

Pengetahuan Perpajakan, Layanan Samsat Keliling dan Kepatuhan Wajib Pajak: Peran Moderasi Kesadaran Wajib Pajak

Arie Frinola Minovia^{1*}, Resti Yulistia Muslim²

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta, Padang

*Korespondensi: ariefrinolaminovia@yahoo.com

Tanggal Masuk:

14 April 2026

Tanggal Revisi:

13 Mei 2026

Tanggal Diterima:

20 Mei 2026

Keywords: *Tax Knowledge;
Mobile Tax Service;
Taxpayer Awareness;
Taxpayer Compliance.*

How to cite (APA 6th style)

Minovia, A. F., & Muslim, R. Y. (2026). Pengetahuan Perpajakan, Layanan Samsat Keliling dan Kepatuhan Wajib Pajak: Peran Moderasi Kesadaran Wajib Pajak. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi (JEA)*, 8 (2), 630-645.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jea.v8i2.4577>

Abstract

This study discusses how tax knowledge and mobile Samsat services influence motor vehicle taxpayer compliance, and it investigates taxpayer awareness strengthens these relationships. The fact that taxpayer compliance are still not optimal, despite a year-on-year increase in the motor vehicle population, suggesting that both taxpayer knowledge and the ease of accessing services are important for improving compliance. The sample consists of 100 motor vehicle taxpayers selected based on respondent availability. The distinguishing aspect of this study is examining taxpayer awareness as a potential moderator that may amplify the effects of knowledge and service accessibility on compliance. The findings show that tax knowledge does not have an effect on taxpayer compliance. In contrast, mobile Samsat services significantly improve compliance. Taxpayer awareness also strengthens the relationship between mobile Samsat services and compliance, but it does not strengthen the relationship between tax knowledge and compliance. These findings highlight that improving service accessibility plays an important role in encouraging taxpayer compliance. Future studies are encouraged to include additional factors related to behavior and institutional support in order to provide a more complete understanding of taxpayer compliance.



This is an open access article distributed under the [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan yang sangat penting bagi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Melalui pajak, pemerintah dapat membiayai berbagai kebutuhan pembangunan, mulai dari penyediaan infrastruktur, peningkatan kualitas pelayanan publik, hingga pelaksanaan berbagai program kesejahteraan masyarakat. Sistem desentralisasi fiskal di Indonesia telah diterapkan, sehingga pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk menghasilkan sumber pendapatan sendiri, yang mendukung pembangunan daerah secara

mandiri. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang memberikan kontribusi signifikan. Pajak ini dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor dan merupakan sumber penting dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang dikelola oleh pemerintah provinsi. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar PKB merupakan aspek penting dalam menilai efektivitas pemerintah daerah dalam menghasilkan pendapatan daerah dan memberikan pelayanan publik secara optimal (Østli et al., 2022).

Kota Padang sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu wilayah dengan tingkat mobilitas masyarakat yang cukup tinggi. Perkembangan sektor ekonomi, pendidikan, perdagangan, dan jasa di kota ini mendorong meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap kendaraan bermotor sebagai sarana transportasi utama. Seiring dengan meningkatnya aktivitas masyarakat, jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di Kota Padang juga mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor seharusnya diikuti oleh peningkatan penerimaan PKB. Namun, dalam praktiknya kondisi tersebut tidak selalu berjalan sejalan. Masih terdapat sejumlah wajib pajak (WP) yang belum memenuhi kewajiban pembayaran PKB secara tepat waktu (Sovita et al., 2023). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WP kendaraan bermotor di Kota Padang masih menjadi persoalan yang perlu mendapatkan perhatian serius dari pemerintah daerah.

Gambaran mengenai kondisi kepatuhan WP kendaraan bermotor di Kota Padang dapat dilihat dari data kendaraan bermotor roda dua yang terdaftar dan melakukan pembayaran pajak pada UPT Samsat Padang sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1
Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Padang (2019–2024)

Tahun	Kendaraan Terdaftar (Unit)	Kendaraan Membayar Pajak (Unit)	Kendaraan Menunggak (Unit)	Tunggakan (%)
2019	221.450	176.900	44.550	20,1%
2020	230.929	184.860	46.069	19,9%
2021	238.500	198.200	40.300	16,9%
2022	250.740	210.365	40.375	16,1%
2023	265.310	225.470	39.840	15,0%
2024	278.640	241.520	37.120	13,3%

Sumber: UPT Samsat Padang

Berdasarkan tabel 1 terlihat bahwa jumlah kendaraan bermotor roda dua di Kota Padang mengalami peningkatan secara konsisten dari tahun 2019 hingga tahun 2024. Pada tahun 2019 jumlah kendaraan yang terdaftar mencapai lebih dari dua ratus ribu unit dan terus meningkat hingga mencapai lebih dari dua ratus tujuh puluh ribu unit pada tahun 2024. Meskipun jumlah WP yang melakukan pembayaran pajak juga mengalami peningkatan, masih terdapat jumlah kendaraan yang menunggak pembayaran pajak dalam jumlah yang relatif besar setiap tahunnya. Persentase tunggakan memang menunjukkan kecenderungan menurun, namun jumlah kendaraan yang belum memenuhi kewajiban perpajakannya masih cukup signifikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WP kendaraan bermotor di Kota Padang belum sepenuhnya optimal sehingga diperlukan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan WP kendaraan bermotor.

Kepatuhan WP sering dipahami sebagai kesediaan WP untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan ini tidak terbentuk secara otomatis, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor baik yang berasal dari dalam diri WP

maupun dari lingkungan eksternal di sekitarnya (Anggadini & Bramasto, 2022; Supriyati, et al., 2024; Le et al., 2020; Ilyas et al., 2025)

Salah satu unsur internal yang sering diteliti dalam penelitian perpajakan adalah pengetahuan perpajakan. Pengetahuan perpajakan adalah tingkat pemahaman WP mengenai peraturan perpajakan, yang mencakup pemahaman tentang WP, objek pajak, tarif pajak, metode perhitungan pajak, dan prosedur pembayaran pajak (Oktaviani, et al., 2020; Totanan et al., 2024; Sarpong et al., 2024). WP dengan tingkat pengetahuan yang baik cenderung memiliki kesan positif terhadap sistem perpajakan, yang mendorong perilaku kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan WP (Karnowati, 2021; Putri et al., 2025; Oktaviani et al., 2020). Namun, beberapa penelitian lain menunjukkan hasil yang bertolak belakang, yaitu pengetahuan perpajakan tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP (Wicaksono & Lestari, 2017). Temuan dari beberapa penelitian ini menyiratkan bahwa pengetahuan perpajakan saja mungkin tidak cukup untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak tanpa adanya unsur pendukung lainnya.

