Vol. 5, No. 3, 2026, pp. 1189 - 1203
DOI: 10.29210/arbitrase.v5i3

Contents lists available at insancendikia.or.id

ARBITRASE
(Journal of Economics, Accounting, Management and Business)
ISSN : 3124-8985

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

Pemahaman Literasi Pajak, Kesadaran Pajak, dan Persepsi Sanksi Pajak dalam Kaitannya dengan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Karyawan PT Transkom Integrasi Mandiri

Rima Melati[1], Ngatimin[2]
[1,2]Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Banten

Article Info

Keyword:

Tax Literacy, Tax Awareness, Perceptions of Tax Sanctions, Taxpayer Compliance, Motor Vehicle Tax.

ABSTRACT

This study aims to analyze tax literacy, tax awareness, and perceptions of tax sanctions in relation to motor vehicle taxpayer compliance among employees of PT Transkom Integrasi Mandiri. This study employs a qualitative approach with a descriptive method. The data were obtained through interviews with five informants and analyzed using the Miles and Huberman interactive model, which consists of data reduction, data display, and conclusion drawing. The results show that tax literacy is related to taxpayer compliance through a basic understanding of tax obligations, although there are still limitations in understanding tax calculations independently. Tax awareness encourages compliance through a sense of moral responsibility and the desire to maintain vehicle legality. Perceptions of tax sanctions support compliance as an instrument that promotes taxpayer discipline. Tax literacy, tax awareness, and perceptions of tax sanctions are collectively related to the formation of the intention to comply; however, the realization of compliance remains influenced by situational factors such as economic needs, work commitments, and negligence.

© 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:
Rima Melati
Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Banten. Indonesia
Email: melatir720@gmail.com

Pendahuluan

Pajak memiliki peran strategis sebagai salah satu sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan, pelayanan publik, pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur. Pada tingkat daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang penting dalam mendukung pembiayaan pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan PKB tidak hanya ditentukan oleh besarnya jumlah kendaraan bermotor, tetapi juga oleh tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara tepat waktu (Nainggolan, 2023; Erdi & Astuti, 2023; Mustar et al., 2025).

Kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu aspek penting dalam merealisasikan potensi penerimaan PKB. Kepatuhan mencerminkan kesediaan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk pembayaran pajak secara tepat waktu (Bintary, 2020). Namun, kepatuhan PKB masih menghadapi berbagai persoalan. Data yang digunakan dalam penelitian menunjukkan bahwa dari sekitar 165 juta kendaraan bermotor, sekitar 69 juta kendaraan tercatat melakukan perpanjangan STNK lima tahunan. Kondisi tersebut memberikan

gambaran bahwa masih terdapat sejumlah besar kendaraan yang belum memenuhi kewajiban administrasinya sehingga potensi penerimaan PKB belum sepenuhnya terealisasi.

Ketidakpatuhan dalam pembayaran PKB tidak hanya berkaitan dengan kemampuan ekonomi wajib pajak, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh pemahaman, kesadaran, keterbatasan waktu, serta persepsi terhadap prosedur dan konsekuensi ketidakpatuhan. Bintary (2020) menunjukkan bahwa permasalahan kepatuhan PKB masih ditemukan di wilayah perkotaan, sedangkan Purnama (2026) dan Nainggolan (2023) mengidentifikasi faktor pemahaman, kondisi ekonomi, pelayanan, dan persepsi terhadap sanksi sebagai bagian dari faktor yang berkaitan dengan perilaku wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan perlu dipahami sebagai perilaku yang terbentuk melalui interaksi berbagai faktor internal dan eksternal.

Salah satu faktor internal yang berkaitan dengan kepatuhan adalah **literasi pajak**. Literasi pajak menggambarkan kemampuan wajib pajak dalam memahami informasi, ketentuan, kewajiban, mekanisme pembayaran, serta manfaat perpajakan (Mustar et al., 2025). Erdi dan Astuti (2023) menemukan adanya keterkaitan antara literasi perpajakan dan kepatuhan PKB. Mustar et al. (2025) juga menegaskan pentingnya literasi dalam mendukung pemahaman dan kepatuhan perpajakan. Namun, Yuliati dan Fauzi (2020) menemukan bahwa pemahaman perpajakan tidak selalu secara otomatis menghasilkan perilaku patuh. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa literasi tidak cukup dilihat dari seberapa banyak wajib pajak mengetahui aturan, tetapi juga bagaimana pengetahuan tersebut diterapkan dalam perilaku pembayaran pajak.

Selain literasi, kesadaran pajak merupakan dorongan internal yang dapat membentuk kepatuhan. Kesadaran pajak berkaitan dengan kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya karena memahami fungsi pajak dan memandang pembayaran pajak sebagai bentuk tanggung jawab kepada negara dan masyarakat (Ristanti et al., 2022). Kesadaran tersebut penting karena kepatuhan yang muncul dari pemahaman dan tanggung jawab pribadi memiliki karakteristik yang berbeda dari kepatuhan yang terbentuk akibat adanya tekanan eksternal. Ulya et al. (2022), misalnya, menunjukkan bahwa kebijakan pemutihan dapat mendorong wajib pajak yang sebelumnya menunggak untuk kembali memenuhi kewajibannya. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa perilaku patuh dapat terbentuk melalui kombinasi motivasi internal dan stimulus kebijakan.

Faktor berikutnya adalah persepsi terhadap sanksi pajak. Sanksi merupakan konsekuensi atas ketidakpatuhan yang diharapkan mampu meningkatkan kedisiplinan wajib pajak (Ristanti et al., 2022). Namun, keberadaan sanksi tidak selalu menghasilkan kepatuhan apabila wajib pajak tidak menganggap konsekuensi tersebut sebagai risiko yang nyata. Persepsi mengenai besarnya denda, konsistensi penerapan sanksi, serta kemungkinan terkena konsekuensi administratif dapat memengaruhi keputusan wajib pajak untuk membayar tepat waktu atau menunda kewajibannya. Dengan demikian, kajian mengenai sanksi perlu memperhatikan bagaimana wajib pajak memahami dan memaknai sanksi tersebut, bukan sekadar keberadaan aturan formalnya.

Hubungan antara literasi pajak, kesadaran pajak, persepsi sanksi, dan kepatuhan dapat dipahami melalui *Theory of Planned Behavior* (TPB). Ajzen (1991) menjelaskan bahwa perilaku dipengaruhi oleh niat yang terbentuk melalui sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Dalam konteks perpajakan, literasi memberikan dasar kognitif dalam memahami kewajiban, kesadaran membentuk sikap dan kemauan untuk patuh, sedangkan persepsi terhadap sanksi menjadi bagian dari pertimbangan mengenai konsekuensi atas perilaku ketidakpatuhan. Kerangka tersebut relevan karena pengetahuan yang baik belum tentu menghasilkan perilaku patuh apabila tidak disertai kesadaran, niat, dan kemampuan untuk melaksanakan kewajiban.

