

Analisis Pengetahuan Pajak Kendaraan Bermotor, Biaya Pajak terhadap Kepuasan Masyarakat kepada Pemerintah Pacitan

Winih Imam Masngudi¹, Hurian Kamela²

^{1,2} Program Studi Akuntansi Keuangan Publik, Universitas Terbuka, Indonesia
042702419@ecampus.ut.ac.id¹, hurian.kamela@ecampus.ut.ac.id²

Alamat :

¹Universitas Terbuka Malang, Kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur

²Universitas Terbuka, Pondok Cabe, Kota Tangerang Selatan, Banten

Korespondensi penulis: 042702419@ecampus.ut.ac.id

Abstract. *The research analyzes the influence of motor vehicle tax knowledge and perceived tax cost on public satisfaction with the performance of the Pacitan Regency Government. Data were collected from 63 motor vehicle taxpayers through an online questionnaire and analyzed using a quantitative approach with multiple linear regression. The results reveal that tax knowledge has a significant positive effect on public satisfaction, while perceived tax cost also shows a significant positive effect, contrary to the initial assumption of a negative relationship. An Adjusted R² value of 0.321 indicates that these two variables jointly explain 32.1% of the variance in public satisfaction. These findings underscore the importance of continuous tax education, transparency in tax revenue utilization, and improvements in Samsat service quality to strengthen public trust.*

Keywords: *public satisfaction, tax, perceived tax cost, tax knowledge, public service*

Abstrak. Penelitian menganalisis pengaruh pengetahuan pajak kendaraan bermotor dan persepsi biaya pajak terhadap kepuasan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Pacitan. Data diperoleh dari 63 wajib pajak kendaraan bermotor melalui kuesioner daring dan dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan regresi linier berganda. Hasil menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan persepsi biaya pajak juga berpengaruh positif signifikan, berbeda dari dugaan awal yang memprediksi pengaruh negatif. Nilai Adjusted R² sebesar 0,321 mengindikasikan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 32,1% variasi kepuasan masyarakat. Temuan ini menegaskan pentingnya edukasi pajak yang berkelanjutan, transparansi penggunaan dana pajak, dan peningkatan kualitas pelayanan Samsat untuk memperkuat kepercayaan publik.

Kata kunci: biaya pajak, kepuasan masyarakat, pajak kendaraan bermotor, pengetahuan pajak, pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber utama pendapatan asli daerah (PAD) yang memiliki peran strategis dalam mendukung anggaran pembangunan dan penyediaan pelayanan publik. Pemerintah daerah, termasuk Kabupaten Pacitan, memanfaatkan penerimaan dari sektor ini untuk membiayai pembangunan infrastruktur, meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, serta mendukung program-program prioritas daerah (Ernita & Harahap, 2023). Pajak ini dikenakan atas kepemilikan kendaraan bermotor, baik roda dua maupun roda empat, yang setiap tahunnya diharapkan memberikan kontribusi signifikan bagi pembiayaan program pemerintah daerah. Dalam konteks kebijakan fiskal daerah, keberhasilan pengelolaan pajak kendaraan bermotor bukan hanya ditentukan oleh besaran tarif, tetapi juga sejauh mana masyarakat memahami kewajiban pajak mereka dan menilai tarif tersebut secara adil (Natasya & Andhaniwati, 2023).

Pengetahuan pajak menjadi faktor kunci dalam membentuk perilaku kepatuhan dan persepsi positif terhadap pemerintah. Masyarakat yang memahami tarif, mekanisme pembayaran, sanksi keterlambatan, dan tujuan pemungutan pajak cenderung memiliki rasa tanggung jawab yang lebih tinggi dalam memenuhi kewajiban pajaknya (Adella & Munawaroh, 2024). Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa literasi pajak yang baik dapat mendorong partisipasi publik yang lebih aktif dan membangun kepercayaan terhadap pemerintah. Sebaliknya, kurangnya pengetahuan dapat menimbulkan persepsi keliru, resistensi, dan potensi ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintah daerah.

