



Contents lists available at insancendekia.or.id

ARBITRASE

(Journal of Economics, Accounting, Management and Business)

ISSN : 3124-8985

Journal homepage: <https://ojs.insancendekia.or.id/index.php/Arbitrase>



Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Inovasi Layanan Samsat Digital, Dan Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Cikokol Periode 2020-2024)

Merlin Febriyanti¹, Siti Ratna Sari Dewi²

^{1,2}Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Banten

Article Info

Keyword:

Taxpayer Awareness, Digital Samsat Service Innovation, Strictness of Tax Sanctions, Motor Vehicle Taxpayer Compliance.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of taxpayer awareness, digital Samsat service innovation, and the strictness of tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance, both partially and simultaneously, at the Samsat Cikokol Office in Tangerang City. This research was motivated by the low percentage of motor vehicle taxpayers who paid their taxes at Samsat Cikokol during the 2020–2024 period, ranging only between 45.82% and 51.87% of registered taxpayers. This study employed an associative quantitative method, with the population consisting of all motor vehicle taxpayers registered at the Samsat Cikokol Office. The sample size was determined using the Slovin formula and a non-probability incidental sampling technique, resulting in 110 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS software. The results show that, partially, taxpayer awareness and the strictness of tax sanctions have significant effect on motor vehicle taxpayer compliance, while digital Samsat service innovation has no significant effect. Simultaneously, the three independent variables significantly affect motor vehicle taxpayer compliance, with an Adjusted R Square value of 0.535, indicating that these variables explain 53.5% of the variation in taxpayer compliance, while the remaining 46.5% is explained by other factors outside this research model. Therefore, efforts to improve taxpayer discipline regarding vehicle tax payments at Cikokol Samsat should focus on enhancing taxpayer awareness and consistently enforcing tax sanctions



© 2020 The Authors. Published by IICET.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Corresponding Author:

Merlin Febriyanti

Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Banten. Indonesia

Email: merlinfebriyanti09@gmail.com

Pendahuluan

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang memiliki peran penting dalam mendukung pembiayaan pembangunan, pelayanan publik, serta penyelenggaraan pemerintahan. Selain berfungsi sebagai sumber pendapatan, pajak juga berperan sebagai instrumen kebijakan ekonomi yang dapat memengaruhi konsumsi, investasi, dan distribusi pendapatan. Oleh karena itu, sistem perpajakan perlu dikelola secara efektif, transparan, dan adil agar mampu mendukung

pertumbuhan ekonomi serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Ristanti et al., 2022; Vientiany et al., 2024; Reyvani et al., 2024).

Dalam struktur perpajakan daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang penting bagi pemerintah provinsi. Pemungutan PKB dilakukan melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat), yang melibatkan unsur Kepolisian, pemerintah daerah, dan PT Jasa Raharja dalam pelayanan administrasi kendaraan bermotor serta pembayaran pajak. PKB memiliki potensi penerimaan yang besar karena jumlah kendaraan bermotor terus berkembang dan menjadi bagian penting dalam aktivitas masyarakat (Iswari et al., 2022; Hidayat & Maulana, 2022).

Meskipun potensi PKB cukup besar, kepatuhan wajib pajak di Samsat Cikokol masih menjadi persoalan. Data Samsat Cikokol menunjukkan bahwa persentase wajib pajak yang melakukan pembayaran PKB selama periode 2020–2024 hanya berada pada kisaran 45,82%–51,87%. Pada 2020, tingkat pembayaran sebesar 48,32%, kemudian menurun menjadi 47,10% pada 2021, meningkat menjadi 51,87% pada 2022, kembali turun menjadi 49,25% pada 2023, dan mencapai titik terendah sebesar 45,82% pada 2024. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan yang cukup besar antara jumlah wajib pajak terdaftar dengan wajib pajak yang memenuhi kewajiban pembayaran PKB.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kepatuhan tersebut adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran mencerminkan pemahaman dan kemauan internal wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela. Wajib pajak dengan tingkat kesadaran yang tinggi cenderung melihat pembayaran pajak sebagai tanggung jawab sekaligus kontribusi terhadap pembangunan. Sebaliknya, rendahnya kesadaran dapat mendorong keterlambatan maupun ketidakpatuhan, meskipun wajib pajak memiliki kemampuan finansial yang memadai. Ningsih et al. (2025) menjelaskan bahwa kesadaran menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk perilaku patuh, sementara Hidayat dan Maulana (2022) menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan belum selalu mampu meningkatkan kepatuhan secara konsisten.