Penelitian terdahulu telah mengkaji faktor-faktor kepatuhan PKB melalui berbagai pendekatan. Erdi dan Astuti (2023) menguji literasi dan kesadaran perpajakan dengan *financial technology* sebagai mediator; Bintary (2020) menganalisis kepatuhan PKB dalam kaitannya dengan penerimaan daerah; Ulya et al. (2022) mengkaji program pemutihan; sedangkan Ristanti et al. (2022) membahas sanksi dan faktor perpajakan lainnya. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada kelompok wajib pajak umum serta menggunakan pendekatan kuantitatif. Kajian yang secara kualitatif menggali bagaimana kelompok karyawan memaknai literasi, kesadaran, dan sanksi pajak dalam praktik pembayaran PKB masih terbatas. Padahal, karyawan menghadapi karakteristik khusus berupa

tuntutan pekerjaan, keterbatasan waktu, kebutuhan ekonomi, dan tanggung jawab pribadi yang dapat menciptakan kesenjangan antara pengetahuan mengenai pajak dan perilaku kepatuhan aktual.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini memfokuskan kajian pada karyawan PT Transkom Integrasi Mandiri untuk memahami secara mendalam bagaimana literasi pajak, kesadaran pajak, dan persepsi sanksi berkaitan dengan kepatuhan pembayaran PKB. Kebaruan penelitian terletak pada penggunaan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi kemungkinan adanya kesenjangan antara apa yang diketahui dan disadari wajib pajak dengan perilaku yang dilakukan dalam praktik, khususnya pada kelompok pekerja swasta. Penelitian ini bertujuan menganalisis pemahaman literasi pajak, kesadaran pajak, dan persepsi terhadap sanksi serta keterkaitan ketiga aspek tersebut dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada karyawan PT Transkom Integrasi Mandiri.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2022), penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena dalam kondisi alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama, sedangkan analisis dilakukan secara induktif untuk memperoleh pemahaman mengenai makna dan pengalaman subjek penelitian. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan menggali secara mendalam bagaimana karyawan PT Transkom Integrasi Mandiri memahami literasi pajak, membangun kesadaran pajak, mempersepsikan sanksi perpajakan, serta memaknai keterkaitannya dengan kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Penelitian dilakukan di PT Transkom Integrasi Mandiri, Taman Tekno BSD, Setu, Kota Tangerang Selatan, Banten. Unit analisis penelitian adalah individu, yaitu karyawan aktif yang memiliki kendaraan bermotor atas nama pribadi dan memiliki pengalaman dalam memenuhi kewajiban PKB. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu agar mampu memberikan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian (Sugiyono, 2022). Kriteria informan meliputi karyawan aktif, memiliki kendaraan pribadi atas nama sendiri, memiliki pengalaman membayar PKB baik tepat waktu maupun pernah terlambat, serta bersedia mengikuti wawancara secara terbuka dan sukarela.

Penelitian melibatkan lima informan dengan karakteristik pekerjaan dan pengalaman pembayaran pajak yang beragam, terdiri atas satu *team leader*, satu karyawan *Human Resources* (HR), dan tiga staf. Jumlah informan ditentukan berdasarkan kecukupan informasi yang diperoleh selama proses pengumpulan data. Creswell dan Poth (2024) menjelaskan bahwa pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dihentikan ketika mencapai *data saturation*, yaitu kondisi ketika wawancara tambahan tidak lagi menghasilkan informasi baru yang relevan dengan fokus penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur, observasi nonpartisipatif, dan dokumentasi. Wawancara menggunakan pertanyaan terbuka untuk mengeksplorasi pemahaman literasi pajak, kesadaran pajak, persepsi terhadap sanksi, pengalaman pembayaran PKB, serta faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat kepatuhan. Hasil wawancara direkam atas persetujuan informan dan ditranskripsikan secara verbatim. Observasi dilakukan untuk memperoleh informasi kontekstual mengenai lingkungan penelitian, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data hasil wawancara (Sugiyono, 2022).

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (1994) yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Pada tahap reduksi, data diseleksi dan dikelompokkan berdasarkan tema literasi pajak, kesadaran pajak, persepsi sanksi pajak, dan kepatuhan PKB. Data kemudian disajikan dalam bentuk narasi, matriks, tabel tematik, dan kutipan informan untuk mengidentifikasi pola dan keterkaitan antartema. Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi secara berkelanjutan terhadap data yang diperoleh.

Keabsahan data mengacu pada kriteria *credibility, transferability, dependability, dan confirmability* dari Lincoln dan Guba (1985). Pemeriksaan terutama dilakukan melalui triangulasi sumber dan *member check*. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari informan utama dengan *key informant*, khususnya pihak HR, sedangkan *member check* dilakukan dengan mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan agar interpretasi peneliti sesuai dengan maksud yang

disampaikan. Keabsahan data juga diperkuat melalui perpanjangan pengamatan, ketekunan pengamatan, dan *audit trail* terhadap seluruh proses pengumpulan hingga analisis data.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Objek Penelitian

PT Transkom Integrasi Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *Business Process Outsourcing* (BPO) dan layanan teknologi informasi. Perusahaan didirikan pada tahun 2011 dan pada awal operasionalnya berfokus pada layanan *Variable Data Printing* dan *Distribution Services*. Seiring perkembangan usaha, perusahaan memperluas layanan serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan efektivitas operasional untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

PT Transkom Integrasi Mandiri berlokasi di Taman Tekno BSD, Sektor XI, Blok A1 No. 25, Setu, Kota Tangerang Selatan, Banten. Perusahaan memiliki visi menjadi pilihan utama klien dalam bidang BPO dan layanan teknologi informasi, dengan misi memberikan nilai tambah pada proses bisnis pelanggan agar mampu meningkatkan kinerja dan daya saing.

Profil Informan

Penelitian ini melibatkan lima informan yang dipilih melalui teknik *purposive sampling* berdasarkan kesesuaian dengan fokus penelitian. Seluruh informan merupakan karyawan aktif PT Transkom Integrasi Mandiri yang memiliki kendaraan bermotor dan pengalaman dalam memenuhi kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Informan terdiri atas tiga *staff collection*, satu *Human Resources* (HR), dan satu *team leader*, sehingga diperoleh perspektif yang beragam mengenai literasi pajak, kesadaran pajak, persepsi sanksi, dan kepatuhan PKB.

Jumlah lima informan dinilai memadai karena data telah mencapai *data saturation*, yaitu ketika wawancara tambahan tidak lagi menghasilkan informasi baru yang relevan (Creswell & Poth, 2024). Untuk menjaga kerahasiaan identitas, setiap informan diberi kode R1–R5. Karakteristik informan selanjutnya disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Profil Informan Penelitian

Kode Informan	Usia	Jabatan/Posisi	Lama Bekerja	Kepemilikan Kendaraan	Status Pemabayaran PKB	Keterangan
R1	26	Team Leader	4 Tahun	Pribadi	Aktif	Key Informan
R2	22	HR	4 Tahun	Pribadi	Aktif	Key Informan
R3	22	Staff	2 Tahun	Pribadi	Aktif	Informan Utama
R4	28	Staff	1 Tahun	Pribadi	Aktif	Informan Utama
R5	21	Staff	1 Tahun	Pribadi	Pernah Terlambat	Informan Utama

Sumber: Data Primer diolah peneliti, 2026

Berdasarkan karakteristik informan, seluruhnya merupakan wajib pajak kendaraan bermotor dengan latar belakang pekerjaan dan pengalaman yang berbeda. Perbedaan tersebut menghasilkan variasi dalam pemahaman literasi pajak, kesadaran pajak, serta persepsi terhadap sanksi perpajakan. Data dari lima informan selanjutnya digunakan sebagai dasar untuk menganalisis keterkaitan ketiga aspek tersebut dengan kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada karyawan PT Transkom Integrasi Mandiri.

