

# PENGARUH PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN, KESADARAN, SOSIALISASI, SANKSI, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

**Princesa Felicita Angelica**

*inces.angelica7@gmail.com*

**Sapari**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya**

## **ABSTRACT**

*This research examined the effect of vehicle tax bleaching, tax awareness, tax socialization, tax sanction, and service on vehicle taxpayers' compliance. The research was quantitative. Moreover, the population was vehicle taxpayers at the SAMSAT East Surabaya office. The data collection technique used purposive sampling, in which the sample was based on the criteria given. In line with that, 100 taxpayers at the SAMSAT East Surabaya office were taken as the sample. Furthermore, the data were vehicle taxpayers' understanding and explanation about taxpayers' compliance in 2022. The data analysis technique used multiple linear regression with SPSS (Statistical Product and Service Solution). The result of the data analysis and hypothesis test concluded vehicle tax bleaching affected vehicle taxpayers' compliance. Likewise, tax awareness affected vehicle taxpayers' compliance. However, tax socialization did not affect vehicle taxpayers' compliance. On the other hand, the tax sanction affected vehicle taxpayers' compliance. Similarly, service affected vehicle taxpayers' compliance.*

*Keywords: bleaching, awareness, socialization, sanction, service, compliance*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di kantor SAMSAT Surabaya Timur. Sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode purposive sampling, yaitu pemilihan sampel menggunakan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Berdasarkan metode purposive sampling tersebut didapatkan sebanyak 100 wajib pajak yang terdapat di kantor SAMSAT Surabaya Timur, penelitian ini menggunakan pemahaman dan penjelasan dari wajib pajak kendaraan bermotor tentang kepatuhan wajib pajak yang terjadi pada tahun 2022. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa variabel program pemutihan pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

**Kata Kunci:** pemutihan, kesadaran, sosialisasi, sanksi, pelayanan, kepatuhan

## **PENDAHULUAN**

Pajak merupakan salah satu komponen untuk mendanai pergantian acara publik. Pajak juga merupakan kerja sama langsung dari daerah setempat dalam pergantian acara publik. Kriswibowo (2018) menyatakan bahwa instrumen penilaian merupakan salah satu cara mewujudkan bantuan pemerintah daerah. Mardiasmo (2013) menyatakan bahwa Pajak adalah kewajiban wajib, sebagai uang tunai atau barang yang dikumpulkan oleh pemerintah berdasarkan standar yang sah, untuk mengurus biaya pembuatan barang dagang dan

administrasi agregat dalam melaksanakan bantuan pemerintahan umum. Retribusi sebagai sumber utama pendapatan asli daerah sebagai mana dominasi pajak dalam Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) sebagai sumber pendapatan merupakan hal yang sangat umum mengingat fakta bahwa terutama ketika aset normal saat ini tidak dapat digunakan. Tergantung dari penghasilan dari aset normal memiliki harapan hidup yang agak terbatas dan suatu haru akan habis tidak dapat terpengaruh. Bertentangan dengan pajak, sumber pendapatan pengeluaran ini memiliki usia yang tak ada habisnya, apalagi disisi lain semakin banyak bertambahnya total penduduk dalam suatu daerah.

Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dimungkinkan karena jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Menurut Kepala Satuan Lalu Lintas Polrestabes Surabaya, kendaraan bermotor berjumlah 4,4 juta unit, didominasi kendaraan roda dua sebanyak 3,55 juta unit. Kendaraan roda 4 meningkat menjadi 4.000 unit per bulan dan kendaraan roda 2 meningkat menjadi 12.000 unit per bulan.

Saat ini, pemerintah Jawa Timur telah merealisasikan Pergub Jawa Timur No. 55 tahun 2019 mengenai keringanan dan pembebasan sanksi tunggakan pajak kendaraan bermotor atau disebut dengan pemutihan pajak kendaraan bermotor. Hal ini mengisyaratkan bahwa banyak tunggakan pajak kendaraan bermotor akibat kurangnya kepatuhan rakyat dalam membayar pajak. Menurut Kepala Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jawa Timur, pemutihan dilaksanakan untuk mendongkrak penerimaan piutang PKB sebesar Rp374.000.000.000 dengan 1.911.240 objek kendaraan roda dua serta roda empat di Jawa Timur (Detik, 2019).

