

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Sukabumi

Zahra Dzakiyyah Mahmudin¹

¹Universitas Nusa Putra

zahra.dzakiyyah_ak23@nusaputra.ac.id

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sukabumi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kota Sukabumi, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan teknik simple random sampling dan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui aplikasi SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien sebesar 0,377, T-statistic sebesar 4,327, dan P-value sebesar 0,000. Selain itu, pemahaman peraturan pajak juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien sebesar 0,483, T-statistic sebesar 6,564, dan P-value sebesar 0,000. Nilai R-Square sebesar 0,518 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak dan pemahaman peraturan pajak mampu menjelaskan 51,8% variasi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sukabumi. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan serta pemahaman terhadap peraturan perpajakan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci : *Kualitas, Pemahaman, Kepatuhan, Pajak Kendaraan Bermotor*

Abstract : *This study aims to analyze the influence of tax service quality and understanding of tax regulations on motor vehicle taxpayer compliance in Sukabumi City. The research employed a quantitative approach using a survey method. The population consisted of all motor vehicle taxpayers registered at the SAMSAT Office of Sukabumi City, with a sample of 100 respondents determined using simple random sampling and the Slovin formula. Data were collected through questionnaires using a five-point Likert scale and analyzed using the Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with SmartPLS 4 software. The results showed that tax service quality had a positive and significant effect on taxpayer compliance, with a coefficient value of 0.377, a T-statistic of 4.327, and a P-value of 0.000. In addition, understanding of tax regulations also had a positive and significant effect on taxpayer compliance, with a coefficient value of 0.483, a T-statistic of 6.564, and a P-value of 0.000. The R-Square value of 0.518 indicates that tax service quality and understanding of tax regulations were able to explain 51.8% of the variation in motor vehicle taxpayer compliance in Sukabumi City. Therefore, improving service quality and*

enhancing taxpayers' understanding of tax regulations can increase motor vehicle taxpayer compliance.

Keywords: *Quality, Knowledge, Satisfaction, Motor Vehicle Tax*

PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK/.04/2020 adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebagaimana diatur dalam undang-undang dan melaksanakan peraturan yang berlaku di negara. Suatu keadaan saat wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundangan undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Dan merupakan sebuah tindakan yang mencerminkan patuh dan sadar terhadap ketertiban dalam kewajiban perpajakan wajib pajak dengan melakukan pembayaran dan pelaporan atas perpajakan kendaraan bermotor roda dua dari wajib pajak.

Berdasarkan data yang tercatat Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah (BPKPD) bahwa pada tahun 2024 Pemkot Sukabumi melebihi dari target yang di cantumkan dari target Rp. 74 M dan mendapatkan penerimaan sebesar Rp. 81 M. hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor berdampak positif di karenakan target realisasi pajak kendaraan bermotor sudah mencapai target dengan melebihi 14 % di tahun 2024.

Di sisi lain, tingginya jumlah kendaraan bermotor tidak secara otomatis menjamin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Dalam praktiknya, masih ditemukan sejumlah wajib pajak yang menunda, menunggak, atau bahkan tidak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu. Kondisi ini tercermin dari masih adanya kendaraan yang tidak melakukan daftar ulang (KTMDU), yang pada akhirnya dapat menghambat optimalisasi penerimaan

daerah. Rendahnya kepatuhan tersebut menjadi persoalan penting karena dapat berdampak langsung terhadap kemampuan pemerintah daerah dalam membiayai pembangunan dan pelayanan publik.

Kepatuhan wajib pajak pada dasarnya dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Faktor internal antara lain meliputi tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, hak dan kewajiban perpajakan, serta manfaat pembayaran pajak. Sementara itu, faktor eksternal meliputi kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi perpajakan, termasuk kemudahan prosedur, kecepatan layanan, kejelasan informasi, serta profesionalisme petugas. Dalam konteks pelayanan publik modern, kualitas pelayanan menjadi salah satu determinan penting dalam membentuk persepsi, kepuasan, dan pada akhirnya perilaku kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan publik yang berkualitas diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Pelayanan yang cepat, transparan, responsif, dan akuntabel dapat mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya secara sukarela. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, kurang informatif, atau tidak ramah berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan. Selain itu, pemahaman yang memadai mengenai peraturan perpajakan juga sangat penting, karena wajib pajak yang memahami tata cara, tarif, sanksi, dan manfaat pajak cenderung memiliki kesadaran yang lebih tinggi untuk memenuhi kewajibannya.