Hasil Penelitian

Tabel 2. Hasil Wawancara

Variabel Pengaruh	Pertanyaan	Jawaban Informan (R1, R2, R3, R4, R5)
Pemahaman Literasi Pajak (X_1)	Apakah pemahaman literasi Bapak/Ibu mengenai kewajiban PKB sudah cukup kuat untuk mendorong niat patuh (Y)?	R1: "Untuk pajak kendaraan itu memang harus wajib dibayarkan kalau kendaraannya masih dipakai... detail aturannya saya nggak terlalu paham. Tapi selama kita memiliki kendaraan, ya memang harus bayar pajak. Hal itu yang membuat saya tetap patuh membayar pajak karena saya punya dan masih menggunakan kendaraan."
		R2: "Pajak itu merupakan kewajiban yang harus dibayar oleh setiap warga negara. Jadi, karena saya tahu bahwa membayar pajak itu memang merupakan kewajiban, hal tersebut yang membuat saya tetap patuh dalam membayar pajak kendaraan."
		R3: "Pajak kendaraan itu kan kewajiban kita... bayar pajak tepat waktu itu bukan cuma sekadar ikut aturan di atas kertas, tapi juga bentuk etika kita sebagai pengguna jalan. Karena saya memahami itu sebagai kewajiban dan tanggung jawab, hal tersebut yang membuat saya berusaha tetap patuh membayar pajak tepat waktu."
		R4: "Menurut saya pajak kendaraan itu bentuk tanggung jawab aja sih. Selama kita punya kendaraan, berarti kita juga harus bertanggung jawab buat membayar pajaknya. Jadi, pemahaman itu yang membuat saya merasa harus patuh dan memenuhi kewajiban pajak kendaraan."
		R5: "Ya setahu saya, pajak kendaraan itu memang kewajiban buat setiap orang yang punya kendaraan. Nantinya juga dipakai buat pembangunan. Jadi, karena saya tahu pajak itu merupakan kewajiban, hal tersebut yang membuat saya tetap patuh dalam membayar pajak kendaraan."
Kesadaran Pajak (X_2)	Seberapa besar kesadaran akan manfaat pajak menjadi dorongan utama Bapak/Ibu untuk patuh (Y)?	R1: "Untuk membayar pajak kendaraan bermotor sih menurut saya itu sangat penting, soalnya kendaraan dipakai buat aktivitas sehari-hari. Karena kendaraan masih saya gunakan untuk aktivitas sehari-hari, saya merasa memang harus membayar pajaknya, dan itu yang membuat saya tetap patuh."
		R2: "Sangat penting, karena dari pajak itu nantinya masyarakat juga mendapatkan fasilitas dan pelayanan. Jadi, karena saya memahami ada manfaat dari pajak yang dibayarkan, hal tersebut membuat saya merasa perlu memenuhi kewajiban dan tetap patuh membayar pajak."
		R3: "Penting banget sih. Saya anggap ini sebagai bentuk timbal balik karena setiap hari kita pakai jalan umum. Jadi, karena saya merasa mendapatkan manfaat dari fasilitas yang ada, kesadaran itu yang membuat saya terdorong untuk tetap patuh membayar pajak."
		R4: "Penting banget. Soalnya itu bentuk kepatuhan kita terhadap aturan. Selain itu surat-surat kendaraan juga tetap lengkap dan aman. Jadi, kesadaran tersebut membuat saya merasa lebih bertanggung jawab untuk membayar pajak dan tetap patuh."
		R5: "Penting sih, soalnya itu memang kewajiban kita juga. Selain itu lebih enak kalau surat-surat kendaraan masih aktif.

Variabel Pengaruh	Pertanyaan	Jawaban Informan (R1, R2, R3, R4, R5)
		Karena saya merasa lebih aman kalau kewajiban pajak sudah dipenuhi, hal itu yang membuat saya tetap patuh membayar pajak."
Persepsi Sanksi Pajak (X_3)	Bagaimana persepsi sanksi denda membantu mengendalikan perilaku agar tetap disiplin patuh (Y)?	R1: "...menurut saya sih itu memang sudah aturannya jadi kalau telat ya wajar aja ada konsekuensinya. Karena saya tahu ada konsekuensi kalau terlambat, hal itu membuat saya lebih berusaha untuk membayar tepat waktu dan tetap patuh."
		R2: "Menurut saya memang seharusnya ada denda... kalau masih terlambat ya memang wajar ada konsekuensinya. Adanya konsekuensi tersebut membuat saya lebih berhati-hati supaya tidak terlambat dan itu membantu saya untuk tetap patuh."
		R3: "Menurut saya memang perlu ada denda supaya orang-orang lebih disiplin. Menurut saya adanya sanksi membuat orang lebih terdorong untuk tidak menunda pembayaran, dan hal tersebut juga mendukung saya untuk tetap patuh."
		R4: "Menurut saya denda itu memang buat menegakkan aturan. Jadi masyarakat lebih mikir dua kali kalau mau telat bayar. Karena saya mengetahui adanya konsekuensi tersebut, saya jadi lebih berusaha membayar tepat waktu dan tetap patuh."
		R5: "Menurut saya wajar aja, soalnya kita memang telat bayarnya. Jadi memang ada konsekuensi yang harus diterima. Pengalaman dan pemahaman tentang konsekuensi tersebut membuat saya lebih berhati-hati supaya tidak terlambat lagi dan tetap patuh membayar pajak."
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Bagaimana Bapak/Ibu menjaga realisasi kepatuhan (Y) di tengah rutinitas dan kendala ekonomi?	R1: "...kebiasaan mengingat jadwal pembayaran itu yang membuat saya bisa menjaga kepatuhan dan membayar pajak tepat waktu, sehingga saya dapat tetap memenuhi kewajiban pajak kendaraan secara patuh."
		R2: "...Karena saya sudah mengetahui kewajiban dan jadwal pembayarannya, hal tersebut yang membantu saya untuk tetap patuh, sehingga kewajiban pembayaran pajak kendaraan dapat saya lakukan tepat waktu."
		R3: "...Menurut saya kedisiplinan itu yang membuat saya bisa menjaga kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan, karena dengan disiplin saya dapat memenuhi kewajiban tersebut secara tepat waktu."
		R4: "Karena sudah menjadi kebiasaan dan rutinitas, saya jadi lebih mudah mengingat kewajiban tersebut dan tetap patuh, sehingga pembayaran pajak kendaraan dapat dilakukan secara rutin dan tepat waktu."
		R5: "...Waktu itu karena lagi banyak kebutuhan... jadi pembayaran pajaknya terlewat. Dari pengalaman itu saya jadi lebih sadar untuk memprioritaskan pembayaran pajak, sehingga ke depannya saya berusaha lebih disiplin agar tetap patuh dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan."

Pemahaman Literasi Pajak dalam Kaitannya dengan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil wawancara, seluruh informan (R1–R5) memiliki pemahaman dasar bahwa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemilik kendaraan. Informan juga memahami bahwa penerimaan pajak memiliki manfaat bagi pembangunan daerah dan penyediaan fasilitas umum. Pemahaman tersebut menunjukkan bahwa informan telah mengetahui alasan dan tujuan dari kewajiban membayar PKB. Namun, ditemukan adanya keterbatasan pada aspek literasi teknis, terutama dalam memahami cara menghitung besaran pajak secara mandiri. Mayoritas informan lebih mengandalkan nominal yang tercantum pada STNK maupun informasi yang tersedia melalui layanan digital seperti aplikasi SIGNAL.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa literasi pajak informan lebih kuat pada aspek pengetahuan dasar mengenai kewajiban, fungsi, manfaat, dan waktu pembayaran, dibandingkan dengan kemampuan teknis dalam menghitung besaran pajak. Meskipun demikian, keterbatasan tersebut tidak secara langsung menghambat kepatuhan karena tersedianya sistem informasi yang memberikan informasi mengenai jumlah pajak yang harus dibayarkan.