Selain kesadaran, pemerintah juga terus melakukan inovasi dalam pelayanan PKB melalui digitalisasi Samsat. Transformasi layanan dari sistem manual ke sistem daring ditujukan untuk memberikan kemudahan, mempercepat pelayanan, meningkatkan transparansi, serta mengurangi antrean. Pemerintah Provinsi Banten telah mengembangkan aplikasi Samsat Banten Hebat (SAMBAT), sedangkan pemerintah secara nasional juga menyediakan Samsat Digital Nasional (SIGNAL) untuk mendukung pembayaran PKB dan pengesahan STNK secara daring (Hanapih et al., 2022; Devaranti et al., 2023).

Kehadiran layanan digital diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan karena wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya secara lebih mudah, cepat, dan fleksibel. SIGNAL dan SAMBAT menyediakan berbagai fasilitas seperti pembayaran non-tunai, pengecekan tagihan, pengesahan STNK, serta akses informasi layanan tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Namun, dalam praktiknya pemanfaatan layanan Samsat digital masih belum optimal. Sebagian wajib pajak masih memilih pembayaran secara langsung, meskipun layanan daring telah tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemudahan teknologi belum tentu secara otomatis mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak (Rafitanuri et al., 2022; Kurniadi & Sutabri, 2024; Zemila & Rioni, 2025).

Faktor lain yang dapat memengaruhi kepatuhan adalah ketegasan sanksi pajak. Sanksi perpajakan berfungsi sebagai instrumen penegakan hukum untuk mendorong wajib pajak agar memenuhi kewajibannya sesuai ketentuan. Penerapan sanksi yang jelas dan tegas dapat meningkatkan persepsi risiko atas ketidakpatuhan dan mendorong wajib pajak untuk menghindari keterlambatan pembayaran. Malau et al. (2021) menjelaskan bahwa sanksi merupakan tindakan disiplin terhadap pihak yang mengabaikan ketentuan, sedangkan Fatmawati (2022) menunjukkan bahwa wajib pajak cenderung lebih patuh apabila meyakini bahwa sanksi yang diterima akan menimbulkan kerugian yang lebih besar.

Hubungan antara kesadaran wajib pajak, inovasi layanan Samsat digital, ketegasan sanksi pajak, dan kepatuhan dapat dijelaskan melalui *Theory of Planned Behavior* (TPB). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Dalam konteks penelitian ini, kesadaran wajib pajak berkaitan dengan sikap dan keyakinan

terhadap pentingnya pembayaran pajak, inovasi layanan digital berkaitan dengan persepsi kemudahan dan kontrol dalam melaksanakan kewajiban, sedangkan ketegasan sanksi berkaitan dengan tekanan normatif dan konsekuensi atas ketidakpatuhan. Oleh karena itu, TPB relevan digunakan untuk menjelaskan keputusan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban PKB.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum sepenuhnya konsisten. Ramadhan dan Atmaja (2024) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Nurrohman dan Daito (2025) juga menemukan bahwa penerapan *e-Samsat* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Samsat Cikokol. Sementara itu, Hidayat dan Maulana (2022) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, hasil penelitian lain menunjukkan adanya perbedaan pengaruh pada variabel kesadaran, layanan digital, maupun sanksi pajak. Perbedaan tersebut menunjukkan adanya *research gap* yang masih perlu diuji kembali pada karakteristik wajib pajak dan lingkungan pelayanan yang berbeda.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian secara simultan faktor internal, teknologi pelayanan, dan penegakan regulasi melalui variabel Kesadaran Wajib Pajak, Inovasi Layanan Samsat Digital, dan Ketegasan Sanksi Pajak dalam menjelaskan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Cikokol. Penelitian ini juga relevan karena dilakukan pada kondisi ketika layanan digital telah tersedia, tetapi tingkat pembayaran PKB masih relatif rendah. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Inovasi Layanan Samsat Digital, dan Ketegasan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Cikokol, baik secara parsial maupun simultan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif untuk menganalisis pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Inovasi Layanan Samsat Digital, dan Ketegasan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian dilakukan pada wajib pajak kendaraan bermotor yang kendaraannya terdaftar di Kantor Samsat Cikokol, Kota Tangerang. Data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner serta data pendukung dari Samsat Cikokol mengenai jumlah wajib pajak kendaraan bermotor selama periode 2020–2024.