Kota Sukabumi merupakan salah satu daerah di Provinsi Jawa Barat yang memiliki pertumbuhan kendaraan bermotor yang cukup pesat. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Sukabumi, jumlah kendaraan bermotor di Kota Sukabumi terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Kondisi ini menunjukkan bahwa Kota Sukabumi memiliki potensi penerimaan PKB yang besar. Namun, sebagaimana terjadi di berbagai daerah lain, potensi tersebut belum tentu sepenuhnya terealisasi apabila tingkat kepatuhan wajib pajak masih belum optimal.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa

tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Kajian pada wilayah SAMSAT Cibadak, Kabupaten Sukabumi, menunjukkan bahwa meskipun program pemutihan berjalan efektif dan mampu meningkatkan penerimaan, tingkat kepatuhan wajib pajak masih menunjukkan variasi. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor fundamental seperti pelayanan dan pemahaman tetap menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kepatuhan secara berkelanjutan.

Dengan demikian, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sukabumi menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana kualitas pelayanan pajak dan pemahaman peraturan pajak berperan dalam membentuk kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah, khususnya instansi pengelola pajak daerah, dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mengoptimalkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Sukabumi.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor di Kota Sukabumi?
2. Apakah pemahaman peraturan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sukabumi?

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan Pajak

Tjiptono dan Chandra (2012:77)

menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kegiatan membandingkan antara apa yang diberikan oleh perusahaan dengan apa yang menjadi ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan maupun usaha membandingkan antara totalitas fitur dari suatu produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan dengan apa yang menjadi harapan atau ekspektasi pelanggan untuk bisa memuaskan kebutuhan pelanggan baik yang dapat dinyatakan maupun yang tersirat.

Pemahaman Peraturan Pajak

Menurut Lovihan (2014) menyatakan bahwa Pemahaman peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka.

Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Rahayu (2010:138) menyatakan bahwa istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran dan aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangun negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan indonesia menganut sistem Self Assessment di mana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya.

HIPOTESIS

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

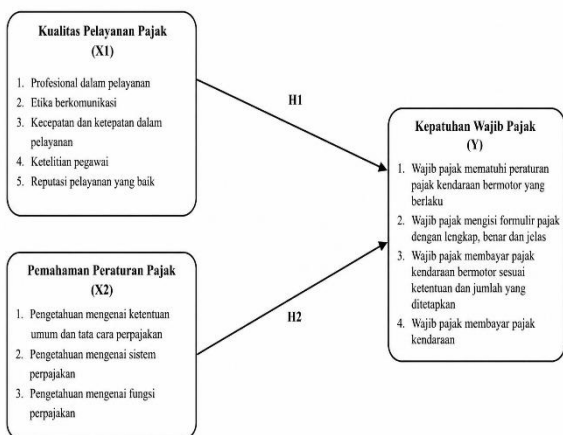
Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan pajak oleh instansi pemerintah diharapkan semakin membuat wajib pajak mengerti betapa pentingnya membayarkan pajak demi pembangunan negara (Reza, 2017).

H1 : Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman peraturan perpajakan merupakan cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang berlaku (Hardiningsih & Yulianawati, 2011). Dalam sistem perpajakan yang baru, pemahaman peraturan wajib pajak diharapkan dapat menyesuaikan dengan perkembangan teknologi terkini demi kemudahan pelayanan serta ketaatan menjalankan kewajiban pajak.

H2 : Pemahaman Peraturan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.



Gambar 1. Dibuat oleh penulis

Kerangka konseptual dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara kualitas

pelayanan pajak (X1) dan pemahaman peraturan pajak (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Kedua variabel independen tersebut diduga memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sukabumi.