Dalam perspektif *Theory of Planned Behavior* (TPB), pemahaman mengenai kewajiban dan manfaat pembayaran pajak dapat berkaitan dengan *behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu mengenai konsekuensi dari suatu perilaku. Ketika informan memahami bahwa pembayaran PKB merupakan kewajiban sekaligus memberikan kontribusi terhadap pembangunan daerah, terbentuk keyakinan positif terhadap perilaku membayar pajak. Keyakinan tersebut dapat mendukung terbentuknya niat untuk melaksanakan pembayaran dan pada akhirnya mendorong kepatuhan.

Selain itu, kemudahan memperoleh informasi melalui STNK dan aplikasi digital turut membantu informan dalam melaksanakan perilaku pembayaran. Dengan demikian, literasi tidak hanya berkaitan dengan pengetahuan yang dimiliki, tetapi juga dengan kemampuan informan memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk menjalankan kewajiban perpajakannya.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Mustar dkk. (2025) serta Erdi dan Astuti (2023) yang menekankan pentingnya literasi pajak dalam mendukung kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga memberikan perspektif tambahan bahwa dalam konteks pembayaran PKB, akses terhadap informasi digital dapat membantu wajib pajak melaksanakan kewajibannya meskipun pemahaman teknis mengenai perhitungan pajak masih terbatas.

Penulis memaknai bahwa literasi pajak karyawan PT Transkom Integrasi Mandiri berada pada tingkat pemahaman fungsi dan kewajiban yang baik, tetapi belum sepenuhnya kuat pada aspek teknis. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan tetap dapat diwujudkan karena wajib pajak tidak selalu harus menghitung sendiri besaran pajak yang harus dibayarkan. Ketersediaan informasi yang jelas melalui STNK maupun layanan digital membantu wajib pajak mengetahui kewajiban yang harus dipenuhi. Dengan demikian, sistem informasi yang mudah diakses menjadi salah satu faktor yang mendukung terwujudnya kepatuhan.

Kesadaran Pajak dalam Kaitannya dengan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil wawancara, tingkat kesadaran pajak informan tergolong baik. Kesadaran tersebut ditunjukkan melalui pemahaman bahwa membayar PKB merupakan tanggung jawab sebagai pemilik kendaraan dan sebagai warga negara. Informan memandang pembayaran pajak sebagai bentuk kontribusi terhadap pemeliharaan serta pembangunan fasilitas umum, khususnya fasilitas jalan yang digunakan dalam aktivitas sehari-hari.

Selain dorongan moral, ditemukan pula motivasi praktis dalam diri informan untuk menjaga legalitas kendaraan. Pembayaran PKB secara tepat waktu memberikan rasa aman karena dokumen kendaraan tetap dalam kondisi legal dan wajib pajak dapat terhindar dari permasalahan ketika berkendara. Dengan demikian, kesadaran pajak tidak hanya muncul karena adanya kewajiban hukum, tetapi juga karena informan memahami manfaat langsung dari kepatuhan tersebut.

Kondisi tersebut berkaitan dengan komponen *attitude toward the behavior*, yaitu sikap individu terhadap suatu perilaku. Ketika informan memandang pembayaran PKB sebagai tindakan yang benar, bertanggung jawab, dan memberikan rasa aman dalam berkendara, terbentuk sikap positif terhadap perilaku membayar pajak. Sikap positif tersebut kemudian dapat memperkuat niat untuk melaksanakan pembayaran secara sukarela.

Selain itu, kebiasaan keluarga dalam membayar pajak secara tertib, sebagaimana terlihat pada pengalaman R1 dan R3, dapat menunjukkan adanya *subjective norms*, yaitu pengaruh lingkungan sosial yang membentuk pandangan individu mengenai perilaku yang seharusnya dilakukan. Kebiasaan tersebut dapat memperkuat kecenderungan informan untuk mempertahankan perilaku patuh.

Hasil penelitian ini memperkuat penelitian Ristanti dkk. (2022) yang menunjukkan bahwa kesadaran pajak menjadi salah satu faktor yang mendukung kepatuhan wajib pajak. Temuan mengenai kebiasaan keluarga dalam membayar pajak secara tertib juga memberikan gambaran bahwa pembentukan kesadaran tidak hanya berasal dari individu, tetapi dapat berkembang melalui lingkungan sosial dan kebiasaan yang diterima sejak sebelumnya.

Penulis memaknai bahwa kesadaran pajak karyawan PT Transkom Integrasi Mandiri telah berkembang dari sekadar pemahaman bahwa pajak merupakan kewajiban administratif menjadi dorongan pribadi untuk menjaga legalitas kendaraan dan memenuhi tanggung jawab sebagai wajib pajak. Tingginya kesadaran tersebut menjadi salah satu dasar yang membuat kepatuhan dapat dilakukan secara sukarela tanpa harus selalu menunggu adanya pengawasan atau paksaan dari pihak lain.

Persepsi Sanksi Pajak dalam Kaitannya dengan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil wawancara, informan memiliki persepsi bahwa sanksi administrasi atas keterlambatan pembayaran PKB merupakan konsekuensi yang wajar apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya sesuai ketentuan. Sanksi dipandang sebagai bentuk pengingat sekaligus instrumen yang mendorong wajib pajak untuk lebih disiplin dalam memperhatikan waktu pembayaran.

Pada informan yang belum pernah mengalami keterlambatan, keberadaan sanksi lebih berfungsi sebagai pencegah (preventif) agar mereka tidak menunda pembayaran. Sementara itu, pada R5 yang pernah mengalami keterlambatan pembayaran, konsekuensi yang diterima memberikan pengalaman yang membuat informan menjadi lebih berhati-hati dan berusaha memprioritaskan pembayaran pajak pada periode berikutnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi terhadap sanksi dapat berperan dalam mempertahankan perilaku kepatuhan.

Dalam perspektif TPB, persepsi mengenai konsekuensi sanksi dapat mempengaruhi keyakinan individu terhadap hasil dari suatu perilaku. Ketika wajib pajak menyadari bahwa keterlambatan dapat menimbulkan konsekuensi finansial, muncul pertimbangan untuk menghindari perilaku tidak patuh. Persepsi tersebut dapat memperkuat dorongan untuk mengendalikan perilaku agar pembayaran dilakukan sesuai waktu yang ditentukan.

Dengan demikian, sanksi tidak berdiri sendiri sebagai pembentuk kepatuhan, tetapi menjadi salah satu faktor yang mendukung pengendalian perilaku wajib pajak. Kepatuhan yang terbentuk melalui kombinasi pemahaman, kesadaran, dan pertimbangan terhadap konsekuensi sanksi cenderung lebih kuat dibandingkan kepatuhan yang hanya didasarkan pada rasa takut terhadap denda.

Temuan ini mendukung penelitian Yuliati dan Fauzi (2020) serta Suryadi dan Ramadhani (2020) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak. Dalam konteks penelitian ini, keberadaan sanksi dipahami sebagai mekanisme *deterrence* atau penjeraan yang mendorong wajib pajak menghindari keterlambatan karena adanya konsekuensi finansial.

Penulis berpendapat bahwa sanksi bukan merupakan dasar utama kepatuhan karyawan, melainkan instrumen pendukung yang memperkuat kedisiplinan. Kepatuhan yang berkelanjutan tetap lebih banyak ditopang oleh pemahaman dan kesadaran wajib pajak. Sanksi berperan sebagai pengingat mengenai konsekuensi ketika kewajiban tidak dipenuhi tepat waktu, sehingga keberadaannya membantu mencegah terjadinya ketidakpatuhan.