Populasi penelitian merupakan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Cikokol dengan jumlah akumulatif 2.803.685 wajib pajak selama periode 2020–2024. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh 110 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan pendekatan *incidental sampling*, yaitu responden dipilih berdasarkan perjumpaan dengan peneliti dan memenuhi kriteria penelitian. Kriteria responden adalah memiliki kendaraan bermotor dan kendaraan tersebut terdaftar di Samsat Cikokol.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert untuk mengukur Kesadaran Wajib Pajak (X_1), Ketegasan Sanksi Pajak (X_3), dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Sementara itu, Inovasi Layanan Samsat Digital (X_2) dioperasionalkan sebagai variabel dummy, dengan kode 1 bagi responden yang pernah menggunakan layanan Samsat digital seperti SIGNAL atau SAMBAT dan kode 0 bagi responden yang belum pernah menggunakan layanan tersebut.

Data dianalisis menggunakan SPSS melalui statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik yang meliputi normalitas, multikolinearitas, serta heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan menggunakan metode Glejser dan *scatterplot*. Selanjutnya, analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Model regresi linear berganda dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 D_1 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
 α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$	= Koefisien regresi
X_1	= Kesadaran Wajib Pajak
D_1	= Inovasi Layanan Samsat Digital (<i>dummy</i> : 1 = pernah menggunakan; 0 = belum pernah menggunakan)
X_3	= Ketegasan Sanksi Pajak
ε	= Galat (<i>error</i>)

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel secara parsial dan uji F untuk menguji pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Inovasi Layanan Samsat Digital, dan Ketegasan Sanksi Pajak secara simultan. Koefisien determinasi (Adjusted R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Seluruh pengujian statistik menggunakan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Objek Penelitian

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) merupakan sistem pelayanan terpadu yang melibatkan Polri, Badan Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja dalam pelayanan administrasi kendaraan bermotor, penerbitan STNK dan TNKB, serta penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan SWDKLLJ. UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Cikokol merupakan bagian dari Bapenda Provinsi Banten yang melaksanakan pelayanan tersebut di wilayah Kota Tangerang serta berperan dalam meningkatkan penerimaan daerah dari sektor kendaraan bermotor.

Samsat Cikokol memiliki wilayah pelayanan yang mencakup delapan kecamatan, yaitu Tangerang, Karawaci, Batuaceper, Benda, Neglasari, Cipondoh, Pinang, dan Jatiuwung. Untuk memperluas akses pelayanan, Samsat Cikokol juga menyediakan beberapa gerai, antara lain Samsat Modernland, Mall @ Alam Sutera, Jatiuwung, Batu Ceper, Tangcity Mall, Sangiang, dan Mall Pelayanan Publik. Pelayanan Samsat Cikokol mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 serta ketentuan terkait organisasi perangkat daerah Provinsi Banten. Visi pelayanan diarahkan pada terwujudnya Banten yang maju, mandiri, dan sejahtera melalui pelayanan publik yang baik, pembangunan ekonomi yang berkeadilan, serta tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	54	49
	Perempuan	56	51
Usia	< 25 tahun	23	21
	25–34 tahun	28	25
	35–44 tahun	23	21
	45–54 tahun	20	18
	≥ 55 tahun	16	15
	SD/ sederajat	6	5
	SMP/ sederajat	12	11
	SMA/SMK/ sederajat	47	43
Pendidikan Terakhir	Diploma (D3)	17	15
	Sarjana (S1)	23	21
	Pascasarjana	5	5
	Pernah	35	32
Penggunaan Layanan Samsat Online	Belum pernah	75	68
	Datang langsung ke kantor Samsat	38	35
	Samsat keliling	19	17
	Samsat online	21	19
Cara Pembayaran PKB	(SIGNAL/SAMBAT)	32	29
	Ya	110	100

Status Terdaftar di Samsat Cikokol	Tidak	0	0
------------------------------------	-------	---	---

Tabel 2. Alasan Belum Menggunakan Layanan Samsat Online

Alasan	Jumlah Pilihan	Persentase (%)
Lebih nyaman datang langsung ke kantor Samsat	84	77,1
Tidak memahami cara penggunaan aplikasi	51	46,8
Tidak mengetahui adanya aplikasi	50	45,9
Kurang percaya terhadap layanan online	47	43,1

Karakteristik 110 responden menunjukkan bahwa mayoritas berjenis kelamin perempuan sebesar 51%, berada pada kelompok usia 25–34 tahun sebesar 25%, serta memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK/ sederajat sebesar 43%. Berdasarkan penggunaan layanan Samsat online, sebanyak 68% responden belum pernah menggunakan SIGNAL atau SAMBAT, sedangkan 32% telah menggunakannya. Cara pembayaran PKB masih didominasi dengan datang langsung ke kantor Samsat sebesar 35%, diikuti pembayaran melalui Samsat online sebesar 29%, gerai Samsat 19%, dan Samsat keliling 17%. Seluruh responden atau 100% terdaftar di Samsat Cikokol, sehingga sesuai dengan kriteria penelitian.