Selain adanya tunggakan pajak kendaraan bermotor, terdapat permasalahan lain yaitu banyaknya calo STNK di SAMSAT Surabaya Timur dan wajib pajak menggunakan jasa tersebut untuk menyelesaikan permasalahan pajak kendaraan bermotor (Detik, 2019). Petugas SAMSAT Surabaya Timur juga kurang memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan di SAMSAT Surabaya Timur tergolong kurang efektif karna banyaknya calo STNK yang dapat menyebabkan kesenjangan sosial pelayanan dari SAMSAT Surabaya Timur karna sering mendahulukan calo STNK tersebut.

Usaha untuk mengoptimalkan penerimaan pajak tidak hanya mengandalkan peran Ditjen Pajak tetapi juga diperlukan peran dari wajib pajak berupa kepatuhan dalam membayar pajak. Kepatuhan pajak yaitu ketika wajib pajak melaksanakan hak dan kewajiban pajaknya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku (Ilhamsyah *et al.*, 2016). Masalah rendahnya kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting karena ketidak patuhan perpajakan dapat menimbulkan upaya penghindaran pajak. Kepatuhan wajib pajak harus diberlakukan untuk mencapai efektivitas penerimaan pajak.

Kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan dengan adanya pemutihan pajak kendaraan bermotor. Pemutihan pajak kendaraan bermotor adalah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah guna mendorong wajib pajak yang telah lama tidak membayarkan kewajibannya membayar pajak kendaraan dengan menghapus denda keterlambatan pembayara selama periode itu. Hal ini bertujuan untuk mendongkrak penerimaan piutang pajak kendaraan bermotor dan meringankan beban wajib pajak. Pemutihan dianggap sebagai kesempatan bagi masyarakat untuk melunasi tunggakan pajak kendaraan bermotor tanpa membayar denda. Hal ini dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Selain pemutihan, kesadaran wajib pajak juga menjadi faktor yang penting. Kesadaran wajib pajak yaitu kesediaan wajib pajak untuk membayar pajak dengan suka rela dan tepat waktu sesuai dengan peraturan undang - undang yang berlaku. Kesadaran pajak terbentuk karena adanya nilai moral, etika, dan rasa tanggung jawab sebagai warga negara yang baik (Marchori, 2018). Sebagian besar masyarakat menganggap pajak sebagai pungutan wajib bukan sebagai peran serta mereka karena tidak menikmati hasil pembayaran pajak secara langsung, Oleh karena itu hanya sedikit yang merasa rela dan bertanggung jawab untuk berpartisipasi dalam pembiayaan negara (Mutia, 2014).

Adanya persepsi negatif masyarakat tentang pajak memerlukan peran petugas untuk mengadakan sosialisasi perpajakan guna memberi pemahaman kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Sosialisasi merupakan usaha memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat mengenai perpajakan dan perundang - undangan (Dharma dan Suardana, 2014). Di era modern saat ini, terdapat beragam media sosialisasi yaitu melalui media komunikasi, baik media cetak seperti surat kabar dan majalah maupun melalui media elektronik seperti televisi dan iklan sosial media. Kegiatan sosialisasi harus dilakukan secara intensif dan efektif dengan menggunakan metode-metode yang tepat. Melalui sosialisasi, diharapkan mampu menambah wawasan wajib pajak mengenai perpajakan dan memahami pentingnya pajak bagi negara sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak.