Kualitas pelayanan pajak berkaitan dengan kemampuan instansi perpajakan dalam memberikan pelayanan yang cepat, jelas, ramah, dan mudah kepada wajib pajak. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak sehingga mendorong kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pemahaman peraturan pajak menunjukkan tingkat pengetahuan wajib pajak mengenai ketentuan perpajakan, seperti prosedur pembayaran, tarif, serta sanksi pajak. Semakin baik pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tinggi kesadaran dan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

METODOLOGI

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu sebuah penelitian yang berfokus pada keluasan dan objektivitas, sehingga penelitian ini dapat digunakan untuk menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi diberbagai tempat. Menurut Sugiyono (2017), metode kuantitatif cocok digunakan ketika penelitian bertujuan untuk menguji teori, mengukur variabel, dan menghasilkan data numerik yang dapat dianalisis menggunakan alat statistik. Data yang dihasilkan adalah angka atau berupa pernyataan yang dinilai dengan angka kemudian hasil tersebut diolah maupun dianalisis statistik yang bertujuan untuk memberikan jawaban apakah teori itu diterima atau ditolak, lalu hasil tersebut diberikan kesimpulan.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sukabumi yang terdaftar pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Sukabumi. Populasi ini dipilih karena wajib pajak kendaraan bermotor merupakan subjek yang

secara langsung memiliki kewajiban untuk memenuhi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan daerah yang berlaku. Selain itu, wajib pajak juga merupakan pihak yang secara langsung berinteraksi dengan sistem pelayanan perpajakan, baik dalam proses pendaftaran, pembayaran, maupun pemenuhan kewajiban administrasi lainnya. Dengan demikian, populasi tersebut relevan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pemahaman peraturan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sukabumi.

Teknik dan Ukuran Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling, agar setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih, penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin. Dengan demikian, maka jumlah sampel yang dibutuhkan untuk penelitian ini sebanyak 100 responden. Alasannya karena semakin banyak sampel yang diambil, maka semakin kecil kemungkinan kesalahan dalam meneliti. Berdasarkan perhitungan penentuan banyaknya sampel, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{486.781}{1 + 486.781(0,1)^2}$$

$$n = 100$$

Keterangan:

n : Sampel

N : Jumlah populasi (486.781 berdasarkan data BPS Kota Sukabumi)

e : persen kesalahan pengambilan sampel, peneliti mengestimasi kesalahan pengambilan sampel sebesar (10% = 0,1).

Kriteria Responden :

1. Wajib pajak kendaraan bermotor yang memiliki kendaraan bermotor atas nama pribadi dan terdaftar di Kota Sukabumi.
2. Berusia minimal 17 tahun atau telah memenuhi syarat sebagai wajib pajak. Serta memahami atau pernah memperoleh

pelayanan perpajakan kendaraan bermotor, baik secara langsung di kantor SAMSAT maupun memalui layanan digital.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel dan menggunakan skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju sama 5 = Sangat Setuju).

Variabel yang diteliti meliputi:

1. Kualitas Pelayanan Pajak (X1), diukur dari Profesional dalam pelayanan, Etika berkomunikasi, Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan, ketelitian pegawai, serta reputasi pelayanan yang baik.
2. Pemahaman Peraturan Pajak (X2), diukur dari Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, Pengetahuan mengenai sistem perpajakan, serta pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.
3. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) diukur dari Wajib pajak mematuhi peraturan pajak kendaraan bermotor yang berlaku Wajib pajak mengisi formulir pajak dengan lengkap, benar dan jelas, Wajib Pajak membayar pajak kendaraan bermotor sesuai ketentuan dan jumlah yang ditetapkan, serta wajib pajak membayar pajak kendaraan.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan SmartPLS sebagai alat bantu dalam analisis data. SmartPLS merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk menganalisis hubungan antarvariabel dalam model Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS). Aplikasi ini banyak digunakan dalam penelitian kuantitatif karena mampu menganalisis hubungan variabel yang kompleks secara simultan, sistematis, dan akurat, sehingga sesuai untuk menguji hubungan antara variabel dalam penelitian ini.

Analisis Inferensial

Uji inferensial merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menarik kesimpulan atau membuat prediksi tentang suatu populasi berdasarkan data yang diambil dari sampel. Tujuannya adalah untuk menentukan apakah hasil yang diperoleh dari sampel dapat digeneralisasi/berlaku ke seluruh populasi yang lebih besar.