Selain pengetahuan, persepsi biaya pajak turut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Apabila biaya pajak dianggap wajar, proporsional, dan dikelola secara transparan, masyarakat cenderung merasa puas dan bersedia membayar pajak tepat waktu (Ernita & Harahap, 2023). Sebaliknya, jika tarif pajak dinilai terlalu tinggi atau alokasi penggunaannya tidak jelas, dapat timbul persepsi negatif yang berpengaruh pada tingkat kepercayaan publik. Studi Sitompul, Dewi, & Astuti (2025) di Medan menegaskan bahwa tarif pajak, sanksi, dan transparansi pengelolaan dana berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kualitas pelayanan publik, khususnya di unit pelayanan Samsat, juga menjadi variabel penting yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pajak kendaraan bermotor. Layanan yang cepat, efisien, ramah, dan mudah diakses dapat meningkatkan kepuasan publik meskipun tarif pajak relatif tinggi (Perkasa & Tukiman, 2023). Setia & Santosa (2024) menemukan bahwa di Surabaya, kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, bahkan pada kelompok masyarakat dengan pengetahuan pajak yang relatif rendah. Hal ini menunjukkan adanya interaksi antara kualitas pelayanan, pengetahuan, dan persepsi biaya pajak dalam membentuk kepuasan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Kajian literatur yang ada menunjukkan bahwa sebagian besar penelitian terdahulu hanya membahas pengaruh salah satu variabel, seperti kualitas pelayanan atau tarif pajak, terhadap kepuasan atau kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang menguji pengaruh pengetahuan pajak dan persepsi biaya pajak secara simultan terhadap kepuasan masyarakat masih relatif terbatas, khususnya di wilayah dengan karakteristik sosial-ekonomi seperti Kabupaten Pacitan. Padahal, wilayah ini memiliki dinamika masyarakat yang unik, di mana faktor kultural, tingkat pendidikan, dan akses informasi dapat memengaruhi cara masyarakat memahami dan menilai kebijakan pajak daerah.

Penelitian ini menjadi penting untuk mengisi kesenjangan tersebut sekaligus memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan kebijakan perpajakan daerah. Dengan mengkaji secara bersamaan pengaruh pengetahuan pajak kendaraan bermotor dan persepsi biaya pajak terhadap kepuasan masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kepuasan publik, memperkuat legitimasi kebijakan fiskal, dan mendorong kepatuhan pajak yang berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pengetahuan pajak kendaraan bermotor dan persepsi biaya pajak terhadap kepuasan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Pacitan. Secara khusus, penelitian ini ingin menguji hipotesis bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan pajak dan semakin positif persepsi biaya pajak, maka semakin tinggi

pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang faktor-faktor yang membentuk kepuasan publik dalam konteks kebijakan pajak kendaraan bermotor di daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan deskriptif-asosiatif, yang bertujuan untuk menggambarkan karakteristik responden sekaligus menguji hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam model yang telah ditentukan. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengukur kekuatan hubungan dan pengaruh antarvariabel secara objektif berdasarkan data numerik (Che & Tipa, 2023). Model penelitian menguji dua variabel bebas, yaitu pengetahuan pajak kendaraan bermotor dan persepsi biaya pajak, serta satu variabel terikat, yaitu kepuasan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten Pacitan. Karena keterbatasan waktu dan sumber daya, teknik pengambilan sampel menggunakan metode non-probability sampling dengan pendekatan voluntary response sampling, yaitu responden berpartisipasi secara sukarela melalui pengisian kuesioner daring. Metode ini dipandang efektif untuk menjangkau responden yang tersebar secara geografis dan memiliki akses terhadap media digital. Jumlah responden yang berhasil dihimpun adalah 63 orang, yang dianggap memadai sebagai studi awal untuk mengidentifikasi pola hubungan antarvariabel, meskipun untuk penelitian selanjutnya disarankan ukuran sampel yang lebih besar agar generalisasi lebih kuat (Ernita & Harahap, 2023).

