

PENGARUH PEMUTIHAN PAJAK, SAMSAT KELILING, E-SAMSAT, SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN BANGKALAN

Annisa Surya Abdi, Imam Agus Faisol

Program Studi Akuntansi Universitas Trunojoyo Madura

email: imam.faisol@trunojoyo.ac.id

ABSTRACT

This research was conducted because there are still many people who do not pay motor vehicle taxes. This research was also conducted to provide empirical evidence on whether tax bleaching, mobile samsara, e-samsara, tax sanctions, and service quality can increase taxpayer compliance for motorized vehicles in the Bangkalan district. This research uses quantitative methods. The population used in this study are taxpayers registered at the Bangkalan Samsat Office. The sample used was 190 taxpayers. This study uses primary data by distributing questionnaires. Questionnaire testing using SPSS. The tests carried out in this study were validity tests, reliability tests, normality tests, heteroscedasticity tests, multicollinearity tests, t-tests, and coefficient of determination tests. The results of this study indicate that tax bleaching has no effect on taxpayer compliance, mobile samsat has a significant effect on taxpayer compliance, e-samsat has a significant effect on taxpayer compliance, tax sanctions have no effect on taxpayer compliance, service quality has a significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: *tax bleaching, mobile samsat, e-samsat, tax sanctions, service quality, taxpayer compliance.*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan karena masih banyak masyarakat yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini juga dilakukan untuk memberikan bukti empiris apakah pemutihan pajak, samsat keliling, e-samsat, sanksi pajak dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di kabupaten Bangkalan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Samsat Bangkalan. Sampel yang digunakan sebanyak 190 wajib pajak. Pada penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuisioner. Pengujian kuisioner menggunakan SPSS. Uji yang dilakukan dalam peneitian ini adalah uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji multikolinearitas, uji t dan uji koefisien determinasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Samsat keliling berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, e – Samsat berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: pemutihan pajak, samsat keliling, e – samsat, sanksi pajak, kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak.

PENDAHULUAN

Perubahan penyelenggaraan pemerintahan Indonesia yang berawal dari sentralisasi lalu berubah menjadi desentralisasi yang artinya adalah telah terjadinya penyerahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk menjalankan semua urusan pemerintahannya sendiri atau bisa disebut juga otonomi daerah. Otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri, baik urusan pemerintah maupun kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Wewenang untuk memungut pajak adalah salah satu wewenang yang dimiliki oleh pemerintah daerah. Sebagai pendukung terlaksananya otonomi daerah, maka kebijakan pengelolaan pajak daerah tidak bisa terlepas dari arahan yang diberikan oleh pemerintah pusat. Adanya otonomi daerah ini diharapkan dapat meningkatkan pemerataan pembangunan. Pemerataan pembangunan ini berasal dari dana APBN dan APBD yang didapatkan dari pemungutan pajak.

Pajak merupakan iuran wajib yang harus dibayarkan oleh wajib pajak atau badan yang bersifat memaksa dan telah diatur dalam undang-undang, dengan tidak mengharapkan imbalan secara langsung dan digunakan oleh negara untuk proses pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Di Indonesia, pajak di bedakan menjadi dua, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Kedua pajak ini dibedakan berdasarkan pihak yang mengelolanya. Pajak pusat atau bisa disebut juga dengan pajak negara merupakan pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat (Direktorat Jendral Pajak) yang hasil perolehan pajak nya digunakan untuk APBN. Sementara untuk pajak daerah dikelola oleh pemerintah daerah baik pemerintah provinsi maupun pemerintah kota/kabupaten. Hasil perolehan pajak daerah digunakan untuk keperluan daerah. Jenis pajak yang dipungut pajak pusat dan pajak daerah juga berbeda. Pajak pusat mengelola PPh, PPN, PPnBM dan Bea Materai. Sedangkan untuk pajak daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah, terdapat 16 jenis pajak daerah yang menjadi wewenang pemerintah daerah. 7 diantaranya di bawah wewenang pemerintah provinsi dan 9 lainnya dibawah wewenang pemerintah daerah. Jenis pajak yang di bawah wewenang pemerintah provinsi adalah PKB, BBNKB, PAB, PBBKB, PAP, Pajak Rokok, dan Opsen MBLB. Jenis pajak dibawah wewenang pemerintah kabupaten/kota adalah PBB-P2, BPHTB, PBJT, Pajak Reklame, PAT, MBLB, Pajak Sarang Burung Walet, Opsen PKB, dan Opsen BBNKB.

Indonesia merupakan salah satu negara yang aktivitasnya tidak lepas dari kendaraan bermotor. Juga, jumlah pemilik kendaraan di setiap wilayah berubah dari waktu ke waktu. Bahkan, jumlahnya meningkat setiap hari di beberapa daerah. Berdasarkan data yang diterbitkan oleh korlantas.polri.go.id menyebutkan bahwa total kepemilikan kendaraan bermotor di Indonesia mencapai 150.875.513 unit. Karena banyaknya kendaraan bermotor ini lah yang kemudian pemerintah menerapkan pajak kendaraan bermotor.

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dana atau penguasaan kendaraan bermotor. Pada awalnya Pajak kendaraan bermotor dilakukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 telah dicabut dan diganti dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Setiap pemerintah provinsi harus membuat peraturan daerah yang baru tentang Pajak Kendaraan Bermotor yang akan di berlakukan pada suatu provinsi tersebut. Provinsi Jawa Timur menerbitkan Pergub No 47 Tahun 2022 tentang

Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2022 yang dijadikan pedoman dalam dasar pengenaan pajak, perhitungan PKB dan BBNKB, dan tarif PKB dan BBNKB yang berlaku di Jawa Timur. Pajak kendaraan bermotor ini di pemungutannya dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat dan juga menyangkut tiga instansi pemerintah yaitu Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), Kepolisian Daerah Republik Indonesia dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa.