Sementara itu, alasan utama responden belum menggunakan layanan Samsat online adalah karena lebih nyaman datang langsung ke kantor Samsat sebesar 77,1%. Alasan lainnya meliputi tidak memahami cara penggunaan aplikasi sebesar 46,8%, tidak mengetahui keberadaan aplikasi sebesar 45,9%, serta kurang percaya terhadap layanan online sebesar 43,1%. Karena responden dapat memilih lebih dari satu alasan, total persentase tidak berjumlah 100%. Temuan ini menunjukkan bahwa rendahnya pemanfaatan layanan digital tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga dengan kebiasaan, pengetahuan, dan tingkat kepercayaan terhadap layanan Samsat berbasis digital.

Statistika Deskriptif

Tabel 3. Statistika Deskriptif

N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	
Kesadaran	110	13	25	22	2,442
Inovasi Layanan Samsat	110	0	1	0,32	0,468
Ketegasan Sanksi	110	14	25	21,89	2,056
Kepatuhan	110	15	25	22,14	1,979
Valid N (listwise)	110				

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026

Hasil statistik deskriptif terhadap 110 responden menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai minimum 13, maksimum 25, rata-rata 22,00, dan standar deviasi 2,442. Inovasi Layanan Samsat Digital sebagai variabel dummy memiliki nilai minimum 0, maksimum 1, rata-rata 0,32, dan standar deviasi 0,468, yang menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital masih relatif rendah. Ketegasan Sanksi Pajak memiliki nilai minimum 14, maksimum 25, rata-rata 21,89, dan standar deviasi 2,056, sedangkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor memiliki nilai minimum 15, maksimum 25, rata-rata 22,14, dan standar deviasi 1,979. Secara umum, tingkat kesadaran, persepsi terhadap ketegasan sanksi, dan kepatuhan wajib pajak tergolong tinggi, sementara penggunaan layanan Samsat digital masih belum dominan.

Uji Validitas

Tabel 4. Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Sig.	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	X1.1	0,585	0,1874	< 0,001	Valid
	X1.2	0,668	0,1874	< 0,001	Valid
	X1.3	0,745	0,1874	< 0,001	Valid
	X1.4	0,793	0,1874	< 0,001	Valid

	X1.5	0,745	0,1874	< 0,001	Valid
Ketegasan Sanksi Pajak (X3)	X3.1	0,719	0,1874	< 0,001	Valid
	X3.2	0,676	0,1874	< 0,001	Valid
	X3.3	0,688	0,1874	< 0,001	Valid
	X3.4	0,634	0,1874	< 0,001	Valid
	X3.5	0,603	0,1874	< 0,001	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	Y1	0,693	0,1874	< 0,001	Valid
	Y2	0,640	0,1874	< 0,001	Valid
	Y3	0,635	0,1874	< 0,001	Valid
	Y4	0,748	0,1874	< 0,001	Valid
	Y5	0,692	0,1874	< 0,001	Valid

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026.

Dengan jumlah responden 110, diperoleh $df = n - 2 = 108$ dan nilai r tabel sebesar 0,1874 pada taraf signifikansi 5%. Kriteria instrumen dinyatakan valid apabila r hitung $> r$ tabel. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel Kesadaran Wajib Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor memiliki r hitung $> 0,1874$ dengan $p < 0,001$. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan **valid** dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Tabel 5. Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Kriteria	Keterangan
1	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0,750	5	> 0,60	Reliabel
2	Ketegasan Sanksi Pajak (X3)	0,684	5	> 0,60	Reliabel
3	Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0,713	5	> 0,60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, yaitu Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,750, Ketegasan Sanksi Pajak sebesar 0,684, dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 0,713. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 6. Uji Normalitas

Keterangan	Nilai
N	110
Mean	0,0000000
Std. Deviation	133,140,535
Most Extreme Differences – Absolute	0,056
Most Extreme Differences – Positive	0,054
Most Extreme Differences – Negative	-0,056
Test Statistic	0,056
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	0,546
99% Confidence Interval – Lower Bound	0,533
99% Confidence Interval – Upper Bound	0,559