Outer Model

Outer model berfokus pada hubungan antara variabel laten dan indikator. Pengujian pada outer model bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel laten memiliki validitas dan reabilitas yang baik. Ada tiga jenis pengujian utama dalam outer model yaitu *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, dan *Construct Reability*.

Uji Model Fit

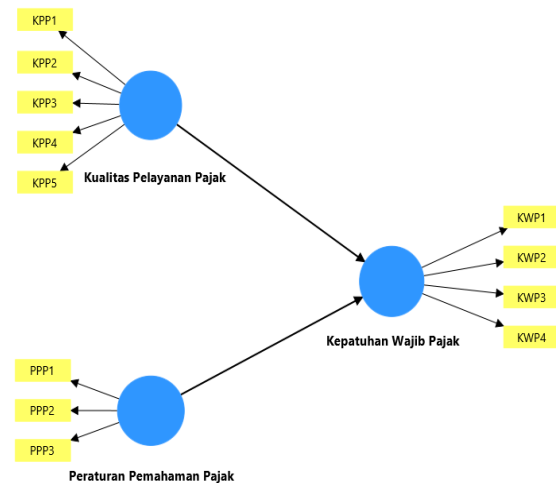
Uji *Model fit* dalam SmartPLS adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah mmodel penelitian yang dibangun sudah sesuai (*fit*) dengan data penelitian. Dalam metode PLS-SEM, uji model fit digunakan untuk menilai seberapa baik hubungan antara variabel laten, indikator, dan data empiris yang digunakan dalam penelitian.

Inner Model

Inner model dalam PLS-SEM menggambarkan hubungan antar variabel laten dan dievaluasi untuk melihat kekuatan serta signifikansi hubungan tersebut. Evaluasinya mencakup tiga aspek utama: Signifikansi hubungan (Pengujian Hiptesis), R Square, dan Effect Size.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Inferensial



Gambar 2. Model Latent Variable Penelitian

Outer Model

Convergent Validity

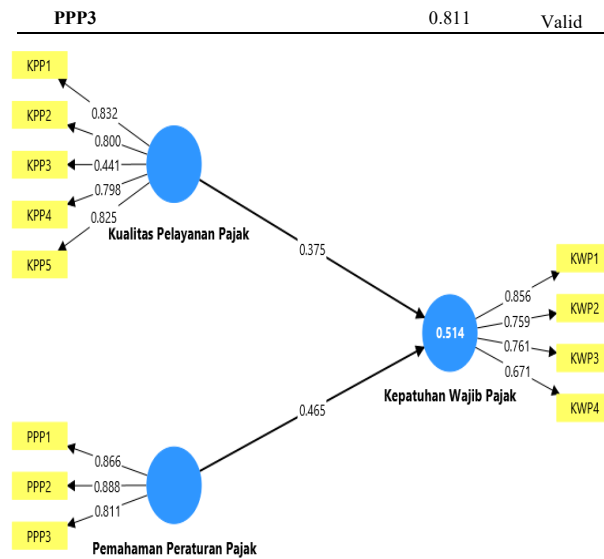
Convergent Validity memiliki dua kriteria nilai yang dapat dievaluasi, yaitu menggunakan nilai *loading factor* atau nilai *Average Variance Extracted (AVE)*.

a. Nilai Loading Factor

Output hasil estimasi outer loading diukur dari korelasi antara skor indikator (instrumen) dengan konstruksya (variabel). Indikator dianggap valid jika memiliki nilai korelasi di atas 0,7 atau 0,6 sudah dianggap cukup. Apabila ada indikator yang tidak memenuhi syarat ini maka harus dibuang. Adapun hasil convergent validity tahap pertama dalam penelitian pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Outer Loading Uji Convergent Validity Tahap 1

Instrumen	Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan Pajak	Peraturan Pemahaman Pajak	ket.
KPP1		0.832		Valid
KPP2		0.800		Valid
KPP3		0.441		Unvalid
KPP4		0.798		Valid
KPP5		0.825		Valid
KWP1	0.856			Valid
KWP2	0.759			Valid
KWP3	0.761			Valid
KWP4	0.671			Unvalid
PPP1			0.866	Valid
PPP2			0.888	Valid