Tabel 1.1 Jumlah Objek Pajak dan Jumlah Objek Pajak Tidak Penuh yang Terdaftar di Kantor Samsat Bangkalan

Tahun	Objek Pajak Tidak Penuh	Objek Pajak
2019	22.327	165.261
2020	29.367	165.514
2021	29.243	163.320
2022	29.830	165.431

Sumber: Data Sekunder Samsat Bangkalan

Objek pajak tidak penuh yang dimaksud pada tabel 1.1 adalah objek pajak kendaraan bermotor dengan masalahku tahun fiskal terpilih yang tidak daftar ulang sejak tanggal 1 Januari tahun fiskal terpilih sampai dengan akhir bulan dan tahun fiskal terpilih. Sehingga dapat diartikan bahwa sampai dengan saat ini banyak masyarakat yang tidak membayar pajak kendaraannya bermotornya. Dikutip dari bapenda.jabarprov.go.id ada beberapa faktor masyarakat tidak membayar pajak, seperti sibuk, lupa, kendaraannya masih dalam proses kredit, kendaraan yang digunakan hanya untuk jarak dekat, membayar cicilan dalam pembelian kendaraan bermotor lebih penting daripada membayar pajak, dan kendaraan sudah tua. Untuk meningkatkan potensi pajak di Jawa Timur, Pemprov memberlakukan program pemutihan sanksi administrasi PKB dan BBNKB.

Sanksi pajak adalah tanggungan yang akan diterima wajib pajak bahwa akan mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan. Saksi administrasi perpajakan memiliki tujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak agar patuh dalam melaksanakan kewajibannya (Mardiasmo, 2011). Jika wajib pajak tidak mematuhi maka akan dijatuhi hukuman berupa bunga, denda dan kenaikan (Puteri et al., 2019). Pemutihan pajak kendaraan adalah inisiatif pemerintah yang dirancang untuk mendorong wajib pajak yang menunggak untuk segera membayar pajaknya. Wajib Pajak dikenakan denda atas keterlambatan pajak, dalam pemutihan pajak kendaraan bermotor biasanya pemerintah menghapus denda tersebut untuk mengoptimalkan pembayaran pajak kendaraan wajib pajak dan mendorong masyarakat untuk membayar pajak kendaraan (Darmakanti & Ema Sri Febriyanti, 2021). Sejak 1 April 2022 hingga 15 Desember 2022, Pemerintah Provinsi (Pemprov) Jawa Timur mengadakan program pemutihan denda pajak kendaraan. Pemutihan Pajak ini berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 188/226/KPTS/013/2022 tentang Pembebasan Pajak Daerah Provinsi Jawa Timur.

Selain program pemutihan pajak ini, pemerintah juga melakukan beberapa inovasi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sebelumnya pembayaran pajak kendaraan bermotor hanya bisa dilakukan di kantor samsat saja tetapi saat ini pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan di samsat keliling atau juga bisa dilakukan secara online melalui e-samsat. Hal ini dilakukan agar mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayar pajak kendaraan motor itu sendiri. Saragih et al., (2018) menjelaskan bahwa e-Samsat merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah di Indonesia (BJB, BCA, BRI, BNI, CIMB Niaga, dan lain-lain). Agar dapat memakai layanan ESamsat, nomor KTP pemilik kendaraan yang terdaftar pada server Samsat harus sama dengan yang terdaftar pada rekening bank. Dengan menggunakan e-Samsat, pembayaran PKB menjadi semakin mudah karena dapat membayar kapan saja secara online. Akan tetapi, wajib pajak kendaraan bermotor tetap harus kembali ke kantor samsat untuk pengesahan. Kehadiran e-Samsat juga memberikan manfaat bagi pihak pemerintah daerah karena e-Samsat menyediakan data yang lebih teliti dan menunjukkan waktu yang sebenarnya mengenai penerimaan PKB. Layanan e-samsat dilakukan bukan sekedar tentang transaksi secara elektronik tetapi seberapa luas jangkauan layanan ini (Damayanti, 2022)

Samsat Keliling merupakan layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) di dalam kendaraan dengan metode mendatangi pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan samsat induk. Samsat keliling merupakan inovasi pada lapangan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang operasinya menggunakan mobil dan ada di daerah-daerah yang telah ditentukan. Adanya samsat keliling ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik terutama dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dan mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor tanpa harus mendatangi kantor samsat (Damayanti, 2022).

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor juga di pengaruhi oleh kualitas pelayanan pada saat pembayaran pajak. Apabila wajib pajak mendapatkan pelayanan yang baik maka wajib pajak ingin membayar pajak kembali pada tahun berikutnya. Akan tetapi jika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang buruk maka wajib pajak enggan membayarkan pajaknya. Juliantari et al., (2021) menjelaskan bahwa kepuasan wajib pajak didapatkan karena adanya pelayanan yang berkualitas dengan standar pelayanan yang nantinya dapat dipertanggungjawabkan dan dilakukan secara terus-menerus.

Penelitian ini dilakukan karena masih banyak masyarakat yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor. Pada tabel 1.1 terdapat peningkatan pada objek pajak yang tidak penuh. Penelitian ini juga dilakukan untuk membuktikan apakah pemutihan pajak, samsat keliling, e-samsat, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di kabupaten Bangkalan. Pada penelitian merupakan gabungan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gustaviana, (2020), Moh. Irkham, (2021), dan Dewi & P, (2019). Penelitian ini dimaksudkan untuk menilai apakah program pemutihan pajak, samsat keliling, e-samsat, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan metode kuantitatif.