Sanksi pajak berperan penting dalam memberikan ilustrasi untuk memberatkan pelanggar agar tidak meremehkan pedoman pungutan. Polisi tidak tegas dalam mengambil tindakan segera terhadap warga yang enggan membayar taksiran tahunan kendaraan bermotornya di Kantor SAMSAT Surabaya. Banyak warga membayar lima (5) waktu yang lama segera atau tidak sedikit pun. Karena tidak disertai dengan sanksi pajak, hal itu membuat individu kurang memikirkan komitmen mereka. Dengan demikian, sanksi pajak sangat berlaku bila digunakan sebagai faktor gratis dalam ulasan ini.

Pelayanan petugas juga mempengaruhi kepatuhan pajak. Pelayanan diartikan sebagai cara petugas membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Pemerintah harus melakukan upaya sebagai wujud kepedulian kepada wajib pajak yaitu dengan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam memaksimalkan penerimaan negara. Dengan terwujudnya pelayanan prima dapat menciptakan kepuasan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Jika mengacu pada pelayanan publik diatas, maka pelayanan prima merupakan pelayanan publik yang mengharuskan petugas pajak menempatkan wajib pajak sebagai pelanggan yang harus diberikan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas seperti pelanggan dalam organisasi bisnis (Mutia, 2014). Masyarakat akan membayar pajak dari penghasilan yang diterimanya jika mereka mendapatkan pelayanan publik sebanding dengan pajak yang dibayarkan, adanya perlakuan yang adil dari pemerintah dan proses perpajakan yang jelas.

Program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, sanksi pajak, dan pelayanan memiliki pengaruh yang cukup penting terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini didukung oleh penelitian Rahayu dan Amirah (2018) yang menyatakan bahwa Program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Cahyadi dan ketut (2016) juga menyatakan bahwa kesadaran, sosialisasi, dan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Namun di sisi lain, hal ini tidak didukung oleh penelitian Chusaeri *et al.* (2017) yang menyatakan bahwa kesadaran dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Barus *et al.* (2016) juga menyatakan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## TINJAUAN TEORITIS

### Pajak

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Mardiasmo (2016:3) menyatakan bahwa Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal

balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. pajak memiliki kegunaan atau manfaat pokok dalam meningkatkan kesejahteraan umum. Umumnya fungsi pajak dikenal dengan 4 macam fungsi yaitu Fungsi Budgetair, Fungsi Regulerend, Fungsi Stabilitas dan Fungsi Redistribusi Pendapatan (Putra, 2019).

### **Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 47 Tahun 2022 pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Menurut Hadi dan Saputri (2018:92 - 93) disebutkan pajak kendaraan Bermotor adalah Pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor, tidak termasuk kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor alat - alat berat dan alat - alat besar yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang dan / atau barang di jalan umum. Sedangkan menurut Mulyawan dan Novia (2016) bahwa Pajak Kendaraan Bermotor adalah salah satu objek pajak dan mempunyai peran yang sangat penting dalam pembangunan, Karena Pajak Kendaraan Bermotor dapat menjadi sumber penghasilan asli daerah

### **Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)**

Teori kepatuhan (*compliance theory*) dikemukakan oleh Milgram (1963). Teori ini menjelaskan bagaimana suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang telah ditetapkan. Ada dua perspektif dalam ilmu sosiologi mengenai kepatuhan kepada hukum, yaitu instrumental dan normatif. Perspektif instrumental diasumsikan bahwa individu secara menyeluruh diperkuat oleh kepentingan pribadi dan persepsi terhadap perubahan-perubahan yang dikaitkan dengan perilaku. Perspektif normatif ditautkan dengan anggapan orang yang menjadi moral dan berlawanan terhadap kepentingan pribadi. Seorang individu yang mengarah mematuhi hukum dianggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal yang sudah diterapkan. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) ini memiliki arti bahwa patuh terhadap hukum karena hukum tersebut dianggap sebagai suatu kewajiban, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) memiliki arti patuh terhadap peraturan karena otoritas penyusun hukum tersebut telah memiliki hak untuk mengatur perilaku.