Keterkaitan Literasi Pajak, Kesadaran Pajak dan Persepsi Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada karyawan PT Transkom Integrasi Mandiri berada pada kondisi yang relatif baik. Hal tersebut terlihat dari adanya kebiasaan mengingat jadwal pembayaran, kedisiplinan dalam memenuhi

kewajiban, kesadaran terhadap pentingnya legalitas kendaraan, serta pertimbangan terhadap konsekuensi apabila terjadi keterlambatan.

Hasil wawancara R1–R4 menunjukkan bahwa perilaku kepatuhan terutama didukung oleh kebiasaan, kedisiplinan, pemahaman mengenai kewajiban dan jadwal pembayaran, serta kesadaran untuk memenuhi kewajiban secara tepat waktu. R1 menyatakan bahwa kebiasaan mengingat jadwal pembayaran membantunya menjaga kepatuhan. R2 juga menyampaikan bahwa pengetahuan mengenai kewajiban dan jadwal pembayaran membantu dirinya untuk tetap patuh. Sementara itu, R3 menekankan kedisiplinan sebagai faktor yang menjaga kepatuhannya, sedangkan R4 menyatakan bahwa pembayaran pajak yang telah menjadi kebiasaan dan rutinitas membuatnya lebih mudah mengingat kewajiban tersebut.

Berbeda dengan informan lainnya, R5 menunjukkan adanya pengalaman ketika pembayaran pajak sempat terlewat karena adanya kebutuhan lain yang harus diprioritaskan. Namun, pengalaman tersebut justru menjadi pembelajaran yang membuat R5 lebih sadar untuk memprioritaskan pembayaran pajak pada periode berikutnya. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan tidak selalu berlangsung secara linear. Meskipun wajib pajak telah memiliki pemahaman dan kesadaran, kondisi situasional tertentu, terutama kondisi ekonomi dan kebutuhan yang lebih mendesak, tetap dapat mempengaruhi realisasi perilaku kepatuhan.

Dalam perspektif Theory of Planned Behavior, keterkaitan ketiga variabel penelitian dapat dipahami melalui beberapa aspek pembentuk perilaku. Literasi pajak (X_1) membantu membentuk *behavioral beliefs* melalui pengetahuan mengenai kewajiban, manfaat, dan konsekuensi pembayaran pajak. Kesadaran pajak (X_2) berkaitan dengan *attitude toward the behavior* karena informan memiliki penilaian positif terhadap perilaku membayar pajak sebagai bentuk tanggung jawab dan upaya menjaga legalitas kendaraan. Sementara itu, persepsi terhadap sanksi pajak (X_3) memberikan pertimbangan mengenai konsekuensi yang mungkin diterima apabila kewajiban tidak dilaksanakan sehingga turut mendorong pengendalian perilaku.

Ketiga aspek tersebut kemudian saling melengkapi dalam mendukung terbentuknya niat dan perilaku kepatuhan. Namun, temuan D5 menunjukkan bahwa hubungan antara niat dan perilaku nyata tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Faktor situasional seperti keterbatasan ekonomi dan adanya kebutuhan yang lebih mendesak dapat menjadi kondisi yang mempengaruhi kemampuan wajib pajak dalam merealisasikan niat patuh. Dengan demikian, kepatuhan tidak hanya dipengaruhi oleh apa yang diketahui dan diyakini wajib pajak, tetapi juga oleh kondisi yang dihadapi ketika kewajiban tersebut harus dilaksanakan.

Secara umum, hasil penelitian ini memperkuat temuan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa literasi, kesadaran, dan sanksi perpajakan merupakan faktor yang dapat mendukung kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian ini memberikan temuan tambahan bahwa ketiga faktor tersebut tidak selalu menjamin kepatuhan secara mutlak. Pada kondisi tertentu, faktor situasional seperti kemampuan ekonomi dan prioritas kebutuhan dapat mempengaruhi realisasi perilaku kepatuhan.

Penulis memaknai bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada karyawan PT Transkom Integrasi Mandiri terbentuk melalui kombinasi antara pengetahuan, kesadaran, kebiasaan, kedisiplinan, dan pertimbangan terhadap konsekuensi sanksi. Literasi memberikan dasar pengetahuan mengenai kewajiban, kesadaran membentuk dorongan internal untuk memenuhi kewajiban, sedangkan persepsi sanksi berfungsi sebagai penguat kedisiplinan dan mencegah keterlambatan.

Dengan demikian, kepatuhan pada informan secara umum tidak hanya muncul karena adanya rasa takut terhadap sanksi, tetapi lebih banyak terbentuk dari kesadaran dan kebiasaan dalam memenuhi kewajiban. Sanksi berperan sebagai faktor pendukung ketika wajib pajak mempertimbangkan konsekuensi dari keterlambatan. Sementara itu, pengalaman R5 menunjukkan bahwa faktor situasional ekonomi dapat menjadi penghambat sementara terhadap realisasi kepatuhan, meskipun pemahaman dan kesadaran terhadap kewajiban telah dimiliki.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa semakin baik pemahaman wajib pajak mengenai kewajibannya, semakin kuat kesadaran untuk memenuhi kewajiban tersebut, dan semakin tepat persepsi terhadap konsekuensi sanksi, maka semakin besar dukungan terhadap

terbentuknya perilaku kepatuhan. Namun, kepatuhan tetap dapat dipengaruhi oleh kondisi situasional yang dihadapi wajib pajak pada saat kewajiban harus dilaksanakan.

Hasil Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber pada penelitian ini dilakukan sebagai upaya untuk menguji kredibilitas data yang telah diperoleh melalui wawancara dengan para informan. Proses triangulasi dilakukan dengan wawancara *key informan*, yaitu HR PT Transkom Integrasi Mandiri, untuk memperoleh konfirmasi terhadap hasil temuan penelitian. Hasil wawancara dengan HR menunjukkan adanya kesesuaian dengan temuan dari informan utama, terutama mengenai pemahaman dasar perpajakan, kesadaran dalam memenuhi kewajiban, persepsi terhadap sanksi, serta adanya faktor situasional yang dapat mempengaruhi kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Triangulasi Literasi Pajak dalam Kaitannya dengan Kepatuhan

Berdasarkan hasil konfirmasi dengan HR, diketahui bahwa karyawan pada umumnya telah memahami bahwa Pajak Kendaraan Bermotor merupakan kewajiban yang harus dipenuhi. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara terhadap informan utama yang menunjukkan bahwa mereka telah mengetahui kewajiban membayar PKB, meskipun pemahaman mengenai aspek teknis perpajakan masih terbatas. HR menyampaikan:

> "Jadi menurut saya bukan karena mereka tidak mengetahui aturan atau kewajibannya." (Key Informan/HR, 16 Juli 2026).

Pernyataan tersebut memperkuat temuan bahwa keterlambatan pembayaran PKB bukan semata-mata disebabkan oleh ketidaktahuan mengenai kewajiban pajak. Dengan demikian, pemahaman dasar mengenai kewajiban perpajakan telah dimiliki oleh karyawan, tetapi belum seluruhnya disertai dengan pemahaman teknis yang mendalam.

