kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan efisiensi operasional administrasi perpajakan. Sejalan pula dengan penelitian Nianty dan Hidayah, (2020) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, serta Putri, (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak yang baik dapat memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Secara praktis, hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pajak di SAMSAT Kabupaten Dompu meliputi kemudahan penggunaan layanan, keandalan sistem, keamanan transaksi, kecepatan layanan, serta responsivitas petugas terbukti mampu mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu.

Pengaruh Literasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, variabel literasi pajak (X2) memperoleh nilai t hitung sebesar 4,015 dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa literasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Dompu. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa literasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diterima. Nilai koefisien regresi X2 sebesar 0,412 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan literasi pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,412, dengan asumsi variabel lain tetap. Nilai ini lebih besar dibandingkan koefisien X1, yang mengindikasikan bahwa literasi pajak memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kepatuhan wajib pajak dibandingkan kualitas pelayanan pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kepatuhan (*Compliance Theory*) yang dikemukakan oleh Stanley Milgram, (1963) dan dikembangkan lebih lanjut oleh Green dan Kreuters, (1991) yang menekankan bahwa kepatuhan merupakan respons aktif individu terhadap instruksi eksternal maupun pemahaman internal. Wajib pajak yang memiliki literasi perpajakan tinggi memahami pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor, mengetahui prosedur pembayaran, memahami hak dan kewajiban, serta menyadari konsekuensi sanksi

keterlambatan sehingga terdorong untuk memenuhi kewajibannya secara sukarela. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Said dan Andani, (2022) yang mendefinisikan literasi pajak sebagai kemampuan wajib pajak untuk memahami, mengakses, serta menggunakan informasi perpajakan yang mencerminkan kesadaran dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Senada dengan itu, Mustar *et al.*, (2025) menegaskan bahwa literasi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. Liani, (2024) juga menemukan bahwa literasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara individu. Secara praktis, hasil ini mengindikasikan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Dompu yang memiliki pengetahuan yang baik tentang jenis dan dasar PKB, memahami hak dan kewajibannya, mengetahui manfaat pajak bagi pembangunan daerah, memahami sanksi perpajakan, serta memahami prosedur dan alur pembayaran pajak, terbukti lebih cenderung untuk mematuhi kewajiban perpajakan kendaraan bermotornya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Literasi Pajak secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil uji F yang telah dilakukan, diperoleh nilai F hitung sebesar 31,659 dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak (X1) dan literasi pajak (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Dompu. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak dan literasi perpajakan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diterima. Hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,395 atau 39,5% menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak (X1) dan literasi pajak (X2) secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) sebesar 39,5%, sedangkan sisanya sebesar 60,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kondisi ekonomi, dan faktor-faktor lainnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Tambun dan Ananda, (2022) yang menyatakan bahwa modernisasi sistem perpajakan bersama dengan peningkatan literasi wajib pajak secara simultan berkontribusi positif terhadap kepatuhan perpajakan. Aini dan Nurhayati, (2022) juga menegaskan bahwa kemudahan layanan pajak yang berjalan beriringan dengan pemahaman perpajakan yang baik mampu mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara sukarela dan berkelanjutan. Secara teoritis, temuan ini mendukung teori atribusi (Fritz Heider, 1958) dan teori kepatuhan (Stanley Milgram, 1963) yang menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan hasil interaksi antara faktor eksternal berupa kualitas