Gambar 4. Hasil Outer Loading Uji Convergent Validity Tahap 1

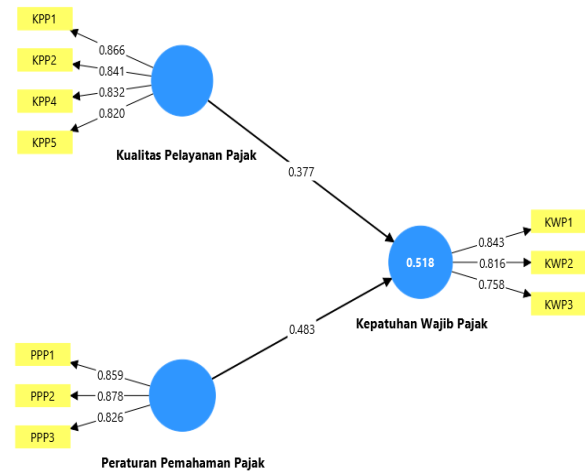
Output nilai *loading factor* untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak memiliki satu pernyataan dengan nilai $0,671 < \text{nilai } \textit{loading factor} \text{ } 0,70$. Selanjutnya, nilai variabel Kualitas Pelayanan Pajak juga memiliki 1 pernyataan dengan nilai 0,441. Sehingga pernyataan yang memiliki nilai $< \textit{loading factor} \text{ } 0,70$ harus dihapus dan dilakukan pengujian ulang. Berikut Tabel 2 disajikan hasil pengujian *loading factor* tahap 2.

Tabel 2. Hasil Outer Loading Uji Convergent Validity Tahap 2

Instrumen	Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan Pajak	Peraturan Pemahaman Pajak	ket.
KPP1		0.866		Valid
KPP2		0.841		Valid
KPP4		0.832		Valid
KPP5		0.820		Valid
KWP1	0.843			Valid
KWP2	0.816			Valid
KWP3	0.758			Valid
PPP1			0.859	Valid
PPP2			0.878	Valid
PPP3			0.826	Valid

Output nilai *loading factor* pengujian tahap kedua ini semua pernyataan variabel Kepatuhan wajib pajak, Kualitas pelayanan pajak, dan Peraturan pemahaman pajak memiliki nilai $> \textit{loading factor} \text{ } 0,70$ sehingga semua dikatakan valid. Hal ini

mengindikasikan bahwa indikator yang digunakan berhasil mengukur korelasi antara skor indikator dengan konstraknya sehingga mendukung validitas konstruk model pengukuran.



Gambar 4. Hasil Outer Loading Uji Convergent Validity Tahap 2

b. Average Variance Extracted (AVE)

Output hasil estimasi *average variance extracted (AVE)* dapat dilihat pada Tabel 3. Variabel dikatakan valid jika memiliki nilai *average variance extracted* $> 0,5$.

Tabel 3. Hasil AVE Uji Convergent Validity

Variabel	Average variance extracted	Ket.
Kepatuhan Wajib Pajak	0.650	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak	0.706	Valid
Peraturan Pemahaman Pajak	0.731	Valid

Nilai AVE masing masing variabel adalah kepatuhan wajib pajak sebesar 0.650, Kualitas pelayanan pajak sebesar 0.706, dan Peraturan pemahaman pajak sebesar 0.731. Ketiga variabel ini memiliki nilai $\geq 0,50$, artinya ketiga variabel tersebut dikategorikan sebagai valid.

Discriminant Validity

Discriminant Validity digunakan untuk memastikan bahwa konstruk atau variabel dalam model pengukuran benar-benar mengukur hal yang berbeda atau tidak tumpang tindih satu sama lain. Dengan kata lain, discriminant validity mengukur sejauh mana konstruk yang berbeda dalam model pengukuran dapat dibedakan satu sama lain. *Discriminant validity* akan diukur menggunakan

salah satu dari tiga kriteria nilai yang akan dievaluasi, yaitu *cross loading*,

a. Cross Loading

Indikator dinyatakan valid jika hubungan indikator dengan konstraknya (nilai *cross loading*) lebih tinggi dibandingkan dengan hubungannya dengan konstruk yang lain. Berikut ini hasil pengolahan data dengan menggunakan SmartPLS versi 4 dengan hasil *cross loading* sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 4. Hasil *Cross Loading* Uji *Discriminant Validity*