Triangulasi Kesadaran Pajak dalam Kaitannya dengan Kepatuhan

Hasil triangulasi menunjukkan bahwa karyawan pada dasarnya memiliki kesadaran untuk memenuhi kewajiban sebagai pemilik kendaraan. Hal tersebut sejalan dengan temuan informan utama yang memandang pembayaran pajak sebagai bentuk tanggung jawab pribadi dan tertib administrasi. Namun, kesadaran tersebut tidak selalu dapat diwujudkan dalam pembayaran tepat waktu karena adanya kondisi tertentu yang dihadapi oleh masing-masing karyawan. HR menyatakan:

> "Kalau menurut saya sih mereka sadar kok. Mereka tahu kalau pajak kendaraan itu memang harus dibayar. Cuma ya kadang ada kondisi tertentu yang bikin mereka belum bisa bayar tepat waktu." (Key Informan/HR, 16 Juli 2026).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa kesadaran pajak menjadi salah satu faktor yang mendorong kepatuhan, tetapi belum menjadi jaminan bahwa pembayaran selalu dilakukan tepat waktu. Dengan demikian, terdapat kondisi ketika niat untuk patuh sudah terbentuk, tetapi pelaksanaannya dapat terhambat oleh situasi yang dihadapi wajib pajak.

Triangulasi Persepsi Sanksi Pajak dalam Kaitannya dengan Kepatuhan

Pada aspek persepsi sanksi pajak, HR mengonfirmasi bahwa karyawan pada umumnya telah mengetahui adanya denda apabila terjadi keterlambatan pembayaran PKB. Pengetahuan tersebut sejalan dengan hasil wawancara informan yang memandang sanksi sebagai konsekuensi atas keterlambatan pembayaran. HR menyampaikan:

> "Setahu saya sih mereka sudah tahu ya kalau telat bayar pajak itu ada dendanya. Informasi seperti itu kan sekarang juga cukup gampang didapat." (Key Informan/HR, 16 Juli 2026).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan sanksi telah diketahui oleh karyawan dan dapat menjadi pertimbangan untuk membayar pajak tepat waktu. Namun, pengetahuan mengenai sanksi tidak selalu membuat karyawan terhindar dari keterlambatan. Artinya, sanksi berfungsi sebagai faktor pendukung kedisiplinan, tetapi bukan satu-satunya faktor yang menentukan kepatuhan.

Triangulasi Sumber Keterkaitan Literasi Pajak, Kesadaran Pajak, dan Persepsi Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan

Berdasarkan hasil wawancara dengan HR, diperoleh konfirmasi bahwa pemahaman literasi pajak, kesadaran pajak, dan persepsi terhadap sanksi secara bersama-sama mendukung kepatuhan karyawan dalam memenuhi kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor. HR menilai bahwa karyawan pada umumnya telah mengetahui kewajiban membayar pajak, memiliki kesadaran sebagai pemilik kendaraan, serta memahami adanya konsekuensi berupa denda apabila terjadi keterlambatan.

Namun, HR juga menjelaskan bahwa ketiga aspek tersebut belum selalu dapat diwujudkan dalam pembayaran tepat waktu karena adanya kondisi tertentu yang dihadapi karyawan. HR menyampaikan:

> "Soalnya kondisi keuangan tiap orang kan berbeda-beda... ada kalanya memang lagi banyak kebutuhan atau pengeluaran yang harus didahulukan dibanding bayar pajak." (Key Informan/HR, 16 Juli 2026).

Pernyataan tersebut memperkuat temuan informan utama bahwa pengetahuan dan kesadaran mengenai kewajiban pajak telah dimiliki, tetapi kondisi situasional dapat mempengaruhi realisasi kepatuhan. Dengan demikian, hasil triangulasi menunjukkan bahwa literasi pajak (X_1), kesadaran pajak (X_2), dan persepsi sanksi pajak (X_3) memiliki keterkaitan dalam mendukung kepatuhan (Y), tetapi kepatuhan tepat waktu tetap dapat dipengaruhi oleh kondisi yang dihadapi wajib pajak.

Dalam perspektif *Theory of Planned Behavior* (TPB), temuan tersebut menunjukkan bahwa pemahaman mengenai pajak, sikap positif terhadap pembayaran pajak, serta persepsi terhadap konsekuensi keterlambatan dapat mendukung terbentuknya niat untuk patuh. Akan tetapi, terbentuknya niat belum selalu menjamin perilaku kepatuhan secara tepat waktu karena terdapat kondisi situasional yang dapat menghambat pelaksanaannya.

Pembahasan

Pembahasan penelitian ini disusun berdasarkan temuan yang diperoleh melalui proses wawancara dengan informan mengenai pemahaman literasi pajak, kesadaran pajak, persepsi sanksi pajak, serta kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada karyawan PT Transkom Integrasi Mandiri. Temuan yang telah dipaparkan sebelumnya selanjutnya dianalisis secara lebih mendalam untuk mengidentifikasi makna, keterkaitan antara variabel, serta kesesuaiannya dengan landasan teori dan penelitian terdahulu yang relevan. Analisis tersebut mengacu pada tahapan reduksi data, penyajian data (*display data*), dan penarikan kesimpulan sesuai dengan model analisis Miles dan Huberman.

Pembahasan selanjutnya menghubungkan hasil penelitian dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) sebagai landasan teoritis dalam menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak. Selain itu, hasil penelitian juga dibandingkan dengan penelitian terdahulu untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai keterkaitan antara pemahaman literasi pajak, kesadaran pajak, persepsi sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Melalui pembahasan ini, diharapkan dapat diperoleh penjelasan yang lebih mendalam mengenai fenomena yang ditemukan selama penelitian.

Pembahasan Pemahaman Literasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil analisis data primer, pemahaman literasi pajak karyawan PT Transkom Integrasi Mandiri secara umum menunjukkan tingkat pemahaman dasar yang baik. Seluruh informan memahami bahwa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemilik kendaraan serta memiliki manfaat bagi pembiayaan pembangunan dan pelayanan publik, seperti pemeliharaan jalan dan fasilitas umum. Dalam perspektif *Theory of Planned Behavior*

(TPB), pemahaman tersebut dapat menjadi dasar terbentuknya *behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu mengenai konsekuensi atau manfaat dari suatu perilaku. Menurut penulis, pemahaman mengenai kewajiban dan manfaat PKB dapat membentuk pandangan positif terhadap pembayaran pajak sehingga mendukung munculnya niat untuk memenuhi kewajiban tersebut.

Namun, hasil penelitian juga menemukan adanya kesenjangan pada aspek literasi perpajakan yang bersifat teknis. Mayoritas informan mengaku belum memahami secara rinci mekanisme perhitungan nominal PKB yang harus dibayarkan dan masih mengandalkan informasi yang tersedia pada dokumen kendaraan maupun layanan digital seperti SIGNAL. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemahaman informan lebih kuat pada aspek umum mengenai kewajiban dan manfaat pajak dibandingkan pemahaman teknis mengenai perhitungan pajak. Menurut penulis, keterbatasan pemahaman teknis dapat mempengaruhi kemandirian wajib pajak dalam mempersiapkan pembayaran, meskipun tidak selalu menjadi penghambat langsung terhadap kepatuhan karena informasi nominal pajak masih dapat diperoleh melalui layanan yang tersedia.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Mustar dkk. (2025) serta Erdi dan Astuti (2023) yang menunjukkan pentingnya literasi perpajakan dalam mendukung kesadaran dan kepatuhan perpajakan. Namun, penelitian ini memberikan gambaran bahwa literasi perpajakan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan mengetahui kewajiban pajak, tetapi juga mencakup pemahaman mengenai aspek teknis yang berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban tersebut. Menurut penulis, semakin lengkap pemahaman yang dimiliki wajib pajak, semakin besar pula kemandiriannya dalam mengelola kewajiban perpajakan. Sebaliknya, keterbatasan pemahaman teknis dapat membuat wajib pajak lebih bergantung pada informasi dari layanan atau pihak lain dalam memenuhi kewajibannya.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman literasi pajak yang baik belum sepenuhnya menjamin kepatuhan dalam hal ketepatan waktu pembayaran PKB. Beberapa informan yang telah memahami kewajibannya masih dapat mengalami keterlambatan karena kondisi ekonomi, kebutuhan lain yang menjadi prioritas, maupun kesibukan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Menurut penulis, temuan tersebut menunjukkan bahwa literasi pajak merupakan salah satu dasar penting dalam membentuk kepatuhan, tetapi penerapannya tetap dipengaruhi oleh kondisi yang dihadapi oleh masing-masing wajib pajak. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor tidak hanya ditentukan oleh apa yang diketahui oleh wajib pajak, tetapi juga oleh bagaimana pengetahuan tersebut diwujudkan dalam tindakan nyata.