Faktor eksternal seperti kualitas pelayanan publik juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan WP. Pemerintah daerah terus berupaya melakukan inovasi pelayanan perpajakan guna meningkatkan kemudahan akses bagi masyarakat. Salah satu inovasi pelayanan yang cukup berkembang adalah layanan Samsat Keliling. Layanan ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan pembayaran PKB tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat utama, karena petugas mendatangi berbagai lokasi strategis di lingkungan masyarakat. Kehadiran layanan Samsat Keliling diharapkan dapat mengurangi hambatan waktu dan jarak dalam proses pembayaran pajak, sehingga masyarakat dapat memenuhi kewajibannya dengan lebih mudah. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kemudahan layanan seperti Samsat Keliling mampu mendorong peningkatan kepatuhan WP karena proses pembayaran menjadi lebih cepat, praktis, dan mudah dijangkau oleh masyarakat (Anwar & Widajantie, 2025; Megayani & Noviari, 2021).

Keberhasilan layanan perpajakan tidak hanya bergantung pada kemudahan akses, tetapi juga pada tingkat kesadaran WP. Kesadaran WP berarti pemahaman dan sikap individu terhadap pentingnya pajak sebagai sumber pendapatan untuk pembangunan dan layanan publik. Orang yang memiliki kesadaran tinggi biasanya menyadari bahwa pajak yang mereka bayarkan akan dikembalikan kepada masyarakat melalui fasilitas umum, sehingga mendorong mereka untuk secara sukarela memenuhi kewajiban perpajakan mereka (Kintu et al., 2025; Sarpong et al., 2024; Anggadini & Bramasto, 2022; Da Silva et al., 2019; Hassan et al., 2021). Temuan beberapa penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan WP memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan WP, tetapi tidak selalu konsisten di semua wilayah (Yunianti et al., 2019; Anto, et al., 2021; Karnowati, 2021; Putri et al., 2025).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kesadaran WP tidak hanya berperan sebagai variabel independen, tetapi juga dapat berfungsi sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara pengetahuan perpajakan dan kepatuhan WP. Penelitian yang dilakukan oleh Oktaviani, et al., (2020) menunjukkan bahwa pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan WP menjadi lebih kuat ketika WP memiliki tingkat kesadaran yang tinggi. Temuan serupa juga disampaikan oleh Adhikara, et al. (2022) yang menunjukkan bahwa kesadaran WP dapat memperkuat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan WP. Di sisi lain, beberapa penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan layanan perpajakan juga sangat dipengaruhi oleh kesadaran WP. Pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang lebih optimal ketika WP memiliki kesadaran untuk memanfaatkan layanan yang disediakan oleh pemerintah (Yunianti, et al., 2021; Anto, et al., 2021; Oktaviani, et al., 2020).

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji hubungan antara pengetahuan perpajakan, layanan perpajakan, kesadaran WP, dan kepatuhan WP, hasil penelitian sebelumnya masih menunjukkan inkonsistensi temuan. Sebagian penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan dan pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP, sementara penelitian lain menunjukkan bahwa pengaruh tersebut tidak selalu konsisten. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya masih menempatkan kesadaran WP sebagai variabel independen, sementara kajian yang menempatkan kesadaran WP sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara pengetahuan perpajakan dan layanan Samsat Keliling terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor masih relatif terbatas, khususnya pada konteks wilayah perkotaan dengan tingkat mobilitas tinggi seperti Kota Padang. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan dalam mengintegrasikan variabel pengetahuan perpajakan dan layanan Samsat Keliling dengan kesadaran WP sebagai variabel moderasi dalam mempengaruhi kepatuhan WP kendaraan bermotor. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan pendekatan *Theory of Planned Behavior* (TPB) sebagai landasan teoritis untuk menjelaskan perilaku kepatuhan WP. Menurut Barbera & Ajzen (2020), perilaku seseorang dipengaruhi oleh niat yang terbentuk dari sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Dalam konteks penelitian ini, kesadaran WP mencerminkan sikap individu terhadap pentingnya membayar pajak, layanan Samsat Keliling mencerminkan *perceived behavioral control* yang berkaitan dengan kemudahan akses pelayanan, sedangkan kepatuhan WP mencerminkan perilaku aktual yang dihasilkan dari kombinasi faktor-faktor tersebut. Oleh karena itu, kombinasi antara pengetahuan perpajakan, layanan Samsat Keliling, dan kesadaran WP dalam kerangka TPB diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan WP kendaraan bermotor.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan dan layanan Samsat Keliling terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor, serta mengevaluasi peran kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderator dalam konteks ini. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini akan memberikan kontribusi teoretis bagi perkembangan literatur di bidang perpajakan daerah dan kontribusi praktis bagi pemerintah daerah dalam merumuskan strategi yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib PKB.

Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran kesadaran WP sebagai variabel moderator dalam hubungan antara pengetahuan perpajakan dan layanan Samsat keliling dengan kepatuhan WP kendaraan bermotor, terutama di daerah perkotaan seperti Kota Padang.

REVIU LITERATUR DAN HIPOTESIS

Theory of Planned Behavior (TPB)

Salah satu teori yang banyak digunakan untuk menjelaskan perilaku kepatuhan dalam bidang perpajakan adalah *Theory of Planned Behavior (TPB)* yang dikemukakan oleh Ajzen. Teori ini menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh niat (*intention*) untuk melakukan suatu tindakan. Niat tersebut terbentuk dari tiga komponen utama, yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) (Barbera & Ajzen, 2020). Sikap terhadap perilaku berkaitan dengan penilaian individu mengenai penting atau tidaknya suatu tindakan. Dalam konteks perpajakan, sikap ini tercermin dari bagaimana WP memandang kewajiban membayar pajak sebagai bentuk tanggung jawab terhadap pembangunan dan pelayanan publik. WP yang memahami manfaat pajak bagi masyarakat

cenderung memiliki sikap positif sehingga mendorong niat untuk patuh. Norma subjektif berkaitan dengan tekanan sosial atau pengaruh lingkungan yang mendorong individu untuk mematuhi aturan, baik yang berasal dari lingkungan sosial maupun kebijakan pemerintah, termasuk penerapan aturan dan sanksi perpajakan. Sementara itu, persepsi kontrol perilaku berkaitan dengan keyakinan individu mengenai kemudahan atau kemampuan dalam melakukan suatu tindakan, yang dalam konteks perpajakan daerah dapat diwujudkan melalui kemudahan akses pelayanan seperti layanan Samsat Keliling.