Subjek penelitian yang digunakan adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Bangkalan. Masalah yang dirumuskan pada riset ini yaitu apakah program pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, apakah samsat keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, apakah e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

TINJAUAN PUSTAKA

Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa munculnya perilaku yang ditunjukkan seorang individu disebabkan karena adanya intention atau niat untuk melakukan perilaku tersebut. Pada teori ini terdapat tiga faktor utama yaitu:

- a. Behavioral belief adalah keyakinan individu terhadap hasil dan evaluasi dari sebuah perilaku (Anggraeni & Kristanti, 2019). Maksudnya adalah adanya setiap individu yang berkeinginan menunjukkan perilaku tergantung pada evaluasi yang dilakukan individu tersebut, apakah hasil evaluasinya positif (bermanfaat, penting, menyenangkan, dan sebagainya) atau memiliki hasil yang negatif (menggangu, tidak penting, malas, dan sebagainya) (Anggraeni & Kristanti, 2019).
- b. Normative belief adalah keadaan dimana seseorang mempunyai keyakinan bahwa adanya tekanan sosial baik dari individu maupun kelompok tertentu yang beranggapan bahwa seseorang tersebut harus atau tidak harus melakukan perilaku tersebut (Anggraeni & Kristanti, 2019).
- c. Control belief adalah keyakinan akan adanya hal-hal yang akan mendukung dan menghambat perilaku yang akan ditunjukkan dan tanggapan tentang seberapa kuat hal yang mendukung dan menghambat perilaku tersebut (Anggraeni & Kristanti, 2019).

Berdasarkan tiga faktor yang telah disebutkan di atas, penggunaan Theory of Planned Behavior (TPB) ini berkaitan dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel pemutihan pajak, program samsat keliling, dan program e-samsat diklasifikasikan dalam faktor control belief karena pada variabel tersebut dapat mendukung dan mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Variabel sanksi pajak diklasifikasikan dalam normative belief karena tujuan dari adanya sanksi pajak agar masyarakat taat dalam membayar pajak. Variabel kualitas pelayanan diklasifikasikan dalam behavioral belief karena jika wajib pajak mendapatkan kualitas pelayanan yang baik maka wajib pajak akan membayarkan pajaknya pada tahun berikutnya. Namun, apabila wajib pajak mendapatkan kualitas pelayanan yang buruk maka wajib pajak enggan untuk membayarkan pajaknya ditahun berikutnya. Variabel kepatuhan wajib pajak diklasifikasikan dalam behavioral belief. Apabila wajib pajak pernah membayar pajak dan merasa pajak itu penting dan bermanfaat karena wajib pajak bisa menggunakan kendaraan bermotor itu tanpa rasa takut akan ditilang maka wajib pajak akan terus berupaya membayar pajak.

Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pemungutan pajak kendaraan bermotor didasarkan pada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Objek PKB adalah kepemilikan dan/atau penguasaan atas kendaraan bermotor.

Objek yang dimaksud adalah kendaraan bermotor yang harus didaftarkan di wilayah provinsi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Bukan objek pajak PKB yaitu kereta api, kendaraan bermotor yang digunakan untuk pertahanan dan keamanan negara, kendaraan bermotor kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan dasar timbal balik, dan Lembaga internasional yang mendapatkan sarana pembebasan pajak dari pemerintah, kendaraan bermotor berbasis energi terbarukan, kendaraan bermotor lain yang telah ditentukan oleh Perda. Subjek PKB adalah orang pribadi atau badan yang mempunyai dan/atau menguasai kendaraan bermotor.

Dasar pengenaan PKB adalah hasil perkalian antara nilai jual kendaraan bermotor (NJKB) dengan bobot yang menggambarkan secara relative tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan yang disebabkan oleh pemakaian kendaraan bermotor, sedangkan dasar pengenaan PKB pada kendaraan bermotor air hanya berdasarkan nilai jual kendaraan bermotor (NJKB). Tarif PKB ditentukan untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor pertama, ditentukan paling tinggi sebesar 1,2%. Sedangkan untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya, dapat ditentukan secara bertingkat paling tinggi 6%.

Terkhusus untuk daerah yang setara dengan daerah provinsi dan tidak terbagi dalam dalam daerah kabupaten/kota otonom, tarif PKB yang ditentukan yaitu, untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor pertama, ditentukan paling tinggi sebesar 2%, dan untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya, dapat ditentukan secara bertingkat paling tinggi 10%. Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan untuk angkutan umum, angkutan karyawan, angkutan sekolah, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, Lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah, dan pemerintah daerah, ditentukan paling tinggi 0,5%.

Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor

Pemutihan pajak kendaraan merupakan langkah yang dilakukan oleh suatu negara untuk mendorong wajib pajak yang mengalami keterlambatan dalam pembayaran pajak. Keterlambatan pembayaran pajak dapat menimbulkan denda bagi wajib pajak, dalam pemutihan pajak kendaraan denda yang dihasilkan dari keterlambatan inilah yang akan dihapuskan oleh pemerintah untuk mengoptimalkan pembayaran pajak kendaraan oleh wajib pajak dan mendorong masyarakat untuk membayar pajak kendaraannya (Darmakanti & Ema Sri Febriyanti, 2021). Tujuan diadakannya pemutihan pajak ini untuk membantu masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak agar tidak mengalami kendala pembayaran. Setiap daerah memiliki aturannya masing-masing dalam pelaksanaan pemutihan pajak tergantung kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Sejak 1 April 2022 hingga 15 Desember 2022, Pemerintah Provinsi (Pemprov) Jawa Timur mengadakan program pemutihan denda pajak kendaraan. Pemutihan Pajak ini berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 188/226/KPTS/013/2022 tentang Pembebasan Pajak Daerah Provinsi Jawa Timur.