Pembahasan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kesadaran pajak para informan tergolong tinggi dan menjadi salah satu dasar penting dalam terbentuknya perilaku kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Kesadaran tersebut tidak hanya muncul karena adanya kewajiban yang ditetapkan dalam peraturan, tetapi juga didasari oleh pemahaman mengenai pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan sebagai bentuk tanggung jawab kepada negara. Selain itu, kesadaran informan juga berkaitan dengan kebutuhan praktis untuk menjaga legalitas kendaraan. Bagi informan, pembayaran PKB merupakan kewajiban yang perlu dilakukan agar kendaraan tetap memiliki legalitas yang sah dan memberikan rasa aman ketika digunakan dalam aktivitas sehari-hari.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kesadaran pajak informan tidak hanya berada pada tahap mengetahui adanya kewajiban, tetapi telah berkembang menjadi dorongan untuk melaksanakan kewajiban tersebut. Menurut penulis, kondisi ini menunjukkan bahwa kepatuhan yang didasari kesadaran memiliki dorongan yang berasal dari dalam diri wajib pajak, sehingga pembayaran PKB tidak semata-mata dilakukan karena adanya tekanan atau rasa takut terhadap sanksi. Dalam perspektif *Theory of Planned Behavior* (TPB), kondisi tersebut dapat dikaitkan dengan *attitude toward the behavior*, yaitu ketika informan memandang pembayaran PKB sebagai perilaku yang benar dan penting untuk dilakukan. Pandangan tersebut dapat mendukung terbentuknya niat untuk berperilaku patuh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Ristanti, Khasanah, dan Kuntadi (2022) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa kesadaran yang tinggi belum selalu berbanding lurus dengan ketepatan waktu pembayaran. Beberapa informan tetap dapat mengalami keterlambatan

karena kesibukan pekerjaan, kelalaian dalam mengingat tanggal jatuh tempo, maupun adanya kebutuhan lain yang menjadi prioritas. Menurut penulis, temuan tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara kesadaran dan pelaksanaan kewajiban, sehingga mengetahui dan menyadari kewajiban belum tentu membuat pembayaran selalu dilakukan tepat waktu.

Dalam perspektif TPB, kondisi tersebut berkaitan dengan *perceived behavioral control*, yaitu persepsi individu mengenai kemampuan dan kemudahan dalam melaksanakan suatu perilaku. Informan yang memiliki kesadaran tinggi tetap dapat mengalami keterlambatan apabila terdapat kondisi yang menghambat pelaksanaan pembayaran. Dengan demikian, kesadaran pajak memiliki peran penting dalam membentuk dorongan internal untuk memenuhi kewajiban PKB, tetapi belum sepenuhnya menjamin ketepatan waktu pembayaran. Menurut penulis, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor perlu dipahami sebagai perilaku yang tidak hanya dipengaruhi oleh kesadaran, tetapi juga oleh kemampuan individu dalam merealisasikan niat untuk patuh di tengah kondisi dan aktivitas yang dihadapi.

Pembahasan Persepsi Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil penelitian, informan menunjukkan persepsi yang cenderung positif dan rasional terhadap sanksi pajak, khususnya denda administrasi. Informan memandang sanksi sebagai konsekuensi yang wajar apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya tepat waktu. Keberadaan sanksi juga dipahami sebagai bentuk pengingat dan pendorong agar wajib pajak tidak menunda pembayaran karena keterlambatan dapat menimbulkan tambahan beban finansial. Menurut penulis, persepsi tersebut menunjukkan bahwa informan memahami sanksi bukan semata-mata sebagai bentuk hukuman, tetapi sebagai instrumen yang mendorong kedisiplinan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Yuliati dan Fauzi (2020) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan menjadi salah satu faktor yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Denda administrasi dapat memberikan konsekuensi secara langsung kepada wajib pajak sehingga menjadi pertimbangan dalam menentukan keputusan untuk membayar pajak tepat waktu. Dalam perspektif *Theory of Planned Behavior* (TPB), persepsi terhadap konsekuensi dari suatu tindakan dapat berkaitan dengan pertimbangan individu dalam mengendalikan perilakunya. Ketika informan memahami bahwa keterlambatan pembayaran dapat menimbulkan kerugian finansial, kondisi tersebut dapat mendorong mereka untuk menghindari keterlambatan dan berusaha memenuhi kewajiban tepat waktu.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa informan tidak memandang sanksi sebagai satu-satunya alasan seseorang harus patuh. Informan menilai bahwa kepatuhan yang ideal seharusnya berasal dari kesadaran pribadi dalam menjalankan kewajiban perpajakan, sedangkan sanksi berperan sebagai dorongan atau pengingat dari luar diri wajib pajak. Menurut penulis, temuan ini menunjukkan bahwa sanksi lebih tepat dipahami sebagai faktor pendukung yang memperkuat kepatuhan, bukan sebagai dasar utama terbentuknya perilaku patuh. Kepatuhan yang hanya didorong oleh rasa takut terhadap sanksi berpotensi membuat wajib pajak patuh karena tekanan, bukan karena memahami dan menyadari kewajibannya.

Dengan demikian, persepsi terhadap sanksi pajak memiliki peran dalam mendukung kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, terutama melalui kesadaran wajib pajak terhadap konsekuensi finansial akibat keterlambatan pembayaran. Namun, keberadaan sanksi perlu berjalan bersama dengan literasi dan kesadaran pajak agar kepatuhan yang terbentuk tidak hanya bersifat reaktif ketika wajib pajak menghadapi denda. Menurut penulis, kepatuhan yang lebih berkelanjutan dapat terbentuk ketika dorongan internal berupa kesadaran dan pemahaman perpajakan diperkuat oleh kontrol eksternal berupa penerapan sanksi yang dipahami secara jelas dan konsisten.