Beberapa penelitian sebelumnya juga telah menggunakan TPB sebagai kerangka teori untuk menjelaskan perilaku kepatuhan WP. Barbera, & Ajzen (2020) membahas bagaimana sikap, standar subjektif, dan kendali perilaku yang dirasakan memengaruhi niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku, termasuk perilaku kepatuhan. Dalam konteks perpajakan, penelitian Ambarwati et al., (2021) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan kesadaran WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP karena mampu membentuk sikap positif terhadap kewajiban perpajakan. Rochma & Hidajat (2023) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan perpajakan dan kemudahan akses layanan Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor, yang sejalan dengan konsep *perceived behavioral control* dalam TPB. Selain itu, penelitian Puteri, et al., (2019) membuktikan bahwa kesadaran WP dan pemahaman perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan WP karena memperkuat niat individu untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Kerangka kerja TPB menunjukkan bahwa perilaku kepatuhan pajak pemilik kendaraan bermotor ditentukan oleh kombinasi antara sikap, norma subjektif, dan kendali perilaku yang dirasakan. Penelitian ini mengukur kesadaran pajak sebagai pandangan terhadap pentingnya membayar pajak, Pengetahuan pajak sebagai norma subjektif, serta layanan Samsat Keliling sebagai kendali perilaku yang dirasakan terkait kemudahan akses terhadap layanan.

Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan tentang perpajakan merupakan faktor penting yang menentukan kepatuhan WP terhadap kewajiban perpajakan. Pengetahuan perpajakan mengacu pada pemahaman terhadap undang-undang perpajakan, prosedur, serta hak dan kewajiban wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dari sudut pandang perilaku, khususnya TPB, pengetahuan perpajakan memengaruhi pandangan individu mengenai manfaat dan konsekuensi suatu tindakan, sehingga turut memengaruhi niat dan perilaku kepatuhan (Bani-Khalid et al., 2022). Pemahaman yang baik mengenai prosedur, batas waktu pembayaran, serta sanksi perpajakan dapat mengurangi kesalahan dan ketidakpastian dalam pembayaran pajak serta meningkatkan kesadaran WP terhadap manfaat pajak bagi pembangunan daerah dan pelayanan publik (Purnamasari & Sudaryo, 2018; Oktaviani, et al., 2020; Antameng et al., 2024).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP. Penelitian oleh Milleani & Maryono (2022) dan Putri et al., (2025) menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan perpajakan yang tinggi berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepatuhan WP kendaraan bermotor. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Karnowati (2021) dan Listiana & Hernawati (2024) menyatakan bahwa pemahaman terhadap aturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP, khususnya dalam konteks pajak daerah. Hasil serupa juga ditemukan oleh Oktaviani et al., (2020) yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman WP mengenai sistem perpajakan, maka semakin besar kemungkinan WP untuk mematuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan teori TPB dan berbagai temuan empiris tersebut, diyakini bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan dalam membentuk perilaku

kepatuhan WP. Semakin baik pemahaman WP terhadap peraturan perpajakan, semakin siap, percaya diri, dan tekun mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat pengetahuan WP mengenai perpajakan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan WP kendaraan bermotor. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H₁: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib PKB.

Layanan Samsat Keliling dan Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang meningkatkan kepatuhan WP. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah daerah terus berupaya keras untuk memodernisasi sistem pembayaran pajak agar lebih mudah diakses oleh masyarakat. Salah satu kemajuan layanan yang telah dicapai adalah layanan Samsat Keliling, yaitu layanan pembayaran PKB dengan mengunjungi berbagai tempat tertentu sehingga masyarakat tidak perlu langsung datang ke kantor Samsat utama. Kemudahan akses terhadap layanan berkaitan dengan persepsi kontrol perilaku dalam TPB. Yang terakhir ini adalah keyakinan seseorang bahwa suatu tindakan dapat dilakukan dengan mudah (Wang et al., 2023).

Keberadaan layanan Samsat Keliling bertujuan untuk mengurangi hambatan administratif serta meningkatkan kemudahan dalam pembayaran PKB. Kemudahan tersebut memungkinkan WP mengatur waktu secara lebih fleksibel dan tidak perlu mengorbankan banyak aktivitas lain. Ketika WP merasa memiliki kendali yang cukup terhadap proses pembayaran pajak, maka niat untuk melakukan pembayaran pajak akan semakin kuat sehingga mendorong terbentuknya perilaku kepatuhan (Taing & Chang, 2020).

Sejumlah penelitian empiris menunjukkan bahwa layanan Samsat Keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP. Penelitian oleh Anwar & Widajantie (2020) menunjukkan bahwa layanan Samsat Keliling mampu meningkatkan kepatuhan WP kendaraan bermotor. Temuan ini didukung oleh penelitian Milleani & Maryono (2022), Wardani & Fikri (2018) menyatakan bahwa kemudahan akses pelayanan perpajakan memberikan dampak positif terhadap kepatuhan WP.

Berdasarkan uraian tersebut, kemudahan pelayanan melalui program Samsat Keliling berpotensi meningkatkan persepsi kontrol perilaku WP dan mendorong terbentuknya perilaku kepatuhan. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H₂: Layanan Samsat Keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib PKB.

Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi

Kesadaran WP merupakan faktor yang berkaitan dengan sikap dan kemauan individu dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela. Kesadaran tidak hanya mencakup pemahaman mengenai aturan perpajakan, tetapi juga keyakinan bahwa pajak memiliki manfaat bagi pembangunan dan pelayanan publik. Berdasarkan TPB, kesadaran berkaitan dengan sikap individu terhadap suatu tindakan, di mana sikap positif terhadap pajak akan memperkuat niat untuk berperilaku patuh (Bani-khalid et al., 2022).

