AKUNTANSI 45
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 45 SURABAYA
Jurnal Ilmiah Akuntansi

Determinasi Ketepatan Pembayaran Opsen STNK : Peran Pemahaman dan Kualitas Pelayanan Dimoderasi Kesadaran Wajib Pajak

Evi Indah Astriana[1*], Kasih Purwantini[2]
[1-2]Program Studi D4 Akuntansi Perpajakan, Universitas Sains dan Teknologi Komputer, Indonesia
Email: eviindah871@gmail.com[1], kasih@stekom.ac.id[2]
**Penulis Korespondensi: eviindah871@gmail.com*

Abstract. *This study aims to analyze the effect of taxpayer understanding and service quality on the accuracy of new vehicle registration tax (STNK) opsen payments and to examine the role of taxpayer awareness as a moderating variable at CV Mitra Angkasa Jaya Utama – Honda Dealer. This study was motivated by the low realization of tax payments based on the company's internal data, which showed that only 6.49% of taxpayers had made payments within a three-month period, while 74.03% of taxpayers had not yet made payments. This study employed a quantitative approach, with data collected through questionnaires using a five-point Likert scale. Primary data were obtained from 100 respondents selected using purposive sampling based on predetermined criteria. Data analysis was conducted using validity, reliability, classical assumption, multiple linear regression, and Moderated Regression Analysis (MRA) tests with IBM SPSS. The results showed that taxpayer understanding had a positive and significant effect on payment accuracy, with a coefficient of 0.169 and a significance value of 0.015. Service quality also had a positive and significant effect, with a coefficient of 0.693 and a significance value of 0.000. Taxpayer awareness did not moderate the effect of taxpayer understanding, as indicated by an interaction significance value of 0.567, but it significantly moderated the effect of service quality, with a significance value of 0.004. The MRA model produced an R^2 value of 0.751 or 75.1%. These findings indicate that improving service quality and strengthening taxpayer awareness are important to support timely vehicle tax payments.*

Keywords: *Opsen Tax; Payment Timeliness; Service Quality; Taxpayer Awareness; Taxpayer Understanding.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap ketepatan pembayaran pajak opsen STNK baru serta menguji peran kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderasi pada CV Mitra Angkasa Jaya Utama – Dealer Honda. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya realisasi pembayaran berdasarkan data internal perusahaan, yaitu hanya sebesar 6,49% wajib pajak yang telah melakukan pembayaran dalam periode tiga bulan, sedangkan 74,03% wajib pajak tercatat belum melakukan pembayaran. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner menggunakan skala Likert 1–5. Data primer diperoleh melalui kuesioner dengan skala Likert lima poin yang diberikan kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, dan Moderated Regression Analysis (MRA) menggunakan IBM SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketepatan pembayaran dengan koefisien sebesar 0,169 dan signifikansi 0,015. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien sebesar 0,693 dan signifikansi 0,000. Kesadaran wajib pajak tidak memoderasi pengaruh pemahaman wajib pajak dengan signifikansi interaksi sebesar 0,567, tetapi memoderasi pengaruh kualitas pelayanan dengan signifikansi sebesar 0,004. Model MRA menghasilkan nilai R^2 sebesar 0,751 atau 75,1%. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan kesadaran wajib pajak penting dilakukan untuk mendukung ketepatan pembayaran pajak kendaraan secara tepat waktu.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak; Ketepatan Pembayaran; Kualitas Pelayanan; Pajak Opsen; Pemahaman Wajib Pajak.

1. LATAR BELAKANG

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan yang penting bagi pembiayaan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan. Pada tingkat daerah, penerimaan pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu sumber pendapatan yang potensial. Pengelolaan administrasi kendaraan, termasuk pengurusan STNK baru, berkaitan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan dan optimalisasi penerimaan daerah (Saprianti et al., 2023).

Naskah Masuk: 20 Juli 2026; Revisi: 20 Agustus 2026; Diterima: 14 September 2026; Terbit: 01 November 2026

Pajak opsen merupakan pungutan tambahan atas pajak tertentu yang menjadi bagian dari kebijakan penguatan kapasitas fiskal daerah. Dalam konteks kendaraan baru, ketepatan pembayaran menjadi penting karena menunjukkan kepatuhan wajib pajak sekaligus mendukung tertib administrasi kendaraan. Penelitian mengenai kepatuhan kendaraan bermotor menunjukkan bahwa pengetahuan, kesadaran, dan kualitas pelayanan merupakan faktor yang relevan dalam perilaku kepatuhan (Alfina & Andan, 2025).