Samsat Keliling

Samsat Keliling merupakan layanan yang diantaranya berupa pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan pembayaran asuransi Jasa Raharja dengan aktivitasnya menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari tempat yang satu ke tempat yang terjadwal. Tujuan dioperasikan samsat keliling ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB tanpa harus mendatangi kantor samsat.

Pelayanan yang diberikan Samsat keliling ini adalah layanan pembayaran PKB online, pengesahan STNK tahunan dan pembayaran SWDKLLJ. Masyarakat akan semakin patuh membayar PKB dikarenakan adanya kemudahan dalam prosedur pembayaran dan kecepatan serta ketetapan juga kemudahan pelayanan yang diberikan petugas (Gustaviana, 2020). Manfaat pelayanan samsat keliling yaitu memberikan kemudahan kepada masyarakat (wajib pajak) dalam pengurusan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ, mendekatkan pelayanan kepada masyarakat atau wajib pajak yang berdomisili jauh dari samsat induk sehingga dapat mengurangi biaya transportasi.

E-Samsat

Program e-samsat adalah sebuah program untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan dan mempermudah sistem pelayanan dengan menggunakan alat elektronik (ATM). Program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena apabila wajib pajak yang akan membayar pajak PKB diberikan kualitas pelayanan yang baik, mudah, nyaman, dan aman dalam membayar pajak kendaraan bermotor maka wajib pajak akan patuh terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor. Susanti (2018) menyatakan bahwa e-samsat atau elektronik samsat adalah layanan pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan melalui e-banking atau ATM Bank yang telah ditentukan. e-samsat ini dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya. e-samsat ini telah diterapkan di Pulau Jawa dan Bali.

Sanksi Pajak

Mardiasmo (2011) menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi. Sanksi administrasi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sedangkan menurut Widyaningsih, Aristanti, S. Pd., (2017) sanksi pajak merupakan sanksi berupa administrasi dan pidana yang dikenakan terhadap setiap orang yang melakukan pelanggaran perpajakan yang secara nyata telah diatur dalam undang-undang.

Widyaningsih, Aristanti, S. Pd., (2017) menyatakan bahwa sanksi pajak dibagi menjadi 2 (dua), yaitu sanksi administrasi merupakan pembayaran yang harus dilakukan oleh wajib pajak kepada Negara akibat melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan. Sanksi administrasi dibedakan menjadi 3, yaitu sanksi administrasi berupa denda ialah sanksi yang diberikan kepada wajib pajak dengan menambahkan sejumlah denda pada pelanggaran yang sifatnya disengaja. Sanksi administrasi berupa denda merupakan sanksi terbanyak yang sering ditemukan dalam undang-undang perpajakan; sanksi administrasi berupa bunga merupakan sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar; Sanksi administrasi berupa kenaikan merupakan sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang mengharuskan wajib pajak membayar pajaknya menjadi berlipat ganda dari utang pajak yang seharusnya. Sanksi administrasi berupa kenaikan menjadi sanksi yang paling dihindari oleh para wajib pajak karena mereka harus membayarkan pajaknya lebih besar dari yang terutang. Sanksi pidana merupakan sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak berupa hukuman pidana, seperti denda pidana, pidana kurungan dan pidana penjara. Pemberian sanksi pidana diberikan kepada wajib pajak apabila diketahui bahwa wajib pajak dengan sengaja tidak menyampaikan SPT atau memberikan SPT yang isinya tidak sesuai atau memanipulasi isi SPT tersebut.

Kualitas Pelayanan

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang telah disiapkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dari pelayanan publik yaitu memberikan rasa puas dan layanan yang apa yang masyarakat inginkan. Untuk mencapai tujuan tersebut maka kualitas pelayanan yang baik harus menjadi tujuan pemerintah. Unsur-unsur yang mencirikan pelayanan publik yang baik, yaitu adanya karyawan yang baik, adanya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab pada pelanggan, sanggup melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan pelanggan, mampu memberikan kepercayaan. Asas pelayanan publik berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

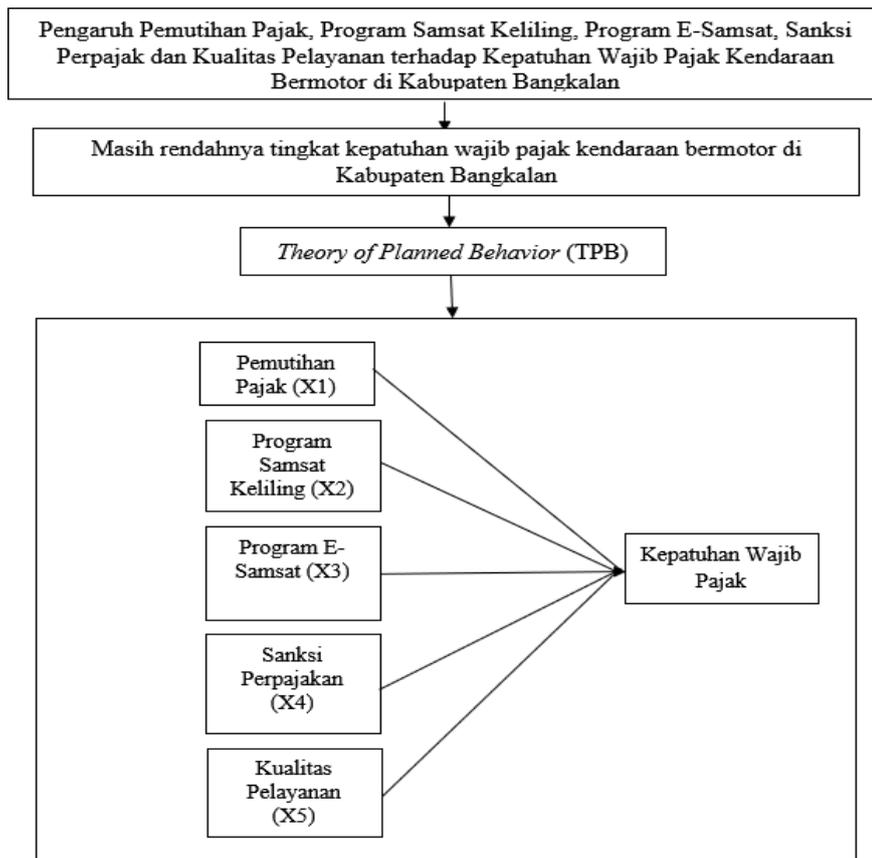
Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah kepatuhan perpajakan yang dimaksudkan sebagai suatu kondisi dimana wajib pajak telah mencukupi dan menjalankan hak perpajakannya (Puteri et al., 2019). Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/kmk.04/2000 kepatuhan perpajakan adalah perbuatan yang dilakukan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Terdapat 2 jenis kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material (Aswati et al., 2018). Kepatuhan formal adalah suatu kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal berdasarkan ketentuan yang ada dalam undang-undang perpajakan seperti mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan pajak.