Dalam penelitian ini, kesadaran wajib pajak juga dianggap sebagai faktor yang memperkuat pengaruh pengetahuan perpajakan dan layanan Samsat Keliling terhadap kepatuhan WP. Pengetahuan perpajakan menumbuhkan pemahaman, dan pemahaman tersebut memicu kemauan yang lebih kuat untuk bertindak sesuai dengan pemahaman tersebut. Beberapa penelitian empiris telah menunjukkan bahwa kesadaran WP merupakan variabel moderator dari pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor. Penelitian oleh Sarpong et al., (2024), Oktaviani et al., (2020), Wicaksono & Lestari (2017), Adhikara et al., (2022) menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan dan kampanye

kesadaran memiliki dampak yang baik terhadap kesadaran WP yang selanjutnya meningkatkan kepatuhan.

Demikian pula, kemudahan layanan yang disediakan oleh Samsat Keliling akan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepatuhan, jika didukung oleh tingkat kesadaran WP yang tinggi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuniarti et al., (2019), Milleani & Maryono (2022), Anto et al., (2021) menunjukkan bahwa pengetahuan WP memperkuat pengaruh penyampaian layanan terhadap kepatuhan WP. Berdasarkan uraian tersebut, kesadaran WP diperkirakan berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara pengetahuan perpajakan dan layanan Samsat Keliling terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H3: Kesadaran wajib pajak memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib PKB.

H4: Kesadaran wajib pajak memoderasi pengaruh layanan Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib PKB.

METODE PENELITIAN

Sampel dan Jenis Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPT Samsat Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat. Lokasi ini dipilih karena UPT Samsat Padang merupakan unit pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam proses pembayaran PKB, sehingga memungkinkan peneliti memperoleh data dari WP yang sedang melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh WP kendaraan bermotor yang terdaftar di UPT Samsat Padang tahun 2024, yang berjumlah 278.640 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*, yaitu responden dipilih berdasarkan WP yang secara kebetulan ditemui di lokasi penelitian dan bersedia mengisi kuesioner. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin $n = N/1 + Ne^2$ dengan tingkat kesalahan 10 % (0,10) dan diperoleh sampel sebanyak 100 responden.

Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada WP kendaraan bermotor di lingkungan UPT Samsat Padang. Responden diminta memberikan jawaban terhadap setiap pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian.

Variabel Penelitian dan Pengukuran

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari pengetahuan perpajakan dan layanan samsat keliling, variabel dependen yaitu kepatuhan WP kendaraan bermotor, dan kesadaran WP sebagai variabel moderasi.

Pengetahuan perpajakan diukur melalui indikator pemahaman tentang prosedur pembayaran pajak, manfaat pajak, serta sanksi perpajakan yang berlaku. Layanan Samsat Keliling diukur melalui indikator kemudahan akses layanan, kecepatan pelayanan, kenyamanan pelayanan, serta efektivitas pelayanan yang diadopsi dari (Wardani & Fikri, 2018). Kesadaran WP diukur melalui indikator pemahaman terhadap kewajiban perpajakan, kesadaran terhadap manfaat pajak, sikap positif terhadap pembayaran pajak, serta kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Variabel kepatuhan WP diukur melalui indikator ketepatan waktu pembayaran pajak, kepatuhan terhadap prosedur pembayaran, ketaatan terhadap peraturan perpajakan, serta kesediaan untuk tidak menunggak pembayaran pajak yang diadopsi dari (Che & Handra, 2023).

Seluruh variabel dalam penelitian ini diukur menggunakan instrumen kuesioner yang disusun dengan skala Likert lima poin, mulai dari skor 1 yang menunjukkan sangat tidak setuju hingga skor 5 yang menunjukkan sangat setuju. Model regresi penelitian sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 PP + \beta_2 LSK + \beta_3 KWP + \beta_4 PP * KWP + \beta_5 LSK * KWP + \epsilon$$

Keterangan :

Y	: Kepatuhan WP
β_0	: Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$: Koefisien
PP	: Pengetahuan Perpajakan
LSK	: Layanan Samsat Keliling
KWP	: Kesadaran WP
PP * KWP	: Moderasi Pengetahuan Perpajakan dengan Kesadaran WP
LSK * KWP	: Moderasi Layanan Samsat Keliling dengan Kesadaran WP
ϵ	: Error

Sebelum dilakukan analisis regresi, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian layak digunakan. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil WP kendaraan bermotor dalam penelitian ini ditunjukkan melalui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan pada tabel 2.

Tabel. 2
Demografi Responden

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin		
	Laki -Laki	43 responden	43%
	Perempuan	57 responden	57%
	Jumlah	100 responden	100%
2.	Usia (tahun)		
	20-30	59 responden	59%
	31-40	29 responden	29%
	41-50	9 responden	9%
	>50	3 responden	3%
	Jumlah	100 responden	100%
3.	Tingkat Pendidikan		
	SMA	41 responden	41%
	Diploma	13 responden	13%
	S1	39 responden	39%
	S2	1 responden	1%
	Lainnya(<SMA)	6 responden	6%
	Jumlah	100 responden	100%

Sumber: Hasil olah data SPSS (2026)

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang WP kendaraan bermotor. Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki, yaitu sebanyak 57 orang (57%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 43 orang (43%). Komposisi tersebut menunjukkan bahwa dalam proses pengumpulan data, responden perempuan yang berhasil ditemui dan bersedia mengisi kuesioner lebih banyak dibandingkan responden laki-laki.

Sebagian besar responden termasuk dalam kelompok usia 20–30 tahun, yaitu 59 orang (59%), disusul oleh kelompok usia 31–40 tahun dengan 29 orang (29%). Selain itu, 9 responden (9%) berada dalam kategori usia 41–50 tahun, sedangkan kelompok terkecil adalah di atas 50 tahun dengan hanya 3 responden (3%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada dalam usia produktif, yaitu kelompok yang umumnya memiliki mobilitas tinggi dan secara aktif menggunakan kendaraan bermotor dalam aktivitas sehari-hari.

Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden adalah lulusan SMA, sebanyak 41 orang (41%). Kemudian, responden dengan gelar sarjana (S1) sebanyak 39 orang (39%). Ada 13 responden (13%) dengan pendidikan Diploma, 6 responden (6%) dengan latar belakang pendidikan lain, dan 1 responden (1%) dengan gelar Magister (S2). Secara umum, karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh wajib pajak perempuan, usia masa kerja, dan latar belakang pendidikan mulai dari sekolah menengah atas hingga universitas. Ciri-ciri ini dianggap signifikan untuk subjek penelitian, yaitu pemilik kendaraan bermotor yang aktif dalam kegiatan ekonomi dan sosial sehari-hari.