pelayanan yang diterima dan faktor internal berupa pemahaman dan kesadaran perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak. Ketika kedua faktor ini berjalan secara sinergis wajib pajak difasilitasi dengan pelayanan yang berkualitas sekaligus memiliki literasi perpajakan yang memadai maka tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini secara keseluruhan memberikan implikasi penting bagi pihak SAMSAT Kabupaten Dompu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan pajak secara berkesinambungan, sekaligus menggiatkan program edukasi dan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat, khususnya wajib pajak kendaraan bermotor, guna meningkatkan literasi perpajakan yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak dan pendapatan asli daerah Kabupaten Dompu.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak dan literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Dompu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan pajak (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) di SAMSAT Kabupaten Dompu. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 3,634 dan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, sehingga hipotesis pertama (H1) diterima. Nilai koefisien regresi sebesar 0,336 menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh petugas SAMSAT Kabupaten Dompu, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Literasi pajak (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) di SAMSAT Kabupaten Dompu. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 4,015 dan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, sehingga hipotesis kedua (H2) diterima. Nilai koefisien regresi sebesar 0,412 menunjukkan bahwa literasi pajak merupakan variabel yang lebih dominan pengaruhnya dibandingkan kualitas pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kualitas pelayanan pajak (X1) dan literasi pajak (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) di SAMSAT Kabupaten Dompu. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 31,659 dan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, sehingga hipotesis ketiga (H3) diterima. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,395 atau 39,5% menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut

mampu menjelaskan kepatuhan wajib pajak sebesar 39,5%, sedangkan sisanya 60,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran Teoritis

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, seperti kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, sosialisasi perpajakan, atau penerapan aplikasi SIGNAL (e-Samsat Nasional), mengingat masih terdapat 60,5% variasi kepatuhan wajib pajak yang belum dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda, seperti metode kualitatif atau mixed method, untuk mendapatkan gambaran yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Dompu.

Peneliti selanjutnya juga dapat memperluas cakupan wilayah penelitian atau membandingkan hasil penelitian antar SAMSAT di Nusa Tenggara Barat untuk mendapatkan hasil yang lebih representatif.

Saran Praktis

Bagi pihak SAMSAT Kabupaten Dompu, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan pajak secara berkesinambungan, meliputi peningkatan kemudahan layanan, keandalan petugas, kecepatan pelayanan, responsivitas dalam menangani keluhan, serta kenyamanan fasilitas fisik kantor SAMSAT. Hal ini terbukti mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Bagi pihak SAMSAT Kabupaten Dompu dan Pemerintah Daerah Kabupaten Dompu, disarankan untuk lebih menggiatkan program edukasi, sosialisasi, dan penyuluhan perpajakan kepada masyarakat, khususnya terkait jenis dan dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), hak dan kewajiban wajib pajak, manfaat pajak bagi pembangunan daerah, serta sanksi keterlambatan pembayaran pajak. Peningkatan literasi pajak masyarakat terbukti menjadi faktor dominan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak.

Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Dompu, disarankan untuk mempertimbangkan pengembangan layanan perpajakan berbasis teknologi, seperti optimalisasi penggunaan aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) dan layanan SAMSAT keliling, guna mempermudah akses pembayaran pajak kendaraan bermotor bagi masyarakat yang berada di wilayah terpencil di Kabupaten Dompu.

Bagi wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Dompu, disarankan untuk meningkatkan pemahaman mengenai kewajiban perpajakan, aktif mengikuti sosialisasi

perpajakan yang diselenggarakan oleh pihak SAMSAT, dan memanfaatkan kemudahan layanan yang telah disediakan guna mendorong kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu.