Instrumen penelitian dirancang dalam bentuk kuesioner dengan skala Likert 1–5, di mana skor 1 menunjukkan "sangat tidak setuju" dan skor 5 menunjukkan "sangat setuju". Variabel pengetahuan pajak kendaraan bermotor diukur melalui empat indikator, yaitu pemahaman tarif pajak, jadwal jatuh tempo, mekanisme denda keterlambatan, dan sistem pembayaran yang berlaku (Natasya & Andhaniwati, 2023). Variabel persepsi biaya pajak diukur melalui indikator kesesuaian tarif, efisiensi proses pembayaran, dan transparansi informasi penggunaan dana pajak (Sitompul, Dewi, & Astuti, 2025). Sedangkan variabel

kepuasan masyarakat diukur melalui indikator kualitas pelayanan Samsat, tingkat kepercayaan kepada pemerintah daerah, dan penilaian terhadap pemanfaatan dana pajak (Perkasa & Tukiman, 2023).

Sebelum digunakan, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan dengan analisis korelasi Pearson Product Moment, di mana seluruh indikator memiliki nilai korelasi antara 0,621 hingga 0,771 dengan signifikansi 0,000, yang menunjukkan bahwa semua item kuesioner layak digunakan untuk mengukur variabel yang dimaksud. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai 0,745, yang mengindikasikan konsistensi internal yang baik sesuai standar minimum 0,70 dalam penelitian sosial. Proses pengujian ini memastikan bahwa instrumen dapat menghasilkan data yang akurat dan konsisten.

Untuk memastikan kelayakan analisis regresi linier berganda, dilakukan serangkaian uji asumsi klasik. Uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dengan pendekatan Monte Carlo menunjukkan nilai signifikansi 0,167, sehingga data dianggap berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance sebesar 0,999 dan Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,001, yang berarti tidak terjadi korelasi tinggi antarvariabel bebas. Uji homoskedastisitas melalui scatterplot residual memperlihatkan pola sebaran acak, menandakan bahwa varians residual konstan pada semua tingkat prediksi. Seluruh hasil ini menunjukkan bahwa model memenuhi asumsi statistik yang diperlukan untuk analisis lebih lanjut.

Analisis data dilakukan melalui dua tahap utama. Tahap pertama adalah analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban pada masing-masing indikator. Tahap kedua adalah analisis inferensial menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh pengetahuan pajak kendaraan bermotor (X_1) dan persepsi biaya pajak (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

di mana β_0 adalah konstanta, β_1 dan β_2 adalah koefisien regresi, dan ε adalah error term. Nilai signifikansi pada uji t digunakan untuk

melihat pengaruh parsial masing-masing variabel bebas, sedangkan uji F digunakan untuk menilai pengaruh simultan. Koefisien determinasi ($\text{Adjusted } R^2$) digunakan untuk mengukur proporsi variasi kepuasan masyarakat yang dapat dijelaskan oleh pengetahuan pajak dan persepsi biaya pajak secara bersama-sama.

Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran empiris yang akurat mengenai hubungan antara literasi pajak, persepsi tarif, dan kepuasan publik, serta memberikan dasar yang kuat bagi pemerintah daerah untuk merumuskan strategi peningkatan pelayanan dan kepatuhan wajib pajak di masa mendatang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Validity & Reability

Indikator	Korelasi (r)	Sig.	Con.
X1.1	0.771**	0.000	Valid
X1.2	0.621**	0.000	Valid
X1.3	0.660**	0.000	Valid

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel 1 membahas validitas yaitu nilai korelasi yang ditunjukkan berkisar antara 0.621 dan 0.77 menjelaskan ada hubungan kuat antar variabel. Nilai signifikansi (Sig.) masing-masing indikator juga ditampilkan. Nilai signifikansi yaitu 0.000 hasilnya bahwa ada korelasi yang signifikan secara statistik. Oleh karena itu, hubungan antara indikator dan variabel tidak hanya kuat, tetapi juga memiliki dasar statistik yang kuat. Berdasarkan temuan tersebut, kolom "Con", atau kesimpulan, menunjukkan bahwa semua indikator yang ada di Tabel 1 dianggap valid. Karena ketiga indikator telah terbukti dapat mengukur variabel yang dimaksud secara empiris, layak digunakan dalam instrumen penelitian ini.

Tabel 2. Reability Statistics

Cronbach's Alpha	N
.745	5

Sumber: Data diolah (2025)

Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian untuk variabel Pengetahuan Pajak Kendaraan Bermotor, yang dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha, ditunjukkan dalam Tabel 2. Nilai reliabilitasnya adalah 0,745, dengan jumlah item atau indikator

sebanyak 5. Nilai Cronbach's Alpha yang lebih tinggi menunjukkan tingkat konsistensi antar indikator dalam variabel tersebut. Nilai 0,745 indikator konsisten dan sebanding. Oleh karena itu, Tabel 2 menjelaskan bahwa standar reliabilitas yang dibutuhkan.