Tabel 3
Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Keterangan	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Dev
Pengetahuan Wajib Pajak	100	13	25	20,11	2,482
Layanan Samsat Keliling	100	12	25	20,51	2,837
Kesadaran Wajib Pajak	100	16	30	22,56	2,862
Kepatuhan WP	100	15	30	22,81	3,209
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Hasil olah data SPSS (2026)

Hasil analisis statistik deskriptif mengenai pengetahuan WP ditampilkan pada tabel 3. Skor terendah adalah 13 dan skor tertinggi adalah 25, dengan rata-rata 20,11 dan simpangan baku 2,482. Skor rata-rata cukup mendekati skor tertinggi, yang menunjukkan bahwa responden secara umum tampaknya memiliki tingkat pengetahuan perpajakan yang cukup kuat. Untuk Layanan Samsat Keliling, skor minimum adalah 12, maksimum 25, dengan rata-rata 20,51 dan simpangan baku 2,837. Rata-rata yang relatif tinggi tersebut menyiratkan bahwa responden, secara umum berpendapat bahwa Layanan Samsat Keliling berjalan secara efektif dan bermanfaat. Kesadaran WP skor terendah adalah 16, skor tertinggi adalah 30, skor rata-rata adalah 22,56, dan simpangan baku adalah 2,862. Skor rata-rata yang sangat tinggi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pemahaman yang cukup baik tentang pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Kepatuhan WP skor terendah adalah 15, skor tertinggi adalah 30, skor rata-rata adalah 22,81, dan simpangan baku adalah 3,209.

Uji Kualitas Data
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Hasil uji KMO	Cut-off	Keterangan
Kepatuhan wajib pajak	0,789	0,50	Valid
Pengetahuan perpajakan	0,706	0,50	Valid
Layanan SAMSAT	0,824	0,50	Valid
Kesadaran wajib pajak	0,799	0,50	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS (2026)

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	keterangan
Kepatuhan wajib Pajak	0,793	Reliabel
Pengetahuan perpajakan	0,727	Reliabel
Layanan SAMSAT	0,852	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,800	Reliabel

Sumber: Hasil olah data SPSS (2026)

Berdasarkan tabel 4 dan 5, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sudah *valid* dan *reliabel*. Hasil uji asumsi klasik, data sudah terdistribusi normal (*asym sig. 2-tiled* = 0,2) dan tidak terdapat multikolinearitas karena seluruh variabel memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 (pengetahuan WP memiliki nilai *tolerance* = 0,721 dan VIF = 1,386, layanan Samsat Keliling memiliki nilai *tolerance* = 0,763 dan VIF = 1,311, serta kesadaran WP nilai *tolerance* = 0,754 dan VIF = 1,325). Dari hasil uji heteroskedastisitas, penelitian ini tidak mengalami masalah heteroskedastisitas. Setiap variabel dalam pengujian heteroskedastisitas menunjukkan hasil yang signifikan lebih dari 0,05.

Moderated Regression Analysis (MRA)

Moderated Regression Analysis (MRA) digunakan untuk menguji peran variabel moderasi dalam memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, kesadaran WP berperan sebagai variabel moderasi.

Tabel. 6
Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Koefesien regresi	Sig
(Constant)	-3,091	0,656
Pengetahuan Perpajakan	-0,754	0,280
Layanan Samsat Keliling	1,666	0,007
Kesadaran WP (KWP)	0,551	0,098
PP*KWP	0,050	0,105
LSK* KWP	-0,062	0,027
R ²		0,460
F		15,990
F sig		0,000

Hasil olah data SPSS (2026)

Persamaan regresi penelitian sebagai berikut:

$$Y = -3,091 - 0,754PP + 1,666LSK + 0,551KWP + 0,050PP*KWP - 0,062LSK*KWP + \epsilon$$

Berdasarkan tabel 6 hasil uji hipotesis, diperoleh nilai *R-square* sebesar 0,460. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel yang diteliti mampu menjelaskan variasi kepatuhan WP sebesar 46,0%. Sementara itu, sisanya sebesar 54,0% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian diperoleh nilai sig 0,280 ($>\alpha$ 0,05). Nilai ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor (H_1 ditolak). Hal ini mengindikasikan bahwa pengetahuan perpajakan belum sepenuhnya mampu membentuk sikap positif atau niat yang kuat untuk melakukan perilaku patuh. Berdasarkan teori *TPB*, perilaku individu tidak hanya dipengaruhi oleh pengetahuan, tetapi juga oleh norma subjektif serta persepsi kemudahan dalam melakukan perilaku tersebut (Wu et al., 2022). Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun WP telah memahami aturan perpajakan, pemahaman tersebut belum tentu diikuti oleh tindakan nyata apabila faktor sosial dan kontrol perilaku belum mendukung terbentuknya niat untuk patuh atau tindakan ini juga dapat diikuti oleh tindakan nyata dikarenakan WP memahami bahwa hal tersebut merupakan suatu keharusan untuk dibayar.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan temuan Oktaviani et al., (2020) yang menyatakan bahwa pemahaman yang kuat tentang perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan WP. Pemahaman yang baik tentang perpajakan dapat menciptakan sikap yang baik bagi WP, yang dapat meningkatkan kepatuhan WP dalam membayar kewajiban pajak tepat waktu dan mengikuti aturan yang berlaku (Milleani & Maryono, 2022; Karnowati, 2021; Putri et al., 2025). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wicaksono & Lestari (2017) bahwa pengetahuan perpajakan tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor. Dalam konteks kepatuhan pajak, pengetahuan hanya merupakan salah satu faktor pembentuk keyakinan, sementara perilaku kepatuhan lebih dipengaruhi oleh kombinasi sikap, norma sosial, serta persepsi terhadap kemudahan dalam melakukan kewajiban perpajakan

Tidak signifikannya pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan WP dalam penelitian ini dapat dijelaskan melalui pendekatan *TPB*, yaitu bahwa pengetahuan perpajakan mungkin telah dimiliki oleh WP, namun belum diikuti oleh niat yang kuat untuk bertindak. Temuan ini memberikan gambaran bahwa pengetahuan perpajakan belum tentu langsung menghasilkan perilaku kepatuhan apabila tidak didukung oleh faktor lain yang membentuk niat perilaku. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepatuhan WP tidak cukup hanya melalui peningkatan pengetahuan perpajakan, tetapi juga perlu memperhatikan faktor lain seperti peningkatan kesadaran WP, penguatan norma sosial, serta penyediaan layanan perpajakan yang mudah diakses oleh masyarakat.