Instrumen	Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan Pajak	Peraturan Pemahaman Pajak	ket.
KWP1	0.843	0.433	0.480	Valid
KWP2	0.816	0.555	0.597	Valid
KWP3	0.758	0.348	0.420	Valid
KPP1	0.493	0.866	0.381	Valid
KPP2	0.462	0.841	0.462	Valid
KPP4	0.474	0.832	0.264	Valid
KPP5	0.478	0.820	0.224	Valid
PPP1	0.453	0.285	0.859	Valid
PPP2	0.545	0.334	0.878	Valid
PPP3	0.599	0.381	0.826	Valid

Nilai *Cross loading* untuk variabel-variabel Kepatuhan wajib pajak, Kualitas pelayanan pajak, dan Pemahaman peraturan pajak memiliki nilai korelasi antara indikator dengan konstraknya > indikator pada konstruk lainnya. Hasil uji *convergent validity* dan *discriminant validity* menunjukkan angka yang konsisten, dengan semua indikator dinyatakan valid. Hal ini mengindikasikan bahwa model yang digunakan memiliki kecocokan yang baik dan mampu membedakan antara konstruk yang berbeda secara efektif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini valid.

Construct Reability

Construct Reability dapat di analisis menggunakan salah satu dari dua cara ini, yaitu dengan menganalisis nilai *Cronbach's Alpha* dan *composite reability*. Kedua cara ini merupakan bagian yang digunakan untuk menguji nilai reabilitas indikator-indikator pada suatu variabel.

a. Cronbach's Alpha

Cronbach's Alpha adalah indikator penting dalam menguji reabilitas variabel dalam model PLS-SEM. Nilai *Cronbach's Alpha* yang tinggi menunjukkan bahwa konstruk tersebut diukur dengan baik dan konsisten untuk validitas pengukuran dalam analisis PLS. Sebaliknya jika nilai *Cronbach's Alpha* rendah, ini dapat mengindikasikan bahwa indikator yang digunakan tidak cukup reliabel dan perlu diperbaiki atau diganti.

Tabel 5. Nilai Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's alpha	Ket.
Kepatuhan Wajib Pajak	0.737	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak	0.861	Reliabel
Peraturan Pemahaman Pajak	0.817	Reliabel

Hasilnya analisis pada Tabel 5. Menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk konstruk kepatuhan wajib pajak sebesar 0.737, Kualitas pelayanan pajak sebesar 0.861, dan Pemahaman peraturan pajak sebesar 0.817. Semua nilai *Cronbach's Alpha* tersebut berada ≥ 0.70 . Sehingga semua variabel memiliki reabilitas yang baik.

Uji Model Fit

Uji model fit dilakukan dengan melihat hasil estimasi output SmartPLS versi 4.0 dibandingkan dengan kriteria seperti penjelasan pada tabel berikut.

Tabel 6. Hasil Uji Model Fit

Parameter	Rule of Thumb	Nilai Parameter	Ket.
SRMR	Lebih kecil dari 0,10	0.098	Fit
d_ ULS	> 0,05	0.529	Fit
d_ G	> 0,05	0.267	Fit
Chi-square	X^2 statistik $\geq X^2$ tabel	$162.896 \geq 16.919$	Fit
NFI	Mendekati nilai 1	0.700	Fit

Berdasarkan tabel uji model fit yang telah dilakukan dalam penelitian ini didapatkan data bahwa model ini dapat digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel laten dengan keyakinan bahwa model mencerminkan data secara akurat dan memiliki kemampuan prediktif yang relevan:

- 1) SRMR (Standardized Root mean Residual): Nilai SRMR sebesar 0.098, yang lebih kecil dari batas maksimum 0.10, menunjukkan bahwa model memiliki kesesuaian yang baik antara data yang diamati dan model yang dihipotesiskan. Artinya, perbedaan antara

matriks kovarians yang diobservasi dan matriks kovarians model adalah kecil, sehingga model dianggap fit.