Sedangkan kepatuhan material adalah suatu kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan seperti mengisi SPT tahunan secara lengkap dan sesuai. Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dan digolongkan berdasarkan sudut pandang Virgiawati et al., (2019) yaitu mematuhi dan mengetahui peraturan perpajakan yang berlaku dengan baik, membayar pajak tepat waktu, tidak mempunyai tunggakan pajak, tidak pernah dikenai hukuman akibat melanggar peraturan perpajakan. Moh. Irkham, (2021) menjelaskan bahwa indikator kepatuhan wajib pajak yaitu memenuhi kewajiban pajak, membayar tepat waktu pengetahuan dalam prosedur pembayaran, memenuhi persyaratan, mengetahui jatuh tempo pembayaran.

KERANGKA PEMIKIRAN

Penelitian ini dimaksudkan untuk menilai apakah program pemutihan pajak, samsat keliling, e-samsat, sanksi pajak, dan kualitas pelayan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Diadakannya penelitian ini karena berdasarkan data sekunder dari samsat bangkalan diperoleh bahwa masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangkalan. Penelitian ini menggunakan Theory of Planned Behavioral yang menjadi dasar dalam melakukan variable independent. Kemudian variable pemutihan pajak, program e-Samsat, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan akan diukur apakah variable tersebut berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Pengukuran itu menggunakan analisis regresi berganda. Setelah dilakukan pengukuran maka akan mendapatkan hasil dan pembahasan dan akan ditarik kesimpulan dari hasil pengukuran tersebut.



Sumber: Data Diolah, 2023

Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Program Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pemutihan pajak kendaraan merupakan langkah yang dilakukan oleh suatu negara untuk mendorong wajib pajak yang mengalami keterlambatan dalam pembayaran pajak. Keterlambatan pembayaran pajak dapat menimbulkan denda bagi wajib pajak, dalam pemutihan pajak kendaraan denda yang dihasilkan dari keterlambatan inilah yang akan dihapuskan oleh pemerintah untuk mengoptimalkan pembayaran pajak kendaraan oleh wajib pajak dan mendorong masyarakat untuk membayar pajak kendaraannya (Darmakanti & Ema Sri Febriyanti, 2021).

Theory of Planned Behavior merupakan teori yang menjelaskan perilaku seseorang yang diakibatkan karena niat untuk melakukan perilaku tersebut. Dengan adanya program pemutihan ini, pemerintah mendukung masyarakat untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor yang sebelumnya mengalami penunggakan pajak dengan membebaskan dari sanksi denda. Dimana pada pemutihan pajak ini, denda yang dikenakan akibat penunggakan pajak dihapuskan. Dihapusnya denda pajak dari program ini dapat meningkatkan antusias masyarakat dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian dari Rahayu, C., (2018), program pemutihan pajak kendaraan bermotor memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsar Brebes. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Widajantie & Anwar, (2020) menyatakan bahwa pemutihan pajak kendaraan bermotor mempunyai dampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Program pemutihan pajak ini membantu masyarakat yang mengalami penunggakan pajak dalam pembayaran pajak.

H1: Pemutihan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

5. Pengaruh Program Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Samsat Keliling merupakan layanan yang diantaranya berupa pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan pembayaran asuransi Jasa Raharja dengan aktivitasnya menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari tempat yang satu ke tempat yang terjadwal. Dengan adanya program samsat keliling ini mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa harus mendatangi kantor Samsat pusat yang ada di daerah tersebut.

Theory of Planned Behavior merupakan teori yang menjelaskan perilaku seseorang yang diakibatkan karena niat untuk melakukan perilaku tersebut. Program samsat keliling ini diklasifikasikan kedalam control belief karena program ini mendukung wajib pajak untuk patuh terhadap pajak kendaraan bermotor. Program samsat keliling ini mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak dengan cara petugas mendatangi wilayah yang jauh dengan samsat pusat agar masyarakat tidak perlu menempuh jarak yang jauh untuk membayar pajak. Hal ini dapat meningkatkan minat dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian menyatakan bahwa Samsat Keliling berpengaruh terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Pada penelitian lainnya yang dilakukan oleh Damayanti, (2022) menyatakan bahwa samsat keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H2: Program Samsat Keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

6. Pengaruh Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Susanti, (2018) menyatakan bahwa e-samsat atau elektronik samsat adalah layanan pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan melalui e-banking atau ATM Bank yang telah ditentukan. e-samsat ini dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraannya. Pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan program e-Samsat ini dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. wajib pajak hanya perlu mengakses e-Samsat melalui aplikasi dan web yang telah disediakan oleh korlantas polri. Dengan kemudahan yang diberikan ini dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga wajib pajak patuh dalam membayar pajak. e-Samsat ini telah diterapkan di Pulau Jawa dan Bali.