### **Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor**

Program pemutihan pajak adalah satu upaya yang dilakukan pemerintah selaku pengelola negara untuk mendorong kepatuhan wajib pajak yang lama tidak melaksanakan kewajiban membayar pajaknya atau terlambat membayar pajak, dengan penghapusan sanksi administrasi yang dibebankan pada pengguna kendaraan bermotor selama periode tertentu Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 188/643/Kpts/013/2022 Tentang Pembebasan Pajak Daerah Provinsi Jawa Timur memutuskan bahwa pembebasan pokok bbnkb atas penyerahan kedua dan seterusnya, pembebasan sanksi administratif pkb dan bbnkb, pembebasan pokok pkb untuk kendaraan bermotor angkutan umum orang jenis mikrolet dan sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan dengan aplikasi (ojek online).

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Rahayu (2017) Kesadaran wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi, maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara. Jenis-Jenis Kesadaran yaitu ada 2 Kesadaran pasif dan Kesadaran Aktif.

### **Sosialisasi Pajak**

Sosialisasi merupakan hal yang penting dalam upaya peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan adalah pemberian wawasan, dan pembinaan kepada wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan. Sosialisasi tidak hanya dapat meningkatkan pengetahuan tentang pajak yang nantinya dapat berdampak pada peningkatan kesadaran wajib pajak itu sendiri.

### **Sanksi Perpajakan**

Pengertian sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2016:54) sebagai jaminan ketentuan perpajakan yang diatur berlandaskan peraturan undang-undang bidang pajak yang disebut juga norma perpajakan akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan menjadi alat pencegah supaya para wajib pajak tidak melakukan pelanggaran terhadap norma pajak. Sanksi yang terdapat pada bidang pajak sesuai undang-undang meliputi sanksi pidana dan administrasi. Ancaman terhadap pelanggar pada norma bidang pajak terdapat ancaman berupa sanksi administrasi, terdapat ancaman sanksi pidana dan terdapat juga yang mendapatkan ancaman keduanya.

### **Pelayanan**

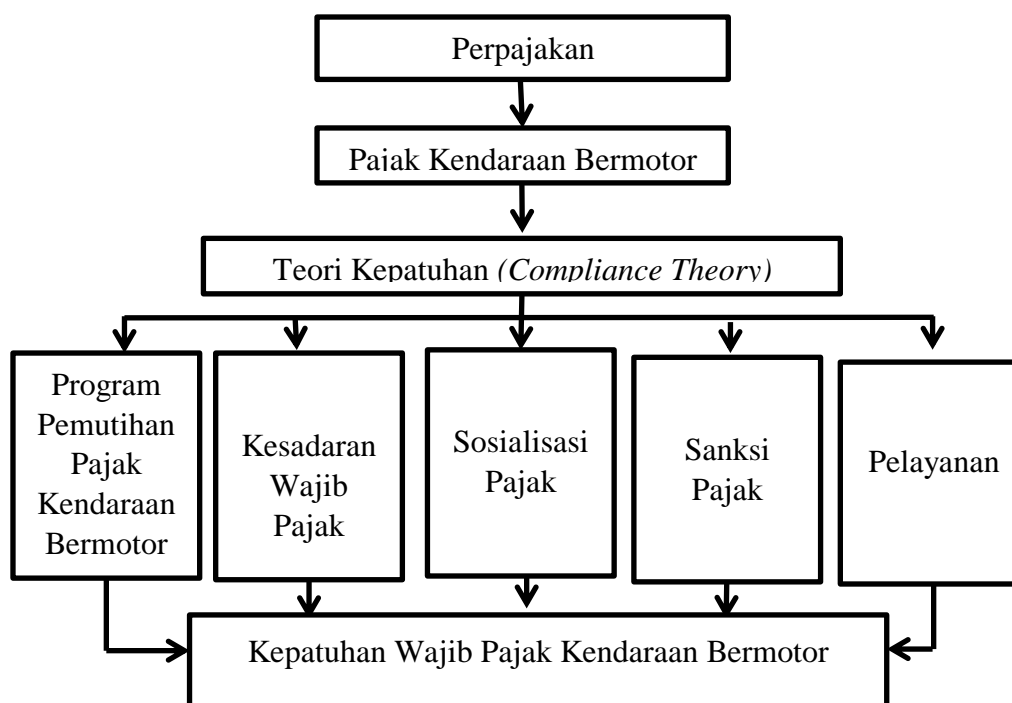
Menurut Widajantie dan Anwar (2020) pelayanan petugas juga memegang peranan penting dalam peraturan perpajakan. Pelayanan adalah cara petugas untuk membantu, mengurus atau memenuhi segala kebutuhan wajib pajak. Dengan terwujudnya pelayanan prima yang dapat menciptakan kepuasan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, diharapkan dapat meningkatkan pemenuhan kewajiban Wajib Pajak. Tujuan pelayanan perpajakan adalah untuk memberikan kemudahan, keamanan, dan kepastian bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya.