Pengaruh Layanan Samsat Keliling terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Variabel layanan Samsat Keliling memiliki tingkat sig 0,007 ($<\alpha$ 0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa layanan Samsat Keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor. Artinya, semakin baik layanan Samsat Keliling yang dirasakan oleh masyarakat, maka kecenderungan WP untuk memenuhi kewajiban membayar PKB juga semakin meningkat. Jika dikaitkan dengan *TPB*, temuan ini dapat dijelaskan melalui konsep *perceived behavioral control*, yaitu persepsi individu tentang kemudahan dalam

melakukan suatu perilaku. Layanan Samsat Keliling meningkatkan kemudahan akses pembayaran pajak, sehingga WP merasa proses pembayaran menjadi lebih sederhana dan tidak memakan waktu lama. Kondisi ini memperkuat keyakinan dan niat WP untuk membayar pajak, yang pada akhirnya mendorong terbentuknya perilaku patuh. Dengan demikian, layanan Samsat Keliling tidak hanya berfungsi sebagai sarana pelayanan, tetapi juga membantu membentuk persepsi kemudahan yang berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan WP sesuai dengan kerangka TPB.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil berbagai penelitian lain yang menunjukkan bahwa layanan Samsat Keliling memudahkan masyarakat dalam membayar PKB. Penelitian oleh Ariani & Biettant (2018), Wardani & Fikri (2018), Milleani & Maryono (2022) menunjukkan bahwa kemudahan akses terhadap layanan memudahkan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang cenderung meningkatkan kepatuhan WP. Hal ini juga didukung oleh penelitian Anwar & Widajantie (2020) yang menyatakan bahwa masyarakat umumnya merespons secara lebih positif terhadap layanan yang lebih dekat dengan wilayah tempat tinggal mereka. Akses yang lebih mudah ke layanan berarti masyarakat tidak perlu menghabiskan banyak waktu dan tenaga, yang pada gilirannya berarti masyarakat lebih cenderung membayar pajak.

Kesadaran Wajib Pajak Memoderasi Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib PKB.

Interaksi antara pengetahuan perpajakan dan kesadaran WP (PP*KWP) memiliki nilai sig 0,105 ($>\alpha$ 0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa kesadaran WP tidak mampu memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor. Hasil ini memberi gambaran bahwa meskipun seseorang memiliki pengetahuan tentang pajak dan juga memiliki kesadaran tentang pentingnya pajak, hal itu belum tentu langsung membuat mereka menjadi lebih patuh. Bisa jadi mereka sudah tahu aturan pajak dan paham pentingnya pajak, tetapi tetap saja ada hal lain yang membuat mereka menunda atau tidak membayar pajak tepat waktu. Misalnya kesibukan, kebiasaan menunda, keterbatasan kondisi ekonomi serta persepsi bahwa pembayaran pajak bukan merupakan prioritas utama dibandingkan kebutuhan lainnya

Beberapa penelitian yang dilakukan oleh Sarpong et al., (2024),) Adhikara et al., (2022) menegaskan bahwa kesadaran WP juga dapat meningkatkan pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor. Hasil-hasil ini memberikan gambaran yang cukup jelas bahwa informasi saja belum tentu cukup untuk memotivasi tindakan kepatuhan. Kesadaran yang baik membuat pengetahuan menjadi lebih bermakna, karena dalam kondisi seperti itu, wajib pajak lebih mampu mengubah apa yang mereka ketahui menjadi tindakan nyata untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka (Anggadini & Bramasto, 2022).

Beberapa studi menemukan bahwa meskipun WP memiliki tingkat pengetahuan dan kesadaran yang cukup, hal tersebut belum tentu mampu meningkatkan kepatuhan secara signifikan. Penelitian Anwar & Widajantie (2020) dan Karnowati (2021) menunjukkan bahwa pengetahuan WP tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor, walaupun tingkat kesadaran masyarakat tergolong baik. Temuan yang serupa juga disampaikan oleh Oktaviani et al., (2020) menunjukkan bahwa perilaku kepatuhan sering kali dipengaruhi oleh faktor lain di luar pengetahuan dan kesadaran, seperti kebiasaan WP, kondisi ekonomi, serta persepsi terhadap manfaat pajak yang mereka bayarkan.

Selain itu, dalam perspektif TPB, perilaku kepatuhan tidak hanya dipengaruhi oleh pengetahuan dan kesadaran (*attitude*), tetapi juga oleh norma subjektif dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Dengan demikian, meskipun WP memiliki pengetahuan dan kesadaran yang cukup, apabila tidak didukung oleh lingkungan sosial yang mendorong kepatuhan serta kemudahan dalam mengakses layanan pembayaran pajak, maka

perilaku patuh belum tentu terbentuk secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa dalam konteks WP kendaraan bermotor, khususnya pada wilayah penelitian, kepatuhan tidak hanya ditentukan oleh faktor internal seperti pengetahuan dan kesadaran, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh faktor eksternal yang berkaitan dengan kondisi sosial, ekonomi, dan kebiasaan masyarakat setempat.

Kesadaran Wajib Pajak Memoderasi Pengaruh Layanan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib PKB.

Interaksi antara layanan Samsat Keliling dan kesadaran WP (LSK*KWP) menunjukkan nilai sig 0,027 ($<\alpha$ 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran WP terbukti memoderasi pengaruh layanan Samsat Keliling terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor. Artinya, hubungan antara layanan Samsat Keliling dan kepatuhan WP tidak berdiri sendiri, tetapi dipengaruhi oleh tingkat kesadaran WP yang dimiliki.

Koefisien interaksi negatif menunjukkan bahwa pengaruh langsung layanan Samsat Keliling terhadap kepatuhan cenderung menurun seiring dengan meningkatnya kesadaran WP. Hal ini tidak berarti bahwa layanan tersebut tidak penting, tetapi menunjukkan bahwa bagi WP yang sudah memiliki kesadaran tinggi, ketersediaan layanan Samsat Keliling tidak lagi menjadi faktor utama dalam kepatuhan, karena mereka tetap akan memenuhi kewajiban perpajakan mereka meskipun layanan tersebut tidak selalu tersedia di sekitar mereka. Sementara itu, ketersediaan layanan Samsat Keliling merupakan faktor yang sangat efektif dalam meningkatkan kepatuhan bagi WP dengan tingkat kesadaran yang rendah, karena kemudahan akses dan kedekatan layanan merupakan pendorong utama untuk membayar pajak tepat waktu.