Theory of Planned Behavior merupakan teori yang menjelaskan perilaku seseorang yang diakibatkan karena niat untuk melakukan perilaku tersebut. Program e-samsat ini diklasifikasikan kedalam control belief karena program ini mendukung wajib pajak untuk patuh terhadap pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya program e-samsat ini, wajib pajak bisa membayar pajak kapan pun dan dimana pun baik melalui website ataupun aplikasi. Kemudahan yang diberikan ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wardani, (2020) menyatakan bahwa penerapan program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pada penelitian yang dilakukan oleh Damayanti, (2022) menyatakan bahwa layanan e-samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H3: Program E-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

7. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi (Mardiasmo, 2011). Sanksi administrasi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi administrasi adalah suatu alat yang digunakan sebagai jaminan untuk wajib pajak mematuhi semua peraturan perpajakan. Apabila wajib pajak melanggar ketentuan yang telah ditetapkan maka akan dikenai hukuman berupa bunga, denda dan kenaikan.

Theory of Planned Behavior merupakan teori yang menjelaskan perilaku seseorang yang diakibatkan karena niat untuk melakukan perilaku tersebut. Sanksi pajak ini diklasifikasikan kedalam normative belief karena sanksi pajak memberikan tekanan kepada wajib pajak agar membayar pajak tepat waktu. Adanya sanksi pajak memberikan peringatan agar wajib pajak dapat membayarkan pajaknya dengan tepat waktu dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Puteri et al., (2019) sejalan dengan penelitian Kabbani (2021) yang mengatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

H4: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

8. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang telah disiapkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dari pelayanan publik adalah memberikan rasa puas dan layanan apa yang masyarakat inginkan. Apabila tujuan pelayanan tersebut telah tercapai maka masyarakat berupaya untuk meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Theory of Planned Behavior merupakan teori yang menjelaskan perilaku seseorang yang diakibatkan karena niat untuk melakukan perilaku tersebut. Kualitas pelayanan ini diklasifikasikan kedalam behavioral belief karena pelayanan yang baik yang diberikan petugas dapat berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam membayar pajak. Apabila wajib pajak mendapatkan pelayanan yang baik dalam proses pembayaran pajak maka akan memberikan pengalaman yang baik pada wajib pajak sehingga wajib pajak akan membayarkan pajaknya lagi di tahun berikutnya. Tetapi jika wajib pajak tidak mendapatkan pelayanan yang baik maka wajib pajak enggan untuk membayarkan pajaknya. Oleh karena itu, pelayanan yang baik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kabbani (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan yang di berikan oleh petugas maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widajantie & Anwar, (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H5: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

METODE PENELITIAN

Jenis dan Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sample tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono,2014).

Populasi dan Sampel

Sugiyono (2016) menyatakan bahwa populasi adalah semua elemen/unsur yang akan diamati atau dteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Bangkalan. Sugiyono (2016) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel pada penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Bangkalan. Pengambilan sampel menggunakan rumus (Hair et al., 1995). Dalam penggunaan rumus ini ukuran sampel minimal dikalikan 5 – 10 pertanyaan. Sampel yang digunakan sebanyak 190 wajib pajak. Perhitungan sampel yaitu Jumlah pertanyaan x 5, sehingga hasil perhitungan yaitu $38 \times 5 = 190$ sampel.

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Kuisisioner akan disebar sebanyak 250 untuk mengantisipasi kuisisioner yang tidak terisi secara lengkap. Dalam hal ini penelitian dilakukan di Kantor Samsat Bangkalan, dan yang menjadi objek penelitian adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Bangkalan. Untuk mengukur tingkat pendapat responden digunakan skala likert 5 point, yaitu 1 (sangat tidak setuju) ,2 (tidak setuju), 3 (netral), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju).

Definisi operasional masing-masing variabel

Variabel	Indikator
Program pemutihan pajak (X1) (Utomo & Iswara, 2021)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib pajak mengetahui tujuan pemutihan pajak kendaraan bermotor 2. Wajib pajak merasa terbantu dengan adanya pemutihan wajib pajak kendaraan bermotor 3. Wajib pajak diberikan kemudahan dengan adanya pemutihan pajak kendaraan bermotor
Program Samsat Keliling (X2) (Moh. Irkham, 2021)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letak wilayah strategis 2. Kepuasan penggunaan 3. Bertambahnya minat wajib pajak
Program E-Samsat (X3) (Wardani, 2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cepat 2. Efektif dan efisien 3. Mudah 4. Aman
Sanksi Perpajakan (X4) (Wardani, D. K., 2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib pajak menyadari tujuan sanksi pajak 2. Pengenaan sanksi yang cukup berat untuk memberikan efek jera 3. Memberikan sanksi tanpa toleransi pada wajib pajak yang melanggar
Kualitas pelayanan (X5) (Kabbani, 2021)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Handal 2. Tanggap 3. Empati
Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) (Wardani, D. K., 2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menaati kewajiban sesuai dengan ketentuan yang berlaku 2. Melakukan pembayaran pajak tepat waktu 3. Memenuhi persyaratan dalam proses pembayaran pajak

Metode Analisis Data

Dasar dalam melakukan pembahasan penelitian adalah data yang telah dikumpulkan lalu diuji dan dianalisis kebenarannya. Tujuan dari analisis data yaitu untuk memaparkan dan mengambil kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan. Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS. Sebelum melakukan penyebaran kuisioner secara menyeluruh, akan dilakukan uji pilot terhadap kuisioner dengan menyebarkan 10 kuisioner. Hal ini dilakukan untuk menilai apakah kuisioner yang akan dibagikan nantinya valid dan reliabel.