Tabel 3. One-Sample Kolmogorov-Smirnov

Monte Carlo Sig.	Lower Bound	Upper Bound
.167	.160	.175

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel 3 menjelaskan nilai Monte Carlo Significance 0,167 menunjukkan bahwa data tidak menyimpang dari distribusi normal. Interval kepercayaan antara 0,160 dan 0,175 memperkuat keandalan estimasi. Akibatnya, meskipun hasil uji Kolmogorov-Smirnov awal mungkin menunjukkan ketidaksesuaian, hasil Monte Carlo ini menunjukkan bahwa distribusi residual masih dapat dianggap normal.

Tabel 4. Multikolinearitas

Colinearity	
Tolerance	VIF
.999	1.001

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel 4 menjelaskan VIF (1,001) serta Tolerance (0,999) menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas. Nilai ini sudah baik.

Tabel 5. Result

Model	B	Std. Err	Beta	t	Sig.
Cons.	8.811	1.854		4.752	.000
X1	.190	.083	.240	2.296	.025
X2	.298	.059	.528	5.040	.000

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel 5 memberikan penjelasan variabel bebas tersebut memiliki kontribusi yang cukup dalam menjelaskan fluktuasi kepuasan masyarakat. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,321 menjelaskan model ini tidak mengalami overfitting, dan cukup baik digunakan dalam generalisasi terhadap populasi yang lebih luas.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memenuhi uji validitas dan reliabilitas. Nilai korelasi Pearson pada setiap indikator berkisar antara 0,621 hingga 0,771 dengan signifikansi 0,000, yang menunjukkan hubungan kuat dan signifikan antara indikator dan variabel yang diukur. Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,745 juga mengindikasikan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang baik dan layak digunakan untuk analisis lanjutan.

Uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dengan pendekatan Monte Carlo menghasilkan nilai signifikansi 0,167 dengan interval kepercayaan 95% pada kisaran 0,160–0,175. Hasil ini menunjukkan bahwa distribusi data dapat dianggap normal. Selain itu, uji multikolinearitas memberikan nilai Tolerance sebesar 0,999 dan Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,001, yang berarti tidak terdapat masalah multikolinearitas antarvariabel bebas. Uji homoskedastisitas melalui scatterplot residual menunjukkan pola sebaran titik yang acak, menandakan bahwa varians residual bersifat konstan. Analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan:

$$Y = 8,811 + 0,190X_1 + 0,298X_2$$

$$X_2 = 8,811 + 0,190X_1 + 0,298X_2$$

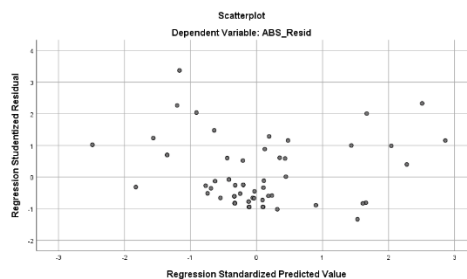
di mana Y adalah kepuasan masyarakat terhadap pemerintah daerah, X_1 adalah pengetahuan pajak kendaraan bermotor, dan X_2 adalah persepsi biaya pajak. Nilai konstanta sebesar 8,811 menunjukkan tingkat kepuasan dasar masyarakat ketika variabel pengetahuan pajak dan persepsi biaya bernilai nol. Koefisien regresi variabel pengetahuan pajak sebesar 0,190 dengan nilai signifikansi 0,025 menunjukkan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, peningkatan satu unit skor pengetahuan pajak diikuti oleh kenaikan kepuasan sebesar 0,190 poin, dengan asumsi variabel lain konstan.

Variabel persepsi biaya pajak memiliki koefisien regresi sebesar 0,298 dengan nilai signifikansi 0,000, yang juga menunjukkan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini menarik karena berbeda dari dugaan awal yang memprediksi pengaruh negatif. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa responden di Kabupaten Pacitan menilai tarif pajak sebagai wajar atau sepadan

dengan manfaat yang mereka peroleh, khususnya dalam bentuk pelayanan Samsat yang efisien dan transparansi penggunaan dana pajak.

Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,321 menunjukkan bahwa kedua variabel bebas secara bersama-sama mampu menjelaskan 32,1% variasi kepuasan masyarakat terhadap pemerintah daerah, sedangkan sisanya sebesar 67,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Faktor-faktor tersebut kemungkinan mencakup kualitas infrastruktur, interaksi langsung dengan aparat pemerintah, tingkat kesejahteraan masyarakat, dan faktor kultural yang belum diakomodasi dalam model.

Gambar 6. Scatterplot



Sumber: Data diolah (2025)

Gambar 1 menjelaskan sebaran antara nilai residual yang sudah distandarisasi dan nilai prediksi terstandarisasi dari model regresi ditunjukkan dalam gambar scatterplot di atas. Titik-titik tersebar acak menjelaskan asumsi homoskedastisitas terpenuhi dan sesuai.

$$Y = 8,811 + 0,190 X1 + 0,298 X2$$

dengan:

Y: Kepuasan Masyarakat terhadap Pemerintah Kabupaten Pacitan

X1: Pengetahuan Pajak Kendaraan Bermotor

X2: Biaya Pajak Kendaraan Bermotor

Nilai pengetahuan dan biaya pajak nol dalam hipotesis teoritis, nilai dasar kepuasan masyarakat terhadap pemerintah kabupaten adalah 8,811, menurut intercept (konstanta) sebesar 8,811. Koefisien X1 yaitu 0,190 menjelaskan kenaikan

satu unit Pengetahuan Pajak Kendaraan Bermotor memberikan kepuasan masyarakat sebesar 0,190 unit, variabel lain tetap. Koefisien X_2 0,298 akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang secara signifikan menunjukkan bahwa menjadi lebih transparan dan efisien menjadi lebih penting bagi masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak kendaraan bermotor memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Pacitan. Temuan ini konsisten dengan hasil studi Natasya & Andhaniwati (2023) dan Adella & Munawaroh (2024) yang menyatakan bahwa literasi pajak mendorong peningkatan kepatuhan dan persepsi positif terhadap kinerja pemerintah. Pengetahuan yang baik membuat masyarakat memahami tujuan pemungutan pajak, mekanisme pembayarannya, serta manfaat yang diperoleh, sehingga menumbuhkan rasa percaya dan kepuasan. Dalam kerangka teori kepuasan publik, pemahaman yang jelas mengenai kebijakan fiskal dapat mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan legitimasi pemerintah di mata masyarakat.

Fakta bahwa persepsi biaya pajak juga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat menjadi temuan yang menarik. Secara teori, beban pajak yang dirasakan tinggi dapat memicu resistensi, namun hasil ini menunjukkan bahwa responden menilai tarif pajak di Pacitan masih wajar dan sepadan dengan kualitas pelayanan yang diterima. Temuan ini selaras dengan penelitian Perkasa & Tukiman (2023) di Surabaya yang mengungkapkan bahwa pelayanan publik yang efisien dan transparansi penggunaan dana pajak dapat mengimbangi persepsi negatif terhadap besarnya tarif. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi keadilan dan transparansi dalam pengelolaan pajak lebih memengaruhi kepuasan publik dibandingkan nominal tarif semata.

Kedua variabel dalam penelitian ini secara bersama-sama mampu menjelaskan 32,1% variasi kepuasan masyarakat, menunjukkan bahwa meskipun pengetahuan pajak dan persepsi biaya pajak adalah faktor penting, masih ada variabel lain yang turut memengaruhi tingkat kepuasan. Faktor-faktor tersebut dapat meliputi kualitas infrastruktur yang dibiayai dari pajak, tingkat responsivitas pemerintah daerah terhadap aspirasi masyarakat, serta faktor sosial-ekonomi

seperti pendapatan dan pendidikan. Hal ini sejalan dengan temuan Sitompul, Dewi, & Astuti (2025) bahwa faktor struktural dan budaya juga berperan dalam membentuk persepsi wajib pajak.