### **Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor merujuk pada pemenuhan oleh wajib pajak terhadap semua kewajiban perpajakannya dan pelaksanaan haknya dalam bidang perpajakan. Ini meliputi pendaftaran diri, penyeteroran surat pemberitahuan, perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang, serta pembayaran tunggakan, sesuai dengan regulasi perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan juga memiliki 2 jenis yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

### **Rerangkah Konseptual**

Berikut pada Gambar 1 Disajikan rerangkah pemikiran penelitian yang memuat secara konseptual model dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.



Gambar 1  
Rerangkah Konseptual

### Pengembangan Hipotesis

#### Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Peraturan Gubernur Nomor 45 Tahun 2014 Pemutihan, juga dikenal sebagai pembebasan sanksi administrasi, adalah ketentuan yang membebaskan pengendara sepeda motor yang mengalami kesulitan membayar pajak kendaraan bermotor dari penerapan sanksi administrasi. Hal ini sesuai dengan pandangan Widajantie dan Anwar (2020) bahwa kewajiban wajib pajak dapat ditingkatkan dengan menghapuskan denda pajak kendaraan bermotor. Program pemutihan pajak kendaraan bermotor telah ditemukan berdampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam sejumlah penelitian terkait. Dalam penelitian Yulitiawati dan Meliya (2021) menemukan bahwa, sebagian, program pemutihan pajak kendaraan bermotor mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

H<sub>1</sub>: Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

#### Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran wajib pajak adalah rasa timbul dari dalam diri wajib pajak untuk membayar pajak tanpa paksaan. Kesadaran ini sangat penting karena pajak memiliki kepentingan tinggi bagi Negara. Wajib pajak harus sadar dan membayar pajak dengan tertib dan tepat waktu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut Agustin dan Putra (2019), kesadaran merupakan itikad baik dalam memenuhi kewajiban pajak berdasarkan hati nurani yang tulus. Jika wajib pajak melaksanakan kewajibannya dengan tulus dan menyadari pentingnya pajak, maka akan tercipta kepatuhan dalam membayar pajak. Penelitian oleh Ilhamsyah *et al.* (2016) juga menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H<sub>2</sub>: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

### **Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya Samsat untuk memberikan informasi kepada masyarakat khususnya wajib pajak mobil agar mengetahui segala sesuatu tentang perpajakan, peraturan dan tata cara perpajakan dengan menggunakan metode yang tepat. Susanto (2012) menyatakan bahwa upaya dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dilakukan dengan sosialisai perpajakan dengan beragam bentuk atau cara sosialisai. namun, kegiatan sosialisai harus dilakukan secara efektif dan dilakukan dengan media-media yang lain yang lebih diketahui masyarakat. Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian Cahyadi dan Ketut (2016) yang menunjukkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