- 2) d-ULS (Unweighted Least Squares Discrepancy): Nilai d-ULS sebesar 0,529, yang lebih besar dari batas 0.05, menunjukkan bahwa struktur model tidak memiliki penyimpangan yang signifikan dan dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa model mendekati hubungan ideal yang diharapkan dari data.
- 3) d-G (Geodesic Discrepancy): Nilai d-G sebesar 0.267, yang juga lebih besar dari batas 0.05, menunjukkan bahwa model memiliki kesesuaian global yang baik, dan hubungan dalam model tidak menunjukkan perbedaan signifikan dibandingkan dengan data yang sebenarnya.
- 4) Chi-Square: Nilai statistik Chi-Square sebesar 162.896 lebih dari nilai tabel Chi-Square (16.919), yang berarti model dinyatakan fit. Ini menunjukkan bahwa model secara signifikan sesuai dengan data sampel, dan struktur model dapat menjelaskan hubungan antar variabel dengan baik.
- 5) NFI (Normed Fit Index): Nilai NFI sebesar 0,700, yang mendekati ideal 1, menunjukkan bahwa model memiliki tingkat kesesuaian yang cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa model dapat diterima untuk menggambarkan data.

Inner Model

R Square (R^2)

R-Square dalam PLS-SEM mengukur seberapa baik variabel independen laten dalam model dapat menjelaskan variabilitas variabel dependen laten. Nilai R^2 menunjukkan kekuatan prediktif model secara keseluruhan. Nilai R^2 berkisar dari 0 hingga 1, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan model yang lebih baik dalam menjelaskan variansi. Berikut nilai R-Square dalam analisis ini.

Tabel 6. Hasil Uji R Square (R^2)

Var. Dependen	R-square	R-square adjusted
Kepatuhan Wajib Pajak	0.518	0.508

Berdasarkan hasil analisis diperoleh Nilai R-Square sebesar 0.518 variabel Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan 51,8% variasi variabel ini dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model, dengan 48,2% dipengaruhi oleh faktor eksternal. Nilai ini menunjukkan hubungan yang cukup sedang, artinya model mampu menjelaskan sebagian besar faktor yang memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, meskipun masih banyak pengaruh dari model luar.

Signifikansi (Pengujian Hipotesis)

Uji signifikansi hubungan dalam PLS-SEM dilakukan untuk menentukan apakah hubungan antar variabel laten dalam model dapat dianggap signifikan secara statistik. Proses ini biasanya menggunakan teknik bootstrapping, di mana data di-resampling untuk menghitung nilai koefisien jalur (path coefficient) dan kesalahan standarnya. Hasilnya dilaporkan dalam bentuk nilai t-statistic dan p-value. Sebuah hubungan dianggap signifikan jika p-value lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan (dalam penelitian ini menggunakan signifikansi 0,05). Koefisiensi jalur yang signifikan menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dan dependen laten memiliki dukungan statistik yang kuat, sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima. Berikut hasil *bootstrapping* model penelitian *direct effect* dan *indirect effect*.

a. Hasil *bootstrapping efek* langsung (*direct effect*)

Hasil *bootstrapping efek* langsung (*direct effect*) dapat dilihat pada Tabel 7 sebagai berikut.

Tabel 7. Hasil Path Coefficient Bootstrapping direct effect

Koefisien Jalur	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics	P values	Ket.
Kualitas Pelayanan Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.377	0.377	0.087	4.327	0.000	Terbukti
Peraturan Pemahaman Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.483	0.487	0.074	6.564	0.000	Terbukti

1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif yang sangat signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien (pengaruh) sebesar 0.377, T statistik 4.327 (>1.96), P value 0.000 (<0.05). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu faktor penting yang mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang cepat, ramah, jelas, dan profesional dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2) Pengaruh Peraturan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil menunjukkan bahwa pemahaman peraturan pajak juga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien (pengaruh) sebesar 0.483, T statistik 6.564 (>1.96), P value 0.000 (<0.05). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan pajak perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemahaman peraturan pajak menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memahami prosedur, tarif, hak, dan kewajiban perpajakan cenderung lebih sadar dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Effect Size (f^2)

Effect size (f^2) digunakan untuk mengevaluasi dampak spesifik variabel independen terhadap prediksi variabel dependen, pengukuran ini dilakukan dengan melihat perubahan nilai R^2 setelah variabel independen tertentu dihilangkan dari model. Nilai f^2 diinterpretasikan sebagai kecil jika kurang dari

0.02, sedang jika antara 0.02 dan 0.15, dan besar jika lebih dari 0.35. Dengan demikian menghitung f^2 , peneliti dapat mengidentifikasi variabel independen mana yang memiliki pengaruh paling besar terhadap variabel dependen dalam model, sehingga memberikan wawasan lebih dalam tentang dinamika hubungan antar variabel laten.