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026

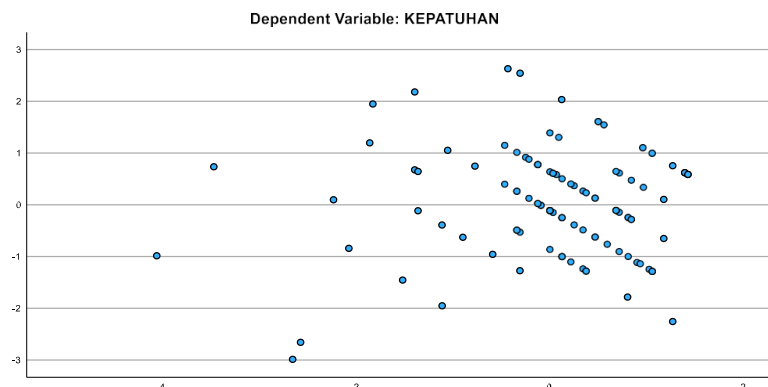
Pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,200 > \alpha (0.05)$, berarti sesuai dengan pengambilan keputusan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov, yaitu data memiliki distribusi normal dan telah memenuhi syarat normalitas dalam model regresi.

Tabel 7. Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7,193	1,463		4,915	<,001		
Kesadaran Wajib 1 Pajak	0,497	0,065	0,614	7,660	<,001	0,666	1,503
Inovasi Layanan Samsat	0,047	0,280	0,011	0,169	0,866	0,974	1,027
Ketegasan Sanksi	0,182	0,077	0,189	2,379	0,019	0,674	1,483

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026

Hasil uji multikolonieritas diatas dapat dipahami bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai Tolerance sebesar 0,666 dan VIF sebesar 1,503, variabel inovasi layanan samsat memiliki Tolerance sebesar 0,974 dan VIF sebesar 1,027, serta ketegasan sanksi pajak memiliki Tolerance sebesar 0,674 dan VIF sebesar 1,483. Seluruh variabel memiliki nilai Tolerance $>$ dari 010 dan nilai VIF $<$ dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas antar variabel dalam regresi, sehingga model regresi memenuhi asumsi multikoloniertias dan layak digunakan untuk pengujian hipotesis.



Gambar 1. Uji Heterokedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas melalui *scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik residual tersebar secara acak di sekitar garis nol dan tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas dan telah memenuhi asumsi homoskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel (bebas) terhadap satu variabel dependen (terikat).

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,193	1,463		4,915	<,001
	Kesadaran Wajib Pajak	0,497	0,065	0,614	7,660	<,001
	Inovasi Layanan Samsat	0,047	0,280	0,011	0,169	0,866
	Ketegasan Sanksi Pajak	0,182	0,077	0,189	2,379	0,019

Sumber: Data Primer Diolah SPSS, 2026

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan:

$$Y = 7,193 + 0,497X_1 + 0,047X_2 + 0,182X_3 + e$$

Keterangan:

Y	= Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
X ₁	= Kesadaran Wajib Pajak
X ₂	= Inovasi Layanan Samsat Digital
X ₃	= Ketegasan Sanksi Pajak
e	= error

Koefisien Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,497 menunjukkan bahwa peningkatan kesadaran wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan sebesar 0,497 satuan. Koefisien Inovasi Layanan Samsat Digital sebesar 0,047 menunjukkan bahwa responden yang pernah menggunakan SIGNAL/SAMBAT memiliki tingkat kepatuhan rata-rata 0,047 lebih tinggi dibandingkan yang belum pernah menggunakan, namun perbedaannya tidak signifikan karena nilai signifikansi sebesar 0,866. Sementara itu, koefisien Ketegasan Sanksi Pajak sebesar 0,182 menunjukkan bahwa semakin tegas penerapan sanksi pajak, semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil uji t menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan nilai t hitung 7,660 > t tabel 1,982 dan p < 0,001, sehingga H₁ diterima. Inovasi Layanan Samsat Digital (X₂) tidak berpengaruh signifikan dengan nilai t hitung 0,169 < t tabel 1,982 dan p = 0,866, sehingga H₂ ditolak. Sementara itu, Ketegasan Sanksi Pajak (X₃) berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t hitung 2,379 > t tabel 1,982 dan p = 0,019, sehingga H₃ diterima. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak lebih dipengaruhi oleh kesadaran dan ketegasan sanksi dibandingkan penggunaan layanan Samsat digital.

Tabel 9. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,740 ^a	0,547	0,535	1,350	

a. Predictors: (Constant), KETEGASAN SANKSI, INOVASI LAYANAN, KESADARAN

b. Dependent variable: KEPATUHAN

Sumber: Data Primer Diolah SPSS, 2026

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,535. Artinya, Kesadaran Wajib Pajak, Inovasi Layanan Samsat Digital, dan Ketegasan Sanksi Pajak mampu menjelaskan 53,5% variasi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, sedangkan 46,5% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Tabel 9. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	233,737	3	77,912	42,743	<,001 ^b
	Residual	193,218	106	1,823		
	Total	426,955	109			

a. Dependent Variable: KEPATUHAN

b. Predictors: (Constant), KETEGASAN SANKSI, INOVASI LAYANAN, KESADARAN

Sumber: Data Primer Diolah SPSS, 2026

Berdasarkan hasil Uji F menunjukkan nilai Fhitung 42,743 dengan signifikansi $< 0,001$, jauh dibawah $\alpha = 0,05$. Ini berarti variabel independen Kesadaran Wajib Pajak (X1), Inovasi Layanan Samsat Digital (X2), dan Ketegasan Sanksi Pajak (X3) bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Cikokol.

Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil analisis penelitian ini menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Kesadaran Wajib Pajak (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Dalam hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil olah data menggunakan aplikasi software yaitu SPSS versi 30. Berdasarkan tabel 4.15, hasil perolehan nilai signifikansi senilai $< 0,001 < 0,05$ dengan nilai t hitung $7,660 > 1,982$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H1) diterima. Sehingga variabel kesadaran wajib berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil ini sejalan dengan Theory of Planned Behaviour (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991), perilaku seseorang dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu, attitude toward the behavior (sikap terhadap perilaku), subjective norms (norma subjektif), dan perceived behavioral control (persepsi kendali perilaku). Kesadaran wajib pajak dalam penelitian ini berkaitan langsung dengan attitude toward the behavior (sikap terhadap perilaku), yaitu sejauh mana seseorang menilai perilaku membayar pajak itu adalah sebagai hal yang positif, penting, dan menguntungkan. Semakin tinggi kesadaran maka semakin positif sikap wajib pajak, sehingga niat dan perilaku patuh pun meningkat. Para wajib pajak yang terdaftar di Samsat Cikokol memiliki sikap positif terhadap kewajiban membayar pajak kendaraan, misalnya memandang pajak itu sebagai bentuk tanggung jawab sosial, sehingga akan membentuk niat yang kuat untuk berperilaku patuh. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa di Samsat Cikokol, faktor sikap kesadaran adalah penentu terkuat kepatuhan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, hal ini sejalan dengan penelitian (Nur Aeni & Budyastuti, 2024), (Alvina Ramadhan & Sri Nitta Crissiana Wirya Atmaja, 2024), dan (Sulistyowati dkk, 2021) bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, karena sikap positif tersebut akan mendorong terbentuknya niat yang kuat untuk membayar pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, semakin besar pula wajib pajak untuk mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku.

Pengaruh Inovasi Layanan Samsat Digital terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berbeda dengan variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1) dan Ketegasan Sanksi Pajak (X3) yang diukur menggunakan skala likert, variabel Inovasi Layanan Samsat Digital (X2) dalam penelitian ini diukur menggunakan variabel dummy. Responden yang pernah menggunakan layanan samsat online diberi kode 1 (satu), sedangkan responden yang belum pernah menggunakan diberi kode 0 (nol).

Penggunaan variabel dummy ini dipilih karena variabel X2 bersifat ketegoris, yaitu hanya membedakan antara “pernah” dan “belum pernah” menggunakan layanan digital Samsat, sehingga tidak tepat apabila dipaksakan diukur dengan skala likert. Berdasarkan hasil uji regresi, Inovasi Layanan Samsat Digital (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Dalam hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil olah data menggunakan