DAFTAR REFERENSI

- Agusetiawati, W. D., Askandar, N. S., & Nandiroh, U. (2024). Pengaruh edukasi pajak, literasi digital, dan sistem e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 13(1), 680–691. <https://doi.org/10.52333/jurnalratri.v6i1.588>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Arini, N. K., Rini, I. G. A. I. S., Datri, L. K., & Yoga, I. G. A. P. (2023). Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli. *WACANA EKONOMI (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi)*, 22(2), 199–209. <https://doi.org/10.22225/we.22.2.2023.199-209>
- Bappenda NTB. (2023). *E-Samsat delivery: Mudah dan semakin dikenal masyarakat*. <https://bappenda.ntbprov.go.id>
- Betrick Latuheru, J., Grace Loupatty, L., & Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pattimura Ambon. (2024). Pengaruh literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Ambon yang dimoderasi oleh sanksi pajak. *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial, & Humaniora*, 6(2), 81–99.
- Dewi, R., & Nurhayati, S. (2022). Pengaruh kualitas layanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Cimahi. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 8(2), 112–125.
- Erdi, T. W., & Astuti, R. P. (2023). Literasi perpajakan, kesadaran perpajakan, dan kepatuhan pajak kendaraan bermotor dengan financial technology sebagai mediator. *Jurnal Akuntansi*, 33(10), 2686–2699. <https://doi.org/10.24843/EJA.2023.v33.i10.p11>
- Fatikasari, N., Khotmi, H., & Rusdi, R. (2024). Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi kasus Kantor Samsat Gerung). *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 2(4), 662–673. <https://doi.org/10.57141/kompeten.v2i4.88>
- Febriana, K. N., & Kurniawanto, H. (2025). Pengaruh kualitas layanan fiskus, tingkat pemahaman, sanksi pajak dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Nirta: Studi Inovasi*, 5(1), 103–123.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (Edisi 10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryanto, & Lingga. (2024). Pengaruh penerapan e-Samsat dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Kantor Samsat Makassar II). *Akuntansi Pajak dan Kebijakan Ekonomi Digital*, 1(3), 219–230. <https://doi.org/10.61132/apke.v1i3.371>

- Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Tangerang. *Bongaya Journal for Research in Accounting (BJRA)*, 5(1), 11–35. <https://doi.org/10.37888/bjra.v5i1.322>
- Liani, D. (2024). Pengaruh literasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 78–90. <https://doi.org/10.62237/jna.v1i3.181>
- Lordi Nggau, F., & Methasari, M. (2024). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, sanksi pajak, digital skills dan pemahaman e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Surabaya. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(5), 1647–1657.
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya uji asumsi klasik pada analisis regresi linier berganda. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Meikhati, E., dkk. (2023). Literasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak: Studi empiris di era digital. *Jurnal Riset Akuntansi*, 15(2), 201–215.
- Mustar, A., dkk. (2023). Pengaruh literasi perpajakan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Perpajakan dan Keuangan Daerah*, 7(1), 33–48.
- Mustar, F., Mahardika TB, D. N. K. A., Dipa, A., & Sari, B. (2025). Dampak literasi perpajakan serta pembayaran digital terhadap penerimaan perpajakan kendaraan bermotor. *Jurnal Ekonomi Bisnis Antartika*, 3(1), 47–53. <https://doi.org/10.70052/jeba.v3i1.649>
- Nikmah, N. Z., & Umaimah, U. (2024). Pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(3), 3286–3302. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i3.4956>
- Nistiana, L. D., Wardani, D. K., & Primastiwi, A. (2022). Pengaruh literasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak: Studi kasus Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama. <https://doi.org/10.56672/syirkah.v2i1.47>
- Putri, A., Maryam, S., Tanno, A., & Rahmawaty, D. (2023). Pengaruh penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan, literasi pajak dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bukittinggi. *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 6(2), 347–353. <https://doi.org/10.35446/akuntansikompetif.v6i2.1425>
- Putri, D. A. (2022). Pengaruh digitalisasi layanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 15(1), 55–68.
- Putri, D. R., & Junaidi, A. (2023). Pengaruh literasi perpajakan, penerapan e-filing, sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 12(2), 137–154. <https://doi.org/10.37932/ja.v12i2.795>
- Radar Lombok. (2024, December 16). *Bappenda NTB gelar Gebyar Pajak Kendaraan Bermotor 2024*. <https://radarlombok.co.id>
- Rahayu, S. K. (2021). *Perpajakan: Konsep, sistem, dan implementasi*. Rekayasa Sains.
- Rahayuni, N. P. V. S., Darmawan, N. A. S., & Putra, I. P. Y. P. (2025). Pengaruh penerapan Samsat Digital Nasional dan Samsat Kerti terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng. *Vokasi: Jurnal Riset Akuntansi*, 14(1), 134–143. <https://doi.org/10.23887/vjra.v14i1.100640>