Tabel 9. Hasil Uji Effect Size (f^2)

Variabel	Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan Pajak	Peraturan Pemahaman Pajak
Kepatuhan Wajib Pajak			
Kualitas Pelayanan Pajak	0.248		
Peraturan Pemahaman Pajak	0.408		

Berdasarkan hasil Tabel 9 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,248. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat. Hubungan positif tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang cepat, jelas, ramah, serta mudah diakses mampu mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan lebih baik.
- 2) Peraturan Pemahaman Pajak memiliki nilai hubungan sebesar 0,408 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai ini menunjukkan adanya pengaruh positif yang lebih kuat dibandingkan variabel kualitas pelayanan pajak. Hal tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Pemahaman yang baik mengenai prosedur, tarif, sanksi, dan kewajiban perpajakan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya sesuai ketentuan yang berlaku.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota

Sukabumi, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pajak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sukabumi. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi perpajakan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang cepat, jelas, ramah, responsif, dan profesional mampu meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan wajib pajak sehingga mendorong kesadaran untuk membayar pajak tepat waktu.
2. Pemahaman peraturan pajak juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sukabumi. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik mengenai prosedur perpajakan, tarif pajak, hak dan kewajiban perpajakan, serta sanksi perpajakan cenderung lebih patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Pemahaman yang baik mampu meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab wajib pajak terhadap pentingnya pembayaran pajak kendaraan bermotor.
3. Berdasarkan hasil analisis nilai R-Square sebesar 0,518, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan pajak dan pemahaman peraturan pajak mampu menjelaskan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 51,8%, sedangkan sisanya sebesar 48,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki kontribusi yang cukup kuat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sukabumi.
4. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak tidak hanya bergantung pada penerapan aturan perpajakan semata, tetapi juga memerlukan pelayanan publik yang berkualitas serta edukasi perpajakan yang berkelanjutan kepada masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan pemahaman perpajakan menjadi faktor penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah daerah dalam rangka

mengoptimalkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak terkait maupun penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi SAMSAT Kota Sukabumi, disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan melalui pelayanan yang lebih cepat, ramah, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, pelayanan berbasis digital serta kompetensi petugas perlu terus ditingkatkan agar wajib pajak merasa lebih nyaman dan terbantu dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
2. Pemerintah daerah dan instansi perpajakan perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi perpajakan secara berkala kepada masyarakat. Kegiatan sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial, seminar, penyuluhan, maupun kerja sama dengan berbagai pihak agar pemahaman masyarakat mengenai pentingnya pajak kendaraan bermotor semakin meningkat.
3. Wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan sehingga dapat melaksanakan kewajiban perpajakan secara tepat waktu dan sesuai ketentuan yang berlaku.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, maupun penggunaan layanan digital perpajakan. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan sampel yang lebih besar dan wilayah penelitian yang lebih luas agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif.

REFERENSI

- Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Sukabumi. (2024). *Laporan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Sukabumi Tahun 2024*. Sukabumi: BPKPD Kota Sukabumi.
- Badan Pusat Statistik Kota Sukabumi. (2024). *Kota Sukabumi Dalam Angka 2024*. Sukabumi: BPS Kota Sukabumi.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Jogiyanto, H. M. (2011). *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2020). *Keputusan Menteri Keuangan Nomor 554/KMK.04/2020 tentang Kepatuhan Wajib Pajak*. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Lovihan, S. (2014). Pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak wajib orang pribadi di Kota Tomohon. *Jurnal EMBA*, 2(1), 1026–1035.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, 3(1), 126–142.
- Reza, M. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 4(2), 45–53.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2017). Partial least squares structural equation modeling. Dalam C. Homburg, M. Klarmann, & A. Vomberg (Eds.), *Handbook of Market Research* (pp. 1–40). Springer.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). Chichester: Wiley.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.