Fenomena terkait ketepatan pembayaran pajak kendaraan juga terjadi pada CV Mitra Angkasa Jaya Utama – Dealer Honda. Berdasarkan data internal perusahaan, diketahui bahwa wajib pajak yang telah melakukan pembayaran selama periode tiga bulan hanya mencapai 6,49%, sementara sebesar 74,03% wajib pajak tercatat belum melakukan pembayaran. Data tersebut mengindikasikan bahwa ketepatan pembayaran pajak kendaraan masih menjadi permasalahan yang perlu diperhatikan, khususnya dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayarannya (Dokumen Internal CV Mitra Angkasa Jaya Utama, 2026).

Pemahaman wajib pajak menjadi faktor internal yang diperkirakan memengaruhi ketepatan pembayaran. Wajib pajak yang memahami jenis pajak, prosedur, waktu pembayaran, dan konsekuensi kewajiban perpajakan akan lebih mampu melaksanakan kewajibannya secara tepat. Selain itu, kualitas pelayanan merupakan faktor eksternal yang dapat memberikan kemudahan, kejelasan, dan kepastian dalam proses pelayanan pajak (Yanto & Devy, 2024).

Penelitian ini menambahkan kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderasi. Kesadaran mencerminkan kemauan dan tanggung jawab wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, perilaku kepatuhan berkaitan dengan sikap, norma subjektif, dan *perceived behavioral control*, sehingga pemahaman, kualitas pelayanan, dan kesadaran dapat berhubungan dengan terbentuknya perilaku pembayaran pajak (Anugrah & Fitriandi, 2022).

Kebaruan penelitian terletak pada pengujian kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderasi pada hubungan pemahaman dan kualitas pelayanan terhadap ketepatan pembayaran pajak opsen STNK baru pada dealer kendaraan. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi praktis bagi perusahaan dalam memperbaiki pelayanan dan strategi pengingat pembayaran, serta kontribusi akademis bagi penelitian perpajakan kendaraan bermotor.

2. KAJIAN TEORITIS

Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa niat dan perilaku seseorang dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Dalam konteks perpajakan, pemahaman dapat membantu membentuk keyakinan dan sikap terhadap kewajiban pajak, sedangkan kesadaran dapat memperkuat dorongan internal untuk melaksanakan kewajiban. Kualitas pelayanan dapat memengaruhi persepsi kemudahan dalam menjalankan perilaku pembayaran. Kerangka ini digunakan untuk menjelaskan ketepatan pembayaran pajak opsen STNK baru (Anugrah & Fitriandi, 2022).

Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman wajib pajak merupakan kemampuan wajib pajak untuk mengetahui dan memahami ketentuan perpajakan yang berkaitan dengan kewajibannya, termasuk jenis pajak, tata cara pembayaran, waktu pembayaran, serta konsekuensi atas kewajiban tersebut. Pemahaman yang memadai diperkirakan meningkatkan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban secara tepat (Hajriana et al., 2023).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menggambarkan kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang jelas, cepat, mudah, responsif, dan sesuai kebutuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik dapat mengurangi hambatan administratif dan meningkatkan kenyamanan wajib pajak dalam menyelesaikan pembayaran. Studi mengenai pelayanan pajak kendaraan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam mendukung kepatuhan (Rahmatyah, 2022).

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan keadaan ketika wajib pajak memahami, mengakui, dan secara sukarela melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kesadaran dapat mendorong kepatuhan karena wajib pajak memandang pembayaran pajak sebagai tanggung jawab kepada negara dan daerah. Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan antara kesadaran dan kepatuhan perpajakan (Hidayat & Gunawan, 2022).

Ketepatan Pembayaran Pajak Opsen STNK Baru

Ketepatan pembayaran menunjukkan kemampuan wajib pajak memenuhi kewajiban sesuai waktu dan ketentuan yang ditetapkan. Dalam penelitian ini, ketepatan pembayaran mencakup mengikuti prosedur pembayaran, membayar sesuai jumlah yang ditetapkan, tidak menunda pembayaran, dan bertanggung jawab atas kewajiban pajak kendaraan (Muthmainah & Sofianty, 2024).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diukur melalui skala Likert 1–5. Penelitian berlokasi di CV Mitra Angkasa Jaya Utama – Dealer Honda, dengan populasi berupa wajib pajak yang memiliki keterkaitan dengan pembayaran pajak opsen STNK baru pada objek penelitian. Sebanyak 100 responden ditetapkan sebagai sampel penelitian melalui teknik *purposive sampling* berdasarkan karakteristik atau kriteria yang telah ditentukan sebelumnya.