aplikasi software yaitu SPSS versi 30. Berdasarkan tabel 4.15, hasil perolehan nilai signifikansi senilai $0,866 > 0,05$ dengan nilai t hitung $0,169 < 1,982$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H2) ditolak. Sehingga variabel Inovasi Layanan Samsat Digital tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Dalam Theory of Planned Behaviour (TPB), penggunaan layanan digital seharusnya berkaitan dengan perceived behavioral control (persepsi kendali perilaku), yaitu persepsi wajib pajak bahwa membayar pajak menjadi lebih mudah dan dapat dilakukan kapan saja. Namun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di Samsat Cikokol, kemudahan akses digital belum cukup kuat mengubah niat menjadi perilaku patuh yang nyata. Theory of Planned Behaviour tidak hanya menekankan pada kemampuan berpikir secara logis saja, tetapi juga pada keyakinan individu bahwa target tingkah laku berada di bawah kontrol kesadaran individu itu sendiri, dan niat memainkan peranan dalam mengarahkan tindakan. Artinya, kemudahan layanan digital saja tidak cukup dan perlu ada niat yang sudah terbentuk lebih dulu. Dengan kata lain, meskipun layanan digital tersedia, apabila wajib pajak belum memiliki sikap positif terhadap penggunaannya atau belum ada tekanan sosial yang mendorong adopsi, pengaruh terhadap kepatuhan tetap lemah.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Novina Herawati & Stephanie Hidayat, 2022) yang menyatakan bahwa layanan samsat digital berupa penerapan E-Samsat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan hasil tersebut dapat disebabkan oleh karakteristik responden, tingkat pemanfaatan layanan, maupun perbedaan lokasi penelitian. Namun disisi lain, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dewi dkk, 2025) yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan Samsat Digital Nasional melalui aplikasi Signal Polri belum berhasil terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberadaan layanan digital belum tentu menjadi faktor utama yang mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Ketegasan Sanksi Pajak (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Dalam hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil olah data menggunakan aplikasi software yaitu SPSS versi 30. Berdasarkan tabel 4.15, hasil perolehan nilai signifikansi senilai $0,019 < 0,05$ dengan nilai t hitung $2,379 > 1,982$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H3) diterima. Sehingga variabel Ketegasan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sanksi pajak berkaitan dengan perceived behavioral control (persepsi kendali perilaku) dan subjective norms (norma subjektif) dalam Theory of Planned Behaviour (TPB). Pada perceived behavioral control, wajib pajak merasa perilakunya diawasi dan ada konsekuensi nyata jika melanggar. Rasa takut akan sanksi inilah yang mengontrol perilaku mereka dari dalam dirinya. Kemudian wajib pajak juga terpengaruh oleh norma subjektif atau berkaitan dengan norma sosial di lingkungannya, di mana orang-orang di sekitarnya juga patuh karena adanya sanksi yang tegas. Kedua jalur ini bersama-sama membentuk niat yang kemudian terwujud dalam perilaku patuh membayar pajak kendaraan bermotor.

Hasil ini sejalan dengan beberapa penelitian yang dilakukan oleh (Adibah & Afiqoh, 2023) dan (Afisah & Witono, 2023) yang menyatakan bahwa ketegasan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini mengindikasikan bahwa sanksi diterapkan secara tegas dan konsisten yang menciptakan efek jera nyata bagi wajib pajak kendaraan bermotor. Di wilayah Cikokol yang merupakan kawasan perkotaan dengan mobilitas tinggi, wajib pajak yang mengetahui adanya razia atau penilangan sakibat STNK mati akan terdorong untuk segera melunasi pajaknya.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Inovasi Layanan Samsat Digital, dan Ketegasan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.17, diperoleh nilai F hitung senilai 42,743 dengan nilai signifikan $< 0,001$. Karena nilai F hitung $42,743 > F$ tabel 2,69 dan nilai signifikansi $< 0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Kesadaran Wajib Pajak, Inovasi Layanan Samsat Digital, dan

Ketegasan Sanksi Pajak secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Secara keseluruhan hasil uji F semakin memperkuat relevansi Theory of Planned Behaviour (Ajzen, 1991) dalam menjelaskan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Cikokol. Theory of Planned Behaviour menyatakan bahwa perilaku seseorang dalam membayar pajak kendaraan bermotor merupakan hasil dari kombinasi attitude toward the behavior yang tercermin dari kesadaran wajib pajak, kemudian Perceived Behavioral Control tercermin dari inovasi layanan Samsat digital, serta Perceived Behavioral Control dan Subjective Norm yang tercermin dari ketegasan sanksi pajak. Ketiga elemen ini bekerja secara bersamaan, terbentuklah nilai yang kuat pada diri wajib pajak untuk berperilaku patuh.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Ketegasan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Cikokol, sedangkan Inovasi Layanan Samsat Digital tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa kepatuhan lebih banyak ditentukan oleh faktor internal berupa kesadaran serta faktor eksternal berupa ketegasan sanksi dibandingkan pemanfaatan layanan digital. Penelitian ini masih terbatas pada satu lokasi, penggunaan variabel dummy untuk mengukur inovasi layanan digital, jumlah variabel independen yang terbatas, serta penggunaan kuesioner yang berpotensi menimbulkan bias jawaban responden. Berdasarkan hasil tersebut, Samsat Cikokol disarankan meningkatkan edukasi dan sosialisasi perpajakan, mendorong pemanfaatan SIGNAL dan SAMBAT melalui pendampingan yang mudah dipahami, serta menerapkan sanksi secara konsisten dan transparan. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas wilayah penelitian, mengukur inovasi layanan digital menggunakan skala Likert, serta menambahkan variabel lain seperti kualitas pelayanan fiskus, pengetahuan perpajakan, tingkat pendapatan, sosialisasi perpajakan, dan kepercayaan terhadap pemerintah. Penggabungan metode kuantitatif dengan wawancara juga dapat digunakan agar motivasi dan perilaku wajib pajak dapat dipahami secara lebih mendalam.