Uji validitas adalah pengujian yang berfungsi untuk mengukur valid atau tidaknya sebuah kuesioner (Ghozali, 2011). Standar hasil dari uji validitas yaitu kuisinoner dapat dikatakan valid apabila nilai signifikansi Pearson < 0.05 , kuisinoner dapat dikatakan berkorelasi tinggi jika nilai signifikansi 2-Tailed < 0.01 , dan kuisinoner berkorelasi jika nilai signifikansi 2-Tailed < 0.05 . Uji reabilitas adalah pengujian yang berfungsi untuk mengukur reliable atau tidaknya suatu kuesioner dengan menghitung nilai Cronbach's Alpha untuk setiap variabel. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0.60 maka kuisinoner dikatakan reliable (Ghozali, 2011).

Uji Normalitas adalah pengujian data menggunakan Uji KolmogorofSmirnov dengan signifikansi sebesar 0,05. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka nilai residual tidak terdistribusi normal dan jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai residual terdistribusi normal. Uji Heterokedastisitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain atau tidak. Uji heterokedastisitas dilakukan menggunakan grafik Scatterplot

Untuk menemukan tidak terjadinya heterokedastisitas pada grafik Scatterplot dapat ditentukan dengan titik – titik data yang menyebar baik diatas, dibawah atau disekitar angka 0, titik - titik tidak mengumpul hanya diatas ataupun dibawah angka 0, dan tidak boleh membentuk pola pada penyebaran titik – titik data. Menurut Sugiyono (2016), uji Multikolineritas digunakan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel bebas dalam regresi. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan VIF (Variance Inflation factor). Apabila nilai tolerance > 0.10 dan nilai VIF < 10.00 maka tidak terjadi multikolineritas dan begitu juga sebaliknya. Uji t adalah pengujian yang dilakukan untuk menguji apakah satu variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat atau tidak. Jika t hitung $> t$ table atau signifikansinya < 0.05 maka data berpengaruh signifikan. Sedangkan jika t hitung $< t$ table atau signifikansinya > 0.05 maka data tidak berpengaruh.

Uji Koefisien Determinasi adalah pengujian yang digunakan untuk melihat kemampuan variabel independen dalam memaparkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi dilihat dari Adjusted R2 dimana semakin besar nilainya maka akan semakin kuat pengaruh variabel tersebut. Nilai koefisien determinasi yang mendekati 1 maka variabel independen telah memberikan hampir seluruh informasi yang diperlukan dalam memprediksi variabel dependen dan sebaliknya. Analisis regresi linear berganda adalah metode analisis yang digunakan dalam menentukan ketepatan prediksi terhadap pengaruh yang terjadi antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

PEMBAHASAN

Pengaruh Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini didapatkan dengan pengujian signifikansi koefisien regresi berganda yang memperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,065 dan nilai signifikansinya sebesar 0,271. Hal ini berarti bahwa Nilai signifikansinya $> 0,05$ yang berarti pemutihan pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis pertama tidak diterima.

Berdasarkan teori *Theory of Planned Behavior* (TPB), pemutihan pajak diklasifikasikan dalam faktor control belief karena pada faktor ini meyakinkan bahwa adanya hal – hal yang mendukung dan menghambat perilaku dalam melakukan perilaku tersebut. Dengan adanya pemutihan pajak ini, pemerintah mendukung masyarakat untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor yang sebelumnya mengalami penunggakan pajak dengan membebaskan dari sanksi denda. Pemutihan pajak dapat membantu wajib pajak yang telat membayarkan pajaknya dan ingin membayar pajak tetapi merasa terbebani dengan adanya sanksi pajak yang diterima. Hal ini juga yang membuat wajib pajak beranggapan bahwa bisa menunda pembayaran pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu, C., (2018), program pemutihan pajak kendaraan bermotor memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa samsat keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini didapatkan dengan pengujian signifikansi koefisien regresi berganda yang memperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,326 dan nilai signifikansinya sebesar 0,000. Hal ini berarti bahwa Nilai signifikansinya $< 0,05$ yang berarti samsat keliling berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis kedua diterima. Berdasarkan teori *Theory of Planned Behavior* (TPB), samsat keliling diklasifikasikan dalam faktor control belief karena pada faktor ini meyakinkan bahwa adanya hal – hal yang mendukung dan menghambat perilaku dalam melakukan perilaku tersebut. Samsat keliling diadakan dengan tujuan agar lebih mudah menjangkau wajib pajak yang tempat tinggal nya jauh dari Kantor Samsat.

Dengan adanya samsat keliling ini, mempermudah masyarakat untuk membayar pajak dan juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penambahan unit samsat keliling juga perlu dilakukan agar wajib pajak lebih mudah untuk membayarkan pajaknya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lasary (2018) menyatakan bahwa Samsat Keliling berpengaruh terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Pada penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Damayanti, 2022) menyatakan bahwa samsat keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa e – samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini didapatkan dengan pengujian signifikansi koefisien regresi berganda yang memperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,111 dan nilai signifikansinya sebesar 0,004. Hal ini berarti bahwa Nilai signifikansinya $< 0,05$ yang berarti e - samsat berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis ketiga diterima.