Data yang digunakan merupakan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala pengukuran Likert 1–5. Penelitian ini melibatkan pemahaman wajib pajak (X1) dan kualitas pelayanan (X2) sebagai variabel independen, ketepatan pembayaran pajak opsen STNK baru (Y) sebagai variabel dependen, serta kesadaran wajib pajak (Z) sebagai variabel moderasi. Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan bantuan IBM SPSS melalui pengujian kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta *Moderated Regression Analysis* (MRA).

Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan metode korelasi *Pearson Product Moment*, sedangkan tingkat reliabilitas instrumen diuji menggunakan *Cronbach's Alpha*. Pengujian asumsi klasik mencakup uji normalitas dan pengujian lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan model regresi. Selanjutnya, pengujian moderasi dilakukan melalui MRA dengan membentuk variabel interaksi X1×Z dan X2×Z untuk mengetahui kemampuan kesadaran wajib pajak dalam memperkuat atau memperlemah pengaruh pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap ketepatan pembayaran pajak opsen STNK baru.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian melibatkan 100 responden. Responden perempuan berjumlah 73 orang (73%) dan laki-laki 27 orang (27%). Berdasarkan usia, 69% berusia kurang dari 25 tahun, 23% berusia 25–35 tahun, dan 8% berusia di atas 35 tahun. Berdasarkan pendidikan, 45% merupakan lulusan Sarjana, 39% SMA, 15% Diploma, dan 1% SMP.

Uji Kualitas Data

Seluruh item pernyataan dinyatakan valid karena nilai *r hitung* lebih besar daripada *r tabel* 0,1966. Nilai Cronbach's Alpha juga menunjukkan instrumen reliabel, yaitu 0,857 untuk pemahaman wajib pajak, 0,945 untuk kualitas pelayanan, 0,938 untuk ketepatan pembayaran, dan 0,905 untuk kesadaran wajib pajak.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas.

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Peimahaman Wajib Pajak (X1)	0,857	Reiliabeil
Kualitas Peilayanan (X2)	0,945	Reiliabeil
Keiteipatan Peimbayaran (Y)	0,938	Reiliabeil
Keisadaran Wajib Pajak (Z)	0,905	Reiliabeil

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Uji Normalitas

Hasil *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,188, lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, residual model berdistribusi normal dan asumsi normalitas terpenuhi.

Hasil Pengujian Hipotesis

Tabeil 2. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.

Hubungan	Koefisien	Sig.	Keputusan
X1 → Y	0,169	0,015	Beirpeingaruh signifikan
X2 → Y	0,693	0,000	Beirpeingaruh signifikan
X1×Z → Y	—	0,567	Tidak meimodeirasi
X2×Z → Y	—	0,004	Meimodeirasi

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Hasil regresi menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketepatan pembayaran dengan koefisien 0,169 dan signifikansi 0,015. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik pemahaman wajib pajak mengenai kewajibannya, semakin besar kecenderungan pembayaran dilakukan secara tepat. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang menempatkan pengetahuan dan pemahaman sebagai determinan kepatuhan kendaraan bermotor (Hajriana et al., 2023).

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketepatan pembayaran dengan koefisien 0,693 dan signifikansi 0,000. Koefisien yang lebih besar dibandingkan X1 menunjukkan bahwa dalam model ini kualitas pelayanan memiliki hubungan yang lebih kuat dengan ketepatan pembayaran. Pelayanan yang mudah, jelas, dan responsif dapat mengurangi hambatan dalam pemenuhan kewajiban pajak, sebagaimana pentingnya kualitas pelayanan dalam administrasi pajak kendaraan (Yanto & Devy, 2024).

Kesadaran wajib pajak tidak memoderasi pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap ketepatan pembayaran. Nilai signifikansi interaksi X1×Z sebesar 0,567 lebih besar dari 0,05. Artinya, tingkat kesadaran tidak secara signifikan mengubah hubungan pemahaman dengan ketepatan pembayaran. Temuan ini menunjukkan bahwa pemahaman tetap memiliki peran, tetapi penguatan kesadaran belum terbukti memperkuat hubungan tersebut. Sebaliknya, kesadaran wajib pajak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap ketepatan pembayaran. Nilai signifikansi interaksi X2×Z sebesar 0,004 lebih kecil dari 0,05. Hal ini

berarti pelayanan yang baik menjadi lebih efektif dalam mendorong ketepatan pembayaran ketika wajib pajak memiliki kesadaran yang lebih tinggi. Temuan ini mendukung pandangan bahwa kesadaran merupakan faktor penting dalam membentuk perilaku kepatuhan (Hidayat & Gunawan, 2022).