Hasil penelitian di Surabaya Selatan menunjukkan bahwa kesadaran WP memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan membayar PKB sekaligus memoderasi hubungan antara program program perpajakan dan pelayanan terhadap kepatuhan tersebut (Anwar & Widajantie, 2020). Kepatuhan WP lebih tinggi jika tingkat kesadaran pajak mereka tinggi sehingga pengaruh pelayanan yang baik seperti Samsat keliling akan lebih optimal apabila WP sudah sadar akan kewajibannya (Oktaviani et al., 2020). Hasil ini diperkuat oleh Rizal (2019), Milleani & Maryono (2022) yang menemukan bahwa kemudahan layanan memberikan dampak lebih besar pada WP dengan tingkat kesadaran tinggi.

Temuan ini dapat dijelaskan oleh tiga komponen penting dalam teori TPB: sikap, norma subjektif, dan kendali perilaku yang dirasakan. Dalam konteks ini, kesadaran WP menunjukkan sikap positif terhadap kewajiban perpajakan. WP dengan tingkat kesadaran yang tinggi cenderung memandang pembayaran pajak sebagai tanggung jawab yang penting, sehingga niat untuk patuh muncul dari dalam diri mereka sendiri dan keberadaan layanan lain seperti Samsat Keliling tidak lagi menjadi faktor kunci dalam menentukan perilaku kepatuhan. Sementara itu, layanan Samsat Keliling dapat dianggap sebagai bagian dari kontrol perilaku yang dirasakan yang mendukung kemampuan individu untuk mengambil tindakan, karena kemudahan akses ke layanan tersebut dapat menghilangkan hambatan seperti jarak, waktu, dan biaya. Dengan kerangka TPB, kemudahan akses akan memiliki pengaruh yang lebih besar pada orang-orang dengan tingkat kesadaran rendah, karena mereka membutuhkan dorongan eksternal untuk membentuk niat dan perilaku kepatuhan. Inilah sebabnya mengapa pada kelompok dengan kesadaran rendah, layanan Samsat Keliling memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepatuhan dibandingkan pada kelompok dengan kesadaran tinggi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan layanan yang mudah diakses saja tidak cukup untuk meningkatkan kepatuhan wajib PKB. Agar layanan yang disediakan tidak hanya dimanfaatkan, tetapi juga dapat mendorong kepatuhan yang berkelanjutan dalam jangka panjang, diperlukan pula upaya edukasi dan sosialisasi secara rutin untuk meningkatkan kesadaran masyarakat.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor, namun layanan Samsat Keliling memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP. Kesadaran WP tidak memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan, tetapi memoderasi pengaruh layanan Samsat Keliling terhadap kepatuhan WP. Peningkatan kepatuhan WP tidak hanya dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kemudahan layanan dan tingkat kesadaran WP.

Keterbatasan penelitian ini adalah jumlah responden yang relatif sedikit, jumlah faktor yang digunakan terbatas, dan kemungkinan bias dalam persepsi responden karena penggunaan kuesioner. Oleh karena itu, untuk tujuan generalisasi temuan yang lebih baik, disarankan untuk menggunakan ukuran sampel yang lebih besar dan wilayah penelitian yang lebih luas. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memasukkan variabel-variabel relevan tambahan seperti denda pajak, kualitas layanan, atau motivasi WP, serta menggunakan metode pengumpulan data lain seperti wawancara atau observasi untuk mengurangi bias yang dirasakan responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhikara, M.A. Maslichah, M. and Basyir, M. (2022). *Taxpayer Compliance Determinants: Perspective of Theory of Planned Behavior and Theory of Attribution*. 33–42. <https://doi.org/10.33642/ijbass.v8n1p4>
- Ambarwati, R., Astuti, M., Dijaya, R., & Idamayanti, R. F. (2021). *The Determinant Factors in Using E-Samsat Services on Motorized Vehicle Tax Payment in East Java , Indonesia*. 12(March), 53–61. <https://doi.org/10.21512/bbr.v12i1.6496>
- Anggadini, S. D., & Bramasto, A. (2022). *Determination Of Individual Taxpayer Compliance In Indonesia : A Case Study*. 9(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.15549/jeccar.v9i1.883>
- Antameng, E., Sondakh, J. J., & Mintalangi, S. (2024). *Pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kabupaten Kepulauan Sangihe*. 2, 344–358. <https://doi.org/10.58784/rapi.208>
- Anto, L.O. Husin, H. Hamid, W. Lepong, Bulan, N. (2021). *Taxpayer awareness, tac knowledge, tac sanctions, public service account ability and taxpayer compliance*. 7, 49–58. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2020.10.015>
- Anwar, S. & Widajantie, T. (2020). *Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan) BAJ (Behavioral Accounting Journal)*. 3(2), 129–143. <https://doi.org/10.33005/baj.v3i2.103>
- Ariani, M. & Biellant, R. (2018). *Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan*. 13(1), 15–30. <https://doi.org/10.25105/jipak.v13i1.4950>
- Bani-khalid, T., Farhan, A., & and Alshirah, M. H. (2022). *Determinants of Tax Compliance Intention among Jordanian SMEs : A Focus on the Theory of Planned Behavior*. 1–20.
- Barbera, L.F, F. and, & Ajzen, I. (2020). *Control Interactions in the Theory of Planned Behavior: Rethinking the Role of Subjective Norm*. <https://doi.org/10.5964/ejop.v16i3.2056>
- Che, T.E & Handra, T. (2023). *Pengaruh Tingkat Pengetahuan, E -samsat, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. 6(12), 301–314. <https://doi.org/10.32877/eb.v6i1.801>