- Ramadhan, A., & Atmaja, S. N. C. W. (2024). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perpajakan*, 1(2), 124–130. <https://doi.org/10.62379/jakp.v1i2.139>
- Rani Aprilia, & Rusdi, R. (2023). Pengaruh kesadaran, sanksi, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jambura Accounting Review*, 4(2), 236–249. <https://doi.org/10.37905/jar.v4i2.91>
- Ridwal. (2022). Efektivitas layanan aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada masa pandemi Covid-19 di Kota Bekasi. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 9(1), 32–40.
- Rindiyani, R., & Faisol, M. (2023). E-Samsat: Sarana untuk membantu dan memudahkan wajib pajak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. *RISTANSI: Riset Akuntansi*, 4(1), 1–15. <https://doi.org/10.32815/ristansi.v4i1.1676>
- Saharani, S., & Sari, R. (2023). Pengaruh literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dimoderasi insentif pajak. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*.
- Said, A., & Andani, R. (2022). Literasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak: Tinjauan teoritis dan empiris. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 9(3), 145–160.
- Samsat.info. (2025). *Gebyar diskon pajak kendaraan NTB 2025*. <https://samsat.info>
- Septiani, J., & Siringoringo, W. (2022). Pengaruh persepsi kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan e-Samsat terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi. *JAAF (Jurnal Akuntansi dan Keuangan Terapan)*, 6(2), 92. <https://doi.org/10.33021/jaaf.v6i2.3870>
- Sholeha Baqiyatus, I., & Razikin, K. (2021). Analisis efektivitas pelayanan digital dan program Samsat kendaraan bermotor di UPTD Samsat Serpong. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(6), 631–641.
- Suara NTB. (2025, November 25). *Hingga Oktober, realisasi pajak kendaraan bermotor NTB capai 84,80 persen*. <https://suarantb.com>
- Tambun, S., & Ananda, R. (2022). Pengaruh digitalisasi layanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 10(2), 78–92.
- Titahena, M., & Linda, R. (2024). Digitalisasi perpajakan dan reformasi sistem administrasi pajak di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 22–36.
- Triansyah, I., & Putra, R. R. (2025). Pengaruh literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan literasi digital sebagai pemoderasi. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(4), 6784–6797. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i4.8256>
- Ultsani, M., Agustiawan, A., & Fitriana, N. (2024). Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi*, 10(1), 347–360. <https://doi.org/10.53494/jira.v10i1.398>
- UPTB UPPD Dompu. (2024). *Laporan realisasi penerimaan PKB, denda PKB, BBNKB, denda BBNKB dan penerimaan lain-lain tahun 2020–2024*. UPTB UPPD Dompu.
- Wardani, D. K. (2020). Pengaruh program e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening (Studi kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Akmenika: Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 15(2). <https://doi.org/10.31316/Akmenika.V15i2.999>

- Wibowo, F. S., Whetyningtyas, A., & Handayani, R. T. (2023). Pengaruh program e-Samsat, Samsat keliling, kepuasan wajib pajak dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (Ekuitas)*, 4(4), 1368–1373. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i4.3278>
- Widiastuti, S. A., Hernawati, R. I., Pamungkas, I. D., & Purwantoro. (2024). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Demak. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 10(1), 289–300. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i1.1929>
- Wijaya Turnip, M., Humaizi, & Thamrin, M. H. (2024). Pengaruh layanan e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPTD Penda Medan Selatan. *Perspektif*, 13(4), 1049–1058. <https://doi.org/10.31289/Perspektif.V13i4.12913>
- Wilander, J. (2023). Pengaruh sosialisasi, kualitas sistem aplikasi, pengetahuan penggunaan aplikasi, dan penggunaan aplikasi e-Samsat sebagai variabel mediasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi kasus di Kota Bekasi). *Jurnal Terapan Akuntansi Perpajakan*, 2(2), 1–11. <https://doi.org/10.14710/taaij.2023.20020>
- Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi layanan aplikasi e-Samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120–125. <https://doi.org/10.31849/niara.v14i2.5216>