Koefisien Determinasi

Pada model regresi sebelum moderasi, R^2 sebesar 0,728 atau 72,8%. Setelah variabel moderasi dan interaksi dimasukkan, R^2 meningkat menjadi 0,751 atau 75,1%. Dengan demikian, model MRA menjelaskan 75,1% variasi ketepatan pembayaran pajak opsen STNK baru, sedangkan 24,9% dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketepatan pembayaran pajak opsen STNK baru pada CV Mitra Angkasa Jaya Utama – Dealer Honda. Kesadaran wajib pajak tidak terbukti memoderasi pengaruh pemahaman wajib pajak, tetapi terbukti memoderasi pengaruh kualitas pelayanan. Model MRA menghasilkan R^2 sebesar 75,1%, sehingga sebagian besar variasi ketepatan pembayaran dapat dijelaskan oleh variabel dalam model penelitian.

Secara praktis, perusahaan disarankan meningkatkan kejelasan informasi, kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, dan pengingat pembayaran kepada konsumen. Sosialisasi mengenai kewajiban dan waktu pembayaran juga perlu dilakukan secara konsisten. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti sanksi perpajakan, digitalisasi pelayanan, persepsi kemudahan, atau faktor sosial serta memperluas objek dan jumlah responden agar penjelasan terhadap ketepatan pembayaran semakin komprehensif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Universitas Sains dan Teknologi Komputer, CV Mitra Angkasa Jaya Utama – Dealer Honda, serta seluruh responden yang telah mendukung pelaksanaan penelitian ini. Artikel ini merupakan pengembangan dari skripsi penulis.

DAFTAR REFERENSI

Alfina, E., & Andan, K. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak dan pengetahuan pajak terhadap tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor. *JB*, *13*, 11–19. https://doi.org/10.62739/jb.v13i1.89

Alfina, E., & Andan, K. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak dan pengetahuan pajak terhadap tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor. *JB*, *13*, 11–19. https://doi.org/10.62739/jb.v13i1.89

Anugrah, S., & Fitriandi. (2022). Analisis kepatuhan pajak berdasarkan theory of planned behavior. *Info Artha, 6*, 1–12. https://doi.org/10.31092/jia.v6i1.1388

Anugrah, S., & Fitriandi. (2022). Analisis kepatuhan pajak berdasarkan theory of planned behavior. *Info Artha, 6*, 1–12. https://doi.org/10.31092/jia.v6i1.1388

Hajriana, A., Pramukti, A., & Purnama, H. R. (2023). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Luwu Utara. *6*(2), 339–354.

Hajriana, A., Pramukti, A., & Purnama, H. R. (2023). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Luwu Utara. *6*(2), 339–354.

Hidayat, I., & Gunawan, S. (2022). Kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. *Manazhim, 4*(1), 110–132. https://doi.org/10.36088/manazhim.v4i1.1625

Hidayat, I., & Gunawan, S. (2022). Kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. *Manazhim, 4*(1), 110–132. https://doi.org/10.36088/manazhim.v4i1.1625

Muthmainah, P. N., & Sofianty, D. (2024). Pengaruh pengetahuan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. *107–116*. https://doi.org/10.29313/jra.v4i2.5155

Muthmainah, P. N., & Sofianty, D. (2024). Pengaruh pengetahuan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. *107–116*. https://doi.org/10.29313/jra.v4i2.5155

Rahmatyah, S. (2022). Analisis kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan surat tanda nomor kendaraan (STNK) pada Samsat Wilayah Kota Kendari. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan, 1*(11), 2371–2382. https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i11.350

Rahmatyah, S. (2022). Analisis kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan surat tanda nomor kendaraan (STNK) pada Samsat Wilayah Kota Kendari. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan, 1*(11), 2371–2382. https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i11.350

Saprianti, Y. I., Studi, P., Pemerintahan, I., & Riau, U. I. (2023). Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Samsat Kota Pekanbaru. *9*, 33–41. https://doi.org/10.25299/jkp.2023.vol9(1).10768

Saprianti, Y. I., Studi, P., Pemerintahan, I., & Riau, U. I. (2023). Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Samsat Kota Pekanbaru. *9*, 33–41. https://doi.org/10.25299/jkp.2023.vol9(1).10768

Yanto, S., & Devy, P. (2024). Analisis kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Lamongan. *6*(2), 99–113. https://doi.org/10.37849/mici.v6i2.412

Yanto, S., & Devy, P. (2024). Analisis kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Lamongan. *6*(2), 99–113. https://doi.org/10.37849/mici.v6i2.412