Berdasarkan teori *Theory of Planned Behavior* (TPB), e-samsat ini diklasifikasikan kedalam control belief karena program ini mendukung wajib pajak untuk patuh terhadap pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya program e-samsat ini, wajib pajak bisa membayar pajak kapan pun dan dimana pun baik melalui website, aplikasi, minimarket dan e-commers. Masih ada wajib pajak yang tidak mengetahui tentang adanya e – samsat karena merasa sulit. Padahal dengan adanya e – samsat ini pembayaran bisa dilakukan lebih mudah dan menghemat waktu tanpa perlu antri. Kemudahan yang diberikan ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wardani, 2020) menyatakan bahwa penerapan program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Damayanti, 2022) menyatakan bahwa layanan e-samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil ini didapatkan dengan pengujian signifikansi koefisien regresi berganda yang memperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,050 dan nilai signifikansinya sebesar 0,355. Hal ini berarti bahwa Nilai signifikansinya $> 0,05$ yang berarti sanksi pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis keempat tidak diterima. Berdasarkan teori *Theory of Planned Behavior* (TPB), Sanksi pajak ini diklasifikasikan kedalam normative belief karena sanksi pajak memberikan tekanan kepada wajib pajak agar membayar pajak tepat waktu. Sanksi pajak ini diberikan kepada wajib pajak yang tidak membayarkan pajaknya baik pajak tahunan maupun pajak 5 tahunan.

Dengan adanya sanksi pajak ini, wajib pajak merasa terbebani dan enggan untuk membayarkan pajaknya. Kurangnya pemberitahuan tentang jumlah atau jenis sanksi yang diterima oleh wajib pajak, maka wajib pajak cenderung untuk meremehkan sanksi pajak yang diterima.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kabbani, 2021) yang mengatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini didapatkan dengan pengujian signifikansi koefisien regresi berganda yang memperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,140 dan nilai signifikansinya sebesar 0,026. Hal ini berarti bahwa Nilai signifikansinya $< 0,05$ yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis kelima diterima.

Berdasarkan teori *Theory of Planned Behavior* (TPB), kualitas pelayanan ini diklasifikasikan kedalam behavioral belief karena pelayanan yang baik yang diberikan petugas dapat berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam membayar pajak. pelayanan yang baik tidak hanya mengacu pada perlakuan kepada wajib pajak yang diberikan oleh petugas, tetapi juga sarana dan prasarana yang baik.

Kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan agar wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Apabila wajib pajak mendapatkan pelayanan yang baik dalam proses pembayaran pajak maka akan memberikan pengalaman yang baik pada wajib pajak sehingga wajib pajak akan membayarkan pajaknya lagi di tahun berikutnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kabbani, 2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan yang di berikan oleh petugas maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Samsat keliling berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin banyak jumlah samsat keliling yang tersebar maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. e – Samsat berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik tingkat layanan e – samsat maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan dan tingkat sarana dan prasarana maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, R., & Kristanti, R. (2019). Tinjauan Teoritis Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dari Perspektif Theory of Planned Behavior. *Jurnal Ekonomi*, 9(1), 53–64.
- Aswati, W. O., Mas'ud, A., & Nudi, T. N. (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi kasus *Jurnal Akuntansi Dan ...*, 3(1), 2088–4656.
http://karyailmiah.uho.ac.id/karya_ilmiah/Arifuddin/14.Pengaruh_Kesadaran_Wajib_Pajak.pdf
- Damayanti, E. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Razia Lapangan, Layanan E-Samsat, Sistem Samsat Drive Thru, Dan Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib *Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia*.
<https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/38158%0Ahttps://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/38158/18312017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Darmakanti, N. M., & Ema Sri Febriyanti, N. K. (2021). Efektivitas Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Masa Pandemi. *Jurnal Pacta Sunt Servanda*, 2(2), 88–94.
<https://doi.org/10.23887/jpss.v2i2.472>
- Dewi, I. G. A. M. R., & P, K. W. L. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 50. <https://doi.org/10.38043/jiab.v4i1.2151>
- Gustaviana, S. (2020). Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, Pemutihan PKB, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Operasi Kepolisian Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Ba. *Akuntansi*, 1(1), 20–29.
<https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma>
- Juliantari, N. K. A., Sudiartana. I.M., & Dicriyani, N. L. G. M. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128–139.
- Kabbani, F. I. (2021). Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Program Pemutihan Pajak, dan Pembebasan Bea Balik Nama Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia*.
- Mardiasmo. (2011). Perpajakan Edisi Revisi. In *Andi*.
- Moh. Irkham, D. I. (2021). Pengaruh Sanksi , Razia Lapangan , Program E-Samsat dan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Brebes. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Kontemporer*, 1(2), 117–129.
- Puteri, P. O., Syofyan, E., & Mulyani, E. (2019). Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap

- Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1569–1588. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.163>
- Rahayu, C., & A. (2018). Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Perpajakan, Manajemen, Dan Akuntansi*, 10(1).
- Saragih, A. H., Susilawati, N., & Hendrawan, A. (2018). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik: Studi Pada Penerapan Kebijakan Electronic Samsat (E-Samsat) Di Provinsi Dki Jakarta Arfah Habib Saragih 1 , Neni Susilawati 2 , Adang Hendrawan 3. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 7(2), 12–24.
- Susanti, N. A. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Skripsi. Yogyakarta: Akuntansi, FEB UII Yogyakarta*, 5(3), 35–37.
- Utomo, G. P., & Iswara, U. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(4), 129–143. <http://repository.upnjatim.ac.id/633/>
- Virgiawati, A., Samin, & Kirana, J. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Di SAMSAT Jakarta Selatan). *Jurnal MONEX*, 8(2), 1–15.
- Wardani, D. K., & R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP Roda Empat Di Samsat Drive Thru Batul). *Jurnal Akuntansi*, 5(1).
- Wardani, D. K. (2020). Pengaruh Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(2). <https://doi.org/10.31316/akmenika.v15i2.999>
- Widajantie, T. D., & Anwar, S. (2020). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *Behavioral Accounting Journal*, 3(2), 129–143. <https://doi.org/10.33005/baj.v3i2.103>
- Widyaningsih, Aristanti, S. Pd., M. S. (2017). Hukum Pajak dan Perpajakan. *Bandung: Alfabeta.*, 9–22.