Pembahasan Keterkaitan Literasi Pajak, Kesadaran Pajak, dan Persepsi Sanksi Pajak dalam Kaitannya dengan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil analisis, kepatuhan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada karyawan PT Transkom Integrasi Mandiri merupakan hasil interaksi yang kompleks antara literasi, kesadaran, dan persepsi sanksi. Secara kolektif, ketiga variabel ini saling melengkapi dalam

Arbitrase (Journal of Economics, Accounting, Management and Business)
Vol. 5, No. 3, 2026, pp. 1189 - 1203

membentuk niat (*intention*) untuk patuh. Dalam kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB), literasi pajak memberikan dasar kognitif melalui *behavioral beliefs*, kesadaran pajak membentuk attitude toward behavior yang positif, dan persepsi sanksi memperkuat *perceived behavioral control* wajib pajak.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pada karyawan PT Transkom, keterkaitan ketiga faktor ini secara mental telah berhasil membentuk niat patuh yang kuat. Namun, terdapat sebuah "gap" atau kesenjangan dalam realisasi perilaku nyata. Keterlambatan pembayaran yang terjadi di lapangan bukan disebabkan oleh rendahnya literasi atau ketiadaan niat, melainkan sangat dipengaruhi oleh faktor situasional. Karyawan seringkali menghadapi kendala kontrol perilaku berupa prioritas kondisi ekonomi (kebutuhan mendesak yang lebih penting) dan manajemen waktu akibat kesibukan kerja yang menyita waktu.

Apabila dikaitkan dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991), kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa aspek yang saling berkaitan, yaitu *behavioral beliefs*, attitude toward behavior, dan *perceived behavioral control*. Dalam penelitian ini, para informan telah memiliki pemahaman mengenai pentingnya membayar pajak, menyadari bahwa pembayaran pajak merupakan suatu kewajiban, serta mengetahui adanya sanksi apabila terjadi keterlambatan. Akan tetapi, kondisi ekonomi yang dihadapi oleh beberapa informan mempengaruhi kemampuan mereka dalam merealisasikan niat tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun niat untuk patuh telah terbentuk, pelaksanaannya tetap dipengaruhi oleh kondisi yang dihadapi oleh wajib pajak.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Febriyan Mustar, Dewa Ngakan, Alfian, dan Bidasari (2025) yang menyatakan bahwa literasi dan kesadaran memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan. Meskipun demikian, penelitian ini memberikan perspektif tambahan yang memperlihatkan temuan unik: kepatuhan wajib pajak tidak hanya ditentukan oleh tingkat pengetahuan, tetapi secara krusial dipengaruhi oleh kondisi ekonomi nyata yang dihadapi individu Selain itu, penelitian kualitatif oleh David Purnama (2026) melalui teknik wawancara mendalam juga menunjukkan bahwa pemahaman sistem perpajakan memang mempengaruhi kepatuhan, namun ia menegaskan bahwa faktor ekonomi atau tingkat penghasilan merupakan kendala paling dominan yang dapat menghambat realisasi pembayaran pajak. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian ini yang memperlihatkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya ditentukan oleh tingkat pengetahuan atau literasi, tetapi juga secara signifikan dipengaruhi oleh kondisi ekonomi atau prioritas kebutuhan mendesak yang dihadapi oleh wajib pajak di lapangan.

Berdasarkan hasil analisis, peneliti berpendapat bahwa kepatuhan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor tidak dapat diukur hanya dari tingkat pengetahuan atau kesadaran wajib pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa para informan pada umumnya telah memiliki literasi pajak yang baik, menyadari pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan, serta memahami adanya sanksi atas keterlambatan pembayaran. Namun, kondisi ekonomi yang kurang mendukung menyebabkan beberapa informan memilih menunda pembayaran pajak untuk sementara waktu karena harus memprioritaskan kebutuhan yang dianggap lebih mendesak. Oleh karena itu, penelitian ini menunjukkan bahwa faktor ekonomi menjadi salah satu kondisi yang turut mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada karyawan PT Transkom Integrasi Mandiri.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pemahaman literasi pajak, kesadaran pajak, dan persepsi sanksi pajak memiliki keterkaitan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada karyawan PT Transkom Integrasi Mandiri. Literasi pajak memberikan dasar pemahaman mengenai kewajiban hukum, fungsi pajak, serta prosedur pembayaran, meskipun sebagian informan masih memiliki keterbatasan dalam memahami aspek teknis seperti perhitungan besaran pajak secara mandiri. Kesadaran pajak mendorong kepatuhan melalui rasa tanggung jawab pribadi, kebiasaan tertib administrasi, dan pemahaman bahwa pembayaran pajak merupakan kontribusi terhadap penyediaan fasilitas publik. Sementara itu, persepsi terhadap sanksi pajak turut membentuk kedisiplinan karena denda dan konsekuensi keterlambatan dipandang sebagai risiko yang perlu dihindari. Pengalaman memperoleh sanksi juga dapat memperkuat kehati-hatian wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Dalam perspektif *Theory of Planned Behavior* (TPB), literasi, kesadaran, dan persepsi sanksi berkontribusi dalam membentuk sikap dan niat untuk patuh. Namun, niat tersebut belum selalu diwujudkan dalam pembayaran PKB secara tepat waktu karena masih dipengaruhi oleh faktor situasional, terutama kondisi keuangan, kebutuhan lain yang lebih mendesak, kesibukan pekerjaan, dan kelalaian. Dengan demikian, kepatuhan PKB tidak hanya ditentukan oleh tingkat pengetahuan atau kesadaran wajib pajak, tetapi juga oleh kemampuan individu dalam mengatasi hambatan yang dihadapi. Peningkatan kepatuhan perlu didukung melalui edukasi perpajakan yang berkelanjutan, penyampaian informasi yang mudah dipahami, pengingat jatuh tempo, peningkatan kualitas pelayanan, serta optimalisasi layanan pembayaran berbasis digital agar kewajiban perpajakan dapat dipenuhi secara lebih mudah dan tepat waktu.

Referensi

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50(2), 179–211. doi: 10.1016/0749-5978(91)90020-T

Bintary, A. A. (2020). Analisis kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak daerah pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur tahun 2015–2018. Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI), 1(2), 86–101. doi: 10.31334/jupasi.v1i2.816

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2024). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (5th ed.). SAGE Publications.

Erdi, T. W., & Astuti, R. P. (2023). Literasi perpajakan, kesadaran perpajakan, dan kepatuhan pajak kendaraan bermotor dengan financial technology sebagai mediator. E-Jurnal Akuntansi, 33(10), 2686–2699. doi: 10.24843/EJA.2023.v33.i10.p11

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). Naturalistic inquiry. SAGE Publications.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative data analysis: An expanded sourcebook (2nd ed.). SAGE Publications.

Mustar, F., Mahardika TB, D. N. K. A., Dipa, A., & Sari, B. (2025). Dampak literasi perpajakan serta pembayaran digital terhadap penerimaan perpajakan kendaraan bermotor. Jurnal Ekonomi Bisnis Antartika, 3(1), 47–53. doi: 10.70052/jeba.v3i1.649

Nainggolan, E. P. (2023). Pemetaan faktor kesadaran, pengetahuan, dan sanksi dalam meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Mandiri: Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 3(1). doi: 10.59086/jak.v3i1.633

Purnama, D. (2026). Analisis kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada masyarakat Kecamatan Jambe, Kabupaten Tangerang [Skripsi].

Ristanti, F., Khasanah, U., & Kuntadi, C. (2022). Literature review pengaruh penerapan pajak UMKM, sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jurnal Ilmu Multidisiplin, 1(2), 380–391. doi: 10.38035/jim.v1i2.49

Sugiyono. (2022). Metode penelitian kualitatif (Cetakan ke-5). Alfabeta.

Ulya, H., Harmain, H., & Harahap, R. D. (2022). Efektivitas program pemutihan pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak membayar pajak dalam perspektif maslahah mursalah. Journal of Islamic Accounting Competency, 2(1), 69–83.

Yuliati, N. N., & Fauzi, A. K. (2020). Literasi pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak UMKM. Akuntansi Bisnis & Manajemen (ABM), 27(2), 26–44. doi: 10.35606/jabm.v27i2.668