Referensi

- Adibah, N., & Afiqoh, N. W. (2023). Pengaruh ketegasan sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak, dan digitalisasi pajak terhadap pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gresik. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 148–161.
- Afisah, N. D., & Witono, B. (2023). Pengaruh pengetahuan pajak, sanksi pajak, pelayanan pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi. *Edunomika*, 7(2), 1–11.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Dewi, D. A., Pebyanti, A., Putri, N. A., & Rahmi, N. (2025). Analisis implementasi sistem aplikasi SIGNAL Polri pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jakarta Pusat. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 8(1), 75–82. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v8i1.4529>
- Devaranti, S., Murodi, H. A., & Machrunnisa, M. (2023). Inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) di UPTD Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(2), 127–146. <https://doi.org/10.33509/jan.v29i2.2637>
- Fatmawati, S., & Adi, S. W. (2022). Pengaruh kesadaran pajak, kualitas pelayanan fiskus, tingkat pemahaman pajak, tingkat pendapatan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 883–899.
- Hanapiah, M. A., Nurasa, H., Widianingsih, I., & Pancasilawan, R. (2022). Public service quality during the COVID-19 pandemic in Banten Province (Case study: E-Sambat application). *Aliansi: Jurnal Politik, Keamanan dan Hubungan Internasional*, 338–344. <https://doi.org/10.24198/aliansi.v0i0.43210>

- Herawati, L. N., & Hidayat, V. S. (2022). Pengaruh penerapan e-Samsat dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi kasus pada wajib pajak di Samsat Kota Cimahi). *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)*, 10(1), 50–59. <https://doi.org/10.26740/jpak.v10n1.p50-59>
- Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Tangerang. *Bongaya Journal for Research in Accounting (BJRA)*, 5(1), 11–35. <https://doi.org/10.37888/bjra.v5i1.322>
- Iswari, D. I. (2022). *Efektivitas pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): Studi kasus pada UPPD/Samsat Kabupaten Purbalingga* [Skripsi, UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri].
- Kurniadi, D., & Sutabri, T. (2024). Penerapan aplikasi Samsat digital sebagai layanan publik di Sumatera Selatan. *Switch: Jurnal Sains dan Teknologi Informasi*, 3(1), 49–56. <https://doi.org/10.62951/switch.v3i1.323>
- Malau, Y. N., Gaol, T. L., Giawa, E. N., & Juwita, C. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Medan. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(2), 551–557. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v5i2.414>
- Ningsih, N. R., Marlina, L., & Fatmayanti, F. (2025). Pengaruh kesadaran masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor: Studi empiris di Kabupaten Nagan Raya. *Jurnal Riset dan Pengabdian Interdisipliner*, 2(3), 675–685. <https://doi.org/10.37905/jrpi.v2i3.33768>
- Nurrohman, W. M., & Daito, A. (2025). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan penerapan sistem e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Studi kasus pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Cikokol Kota Tangerang). *BAITUL MAAL: Journal of Sharia Economics*, 2(2), 119–138.
- Rafitanuri, S., Arsyida, N., & Gunawan, R. (2022). Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi SIGNAL di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang. *Jurnal Hukum, Politik dan Ilmu Sosial*, 1(3), 92–103. <https://doi.org/10.55606/jhpi.v1i3.537>
- Ramadhan, A., & Atmaja, S. N. C. W. (2024). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perpajakan*, 1(2), 124–130. <https://doi.org/10.62379/jakp.v1i2.139>
- Reyvani, D., Sari, I. D., Yuanita, P., & Vientiany, D. (2024). Peranan hukum pajak sebagai sumber keuangan negara pada pembangunan nasional dalam upaya mewujudkan kesejahteraan rakyat. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 1(4), 961–966.
- Ristanti, F., Khasanah, U., & Kuntadi, C. (2022). Literature review pengaruh penerapan pajak UMKM, sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(2), 380–391. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i2.49>
- Sulistyowati, M., Ferdian, T., & Girsang, R. N. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi kasus wajib pajak yang terdaftar di Samsat Kabupaten Tebo). *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis*, 1(1), 29–45.
- Vientiany, D., Alyanisa, F., Kania, S. S., & Ritonga, S. Z. (2024). Dimensi ekonomi dalam implikasi perpajakan di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 2(7), 199–211. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i7.1867>
- Zemila, D., & Rioni, Y. S. (2025). Efektivitas layanan e-Samsat dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Binjai. *JISPENDIORA: Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan dan Humaniora*, 4(3), 244–256. <https://doi.org/10.56910/jispendiora.v4i3.3070>