- Da Silva, F. P., Guerreiro, R., and Flores, E. (2019). Voluntary Versus Enforced Tax Compliance: The Slippery Slope Framework in the Brazilian Context. *International Review of Economics*, 66(2), 147–180. <https://doi.org/10.1007/s12232-019-00321-0>
- Hassan, I., Naeem, A., & Gulzar, S. (2021). Voluntary tax compliance behavior of individual taxpayers in Pakistan. *Financial Innovation*. <https://doi.org/10.1186/s40854-021-00234-4>
- Ilyas, H. T., Devano, S., Herdianti, S., & Bandung, U. P. (2025). *The Effect Of Tax Planning And The Implementation Of The Core Tax Administration*. 5(3), 3326–3338. <https://doi.org/10.59188/eduvest.v5i3.44798>
- Karnowati, N.B, & E. H. (2021). *Research in Business & Social Science Moderation of tax socialization of factors affecting taxpayer compliance in the time of Covid-19*. 10(5), 184–194. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v10i5.1272>
- Kintu, I., Hisali, E., Bateganya, F., Lumala, P., Musoke, N., & Nalwoga, W. (2025). *Facilitation and voluntary tax compliance among micro, small and medium enterprises (MSMEs) in Uganda : testing the mediating effect of stakeholder collaboration*. <https://doi.org/10.1108/IJOES-07-2024-0204>
- Le, H. T. H., Tuyet, V. T. B., Hanh, C. T. B., and Do, Q. H. (2020). Factors Affecting Tax Compliance among Small and Medium Sized Enterprises: Evidence from Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(7), 209–217. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no7.209>
- Listiana, M., & Hernawati, R. I. (2024). *Pengaruh Karakteristik Wajib Pajak , Kualitas pelayanan , Sanksi Pajak dan Inovasi Sistem Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Pati*. 5, 33–44. <https://doi.org/10.31949/jaksi.v5i1.7843>
- Milleani, A. & Maryono, M. (2022). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Sosialisasi Perpajakan , Kesadaran Wajib Pajak dan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kendal*. 13(1), 89–98. <https://doi.org/10.51903/kompak.v15i1.611>
- Oktaviani, R.M, Hanif Kurnia, Sunarto, A. U. (2020). *The effects of taxpayer knowledge and taxation socialization on taxpayer compliance : The role of taxpayer awareness in developing Indonesian economy*. 6, 89–96. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2019.12.004>
- Østli, V., Fridstrøm, L., Kristensen, N. B., & Lindberg, G. (2022). Comparing the Scandinavian automobile taxation systems and their CO 2 mitigation effects. *International Journal of Sustainable Transportation*, 16(10), 910–927. <https://doi.org/10.1080/15568318.2021.1949763>
- Purnamasari, D., & Sudaryo, Y. (2018). *The Effect of Knowledge Taxpayer, Moral Taxpayer and Tax Sanctions on Taxpayers Compulsory*. 9(5). <https://doi.org/10.18178/ijtef.2018.9.5.618>
- Puteri, P.O, Efrizal, S. & Erly, M. (2019). *Analisis pengaruh sanksi administrasi, tingkat pendapatan, dan sistem samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor*. 1(3), 1569–1588. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.163>
- Putri, T. R., Susena, K. C., & Subhi, R. (2025). *The Influence Of Tax Understanding And Tax Awareness On Taxpayer Compliance In Paying Land And Building Tax (Pbb) In Muara Payang Village, Seginim District, South Bengkulu Regency Pengaruh Pemahaman Pajak Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib P*. 2(2), 131–140. <https://doi.org/10.37676/jemba.v2i2.997>
- Rizal, A. S. (2019). *Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor dan sistem samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor*. 7(1), 76–90. <https://doi.org/10.32493/jiaup.v7i1.2508>

- Rochma, C.L., & Hidajat, S. (2023). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Akses Pajak , Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. 16(2), 340–348. <https://doi.org/10.51903/kompak.v16i2.1320>
- Sarpong, S. A., Yeboah, M., Oware, K. M., & Danquah, B. A. (2024). *Effect of Taxpayer Knowledge and Taxation Socialization on Taxpayer Compliance : The Mediating Role of Taxpayer Awareness*. 21, 1217–1227. <https://doi.org/10.37394/23207.2024.21.99>
- Sovita, I., Arita, E., Sanur, S. S., Ekonomi, F., & Unidha, F. E. B. (2023). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas*. 25(1), 85–103. <https://doi.org/10.47233/jebd.v25i1.744>
- Supriyati, Indah Hapsari, J., & Nahumury. (2024). *The influence of trust in the government , perceived fairness, and tax morale on taxpayer compliance : Implications for budget formation*. [https://doi.org/10.21511/pmf.13\(2\).2024.11](https://doi.org/10.21511/pmf.13(2).2024.11)
- Taing, H. B., & Chang, Y. (2020). Determinants of tax compliance intention: focus on the theory of planned behavior. *International Journal of Public Administration*, 44(1), 62–73. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1728313>
- Totanan, C., Jamaluddin, J., Muliati, M., Zahra, F., & Ilham Pakawaru, M. (2024). *The complexity of tax regulations and principles of justice as determinants of taxpayer compliance : case of Indonesia*. [https://doi.org/10.21511/pmf.13\(1\).2024.14](https://doi.org/10.21511/pmf.13(1).2024.14)
- Wang, X., Weng, W., Li, M., Xue, J., & Chen, S. (2023). Understanding the intention and behavior of psychological help-seeking among Chinese college students using theory of planned behavior: a three-month follow-up study. *Psychology, Health & Medicine*, 29(4), 765–777. <https://doi.org/10.1080/13548506.2023.2217379>
- Wardani, D.K., & Fikri, J. (2018). *Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika Vol. 15 No. 2 Tahun 2018*. 15(2). <https://doi.org/10.31316/akmenika.v15i2.999>
- Wicaksono, M. & Lestari, T. (2017). *Effect Of Awareness , Knowledge And Attitude Of Taxpayers Tax Compliance For Taxpayers*. 2017(1), 12–25. <https://doi.org/10.29040/ijebar.v1i01.236>
- Wu, L., Zhu, Y., & Zhai, J. (2022). *Understanding Waste Management Behavior Among University Students in China : Environmental Knowledge, Personal Norms, and the Theory of Planned Behavior*. 12(January), 1–13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.771723>
- Yunianti, L. N., Putri, N. K., Sudibyoy, Y. A., & Rafinda, A. (2019). The Influence of Awareness, Moral Obligations, Tax Access, Service Quality and Tax Sanctions on Taxpayer compliance in Paying Motor Vehicle Tax. *Journal of Accounting and Strategic Finance*, 2(1), 1–13. <https://doi.org/10.33005/jasf.v2i1.20>