Dari perspektif kebijakan, hasil ini menegaskan pentingnya strategi komunikasi publik yang efektif untuk meningkatkan literasi pajak, baik melalui media sosial, brosur, maupun program sosialisasi langsung. Edukasi yang tepat dapat mengurangi miskonsepsi dan meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap kebijakan fiskal. Selain itu, memperkuat transparansi penggunaan dana pajak melalui laporan publik berkala dapat menjadi langkah strategis untuk menjaga persepsi positif terhadap biaya pajak. Transparansi ini dapat menciptakan efek psikologis bahwa kontribusi pajak yang dibayarkan memiliki dampak nyata pada kesejahteraan masyarakat, sehingga meningkatkan kepuasan dan legitimasi pemerintah daerah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak kendaraan bermotor dan persepsi biaya pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Pacitan. Masyarakat yang memiliki pemahaman yang baik mengenai tarif, mekanisme pembayaran, sanksi, dan tujuan pemungutan pajak cenderung lebih puas terhadap kinerja pemerintah daerah. Demikian pula, persepsi bahwa tarif pajak wajar, efisien dalam proses pembayarannya, dan dikelola secara transparan berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan publik. Secara simultan, kedua variabel ini mampu menjelaskan 32,1% variasi kepuasan masyarakat, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menegaskan pentingnya literasi pajak dan persepsi keadilan tarif dalam membentuk hubungan positif antara pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar pemerintah daerah memperkuat strategi edukasi dan sosialisasi perpajakan secara berkelanjutan melalui berbagai media, termasuk media sosial, tatap muka di desa, dan distribusi materi cetak yang mudah dipahami. Transparansi penggunaan dana pajak perlu ditingkatkan dengan publikasi laporan berkala yang mudah diakses masyarakat

untuk menjaga kepercayaan publik. Selain itu, pelayanan Samsat harus terus ditingkatkan, baik dari sisi kecepatan proses, keramahan petugas, maupun pemanfaatan teknologi digital untuk mempermudah pembayaran. Pemerintah juga perlu mempertimbangkan penelitian lanjutan dengan melibatkan variabel tambahan seperti kualitas infrastruktur, partisipasi publik, dan tingkat kesejahteraan masyarakat, sehingga dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kebijakan pajak daerah.

DAFTAR REFERENSI

- Adella & Munawaroh (2024). Pajak Kendaraan Bermotor : Persepsi Wajib Pajak terhadap Pelayanan di SAMSAT Kabupaten Serang. *Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 3(1), 176–185. <https://doi.org/10.59603/ppiman.v3i1.642>
- Che, E. T. C., & Tipa, H. (2023). Pengaruh Tingkat Pengetahuan, E-samsat, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *ECo-Buss*, 6(1), 301–314. <https://doi.org/10.32877/eb.v6i1.801>
- Ernita, D., & Harahap, E. F. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Layanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Sungai Penuh. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 9(3), 916–929. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i3.1210>
- Fikri, M. (2025). Disiplin atau Doktrinasi? Menelusuri Batas Tipis Antara Kepatuhan Simbolik dan Kesadaran Spiritual dalam Psikologi Islam. *Jurnal Psiko-Islam: Konseling, Psikoterapi, dan Komunikasi*, 1(1), 1-12.
- Fikri, M. (2025). Navigating Educational Transformation: The Response of SMK DKV Nurul Qarnain to the Age of Artificial Intelligence and Policy Dynamics. *JURNAL PENELITIAN DAN EVALUASI PENDIDIKAN*, 12(2), 167-175.
- Fikri, M., & Baharun, H. (2025). Sound Horeg as A Popular Cultural Discourse: A Cultural Criticism Study of Religious Responses in East Java. *Tutur Sintaksis/ Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Kajian Linguistik dan Kearifan Lokal*, 1(1), 25-41.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Natasya & Andhaniwati (2023). Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 1128-1139. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.4202>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of*

Retailing, 64(1), 12–40.

- Perkasa., & Tukiman. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(3), 1611-1622. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i3.5563>
- Setia, K., & Santosa, H. P. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Dan Pemahaman Wajib Pajak Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak: (Case Study Pada Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Wilayah Kota Surabaya) . *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(6), 179–189. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v3i6.4792>
- Sitompul, R., Dewi, S., & Astuti, S. T. (2025). Analisis Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(1), 198–207. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i1.394>