H<sub>3</sub>: Sosialisasi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

### **Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Sanksi perpajakan dibuat sebagai adanya jaminan atau perjanjian yang mengikat berlandaskan ketentuan yang tercantum pada peraturan perundang - undangan perpajakan, hal ini membuat pajak menjadi wajib untuk dilakukan setiap wajib pajak. Untuk itu, sanksi perpajakan menjadi sarana dalam pencegahan dilakukannya pelanggaran kewajiban bidang perpajakan oleh wajib pajak. Sanksi perpajakan itu sendiri tercantum dalam undang-undang perpajakan meliputi dua jenis berupa sanksi pidana dan administrasi, sehingga bagi pelanggarnya bisa diancam sanksi pidana saja atau sanksi administrasi saja. Namun terdapat juga yang diancam sanksi pidana dan administrasi (Rahman, 2015:63). Penelitian terdahulu yang dilakukan Akhyar (2022) diperoleh hasil terdapat pengaruh positif antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor.

H<sub>4</sub>: Sanksi Perpajakan berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

### **Pengaruh Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak. Apabila wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh fiskus, maka wajib pajak akan patuh untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Pelayanan dapat diukur dengan membandingkan harapan yang diinginkan oleh wajib pajak dengan penilaian wajib pajak terhadap kinerja penyedia jasa. Pelayanan yang kurang baik dapat tercermin dari tidak efektifnya sistem administrasi dan prosedur ketenagakerjaan yang terkesan cukup lambat dalam hal pelayanan sehingga wajib pajak akan merasa boros waktu akan mempengaruhi minat wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suanda (2020) dengan judul pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, penghapusan sanksi pajak, dan pelayanan petugas UPTB terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang menunjukkan bahwa pelayanan petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor.

H<sub>5</sub>: Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, serta seberapa eratnya hubungan tersebut. Metode penelitian ini menggunakan filsafat positivisme, analisis data kuantitatif, dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini fokus pada pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, sanksi perpajakan, dan

pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Populasi penelitian ini adalah semua wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Surabaya Timur.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Menurut Sugiyono (2014) *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi sampel. Kriteria sampel yang telah ditentukan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang telah didapatkan dalam perhitungan rumus slivon. Ada dua jenis data yang digunakan yaitu wawancara dan kuisisioner.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Penelitian Lapangan yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada hasil yang diperoleh dari instansi perpajakan yang menjadi objek penelitian. Untuk mendapatkan data primer yaitu dengan cara kuesioner atau angket, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyiapkan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden sehingga responden diharapkan memiliki kemampuan untuk menjawab yang ditanyakan oleh peneliti. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data tertulis yang dijawab oleh responden (Sekaran, 2006:82). Pengisian kuisisioner dilakukan secara langsung oleh responden dengan memberi tanda checklist ( ✓ ) pada jawaban yang telah disediakan.

### **Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

Menurut Sugiyono (2017) variabel diartikan segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga memperoleh informasi tentang hal tersebut yang dapat ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat.

### **Variabel Bebas (Variabel Independen)**

Variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau keterikatan. Variabel bebas dalam penelitian ini menggunakan variabel program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, sanksi pajak, dan pelayanan.

### **Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor**

Penghapusan sanksi denda keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor dikenal dengan istilah penghapusan sanksi administrasi pajak kendaraan bermotor. Istilah pemutihan pajak kendaraan bermotor digunakan secara lokal (Setiawan 2017). Penghapusan pajak kendaraan bermotor dapat mendorong kepatuhan wajib pajak. Pemutihan dianggap sebagai cara masyarakat untuk melunasi utang pajak kendaraan bermotor tanpa harus membayar denda (Widajantie dan Anwar 2020).

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Langgeng dan Krisdiyawati (2017), kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangat diperlukan untuk meningkatkan kemauan membayar pajak. Jika jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan dan tidak diimbangi dengan kesadaran dari diri wajib pajak untuk membayar kewajibannya, maka hal ini dapat menyebabkan tunggakan dan denda yang cukup besar.



### **Sosialisasi Pajak**

Sosialisasi dalam bidang perpajakan merupakan hal penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Dharma dan Saudarna (2014) sosialisasi perpajakan merupakan upaya memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Sosialisasi melalui berbagai media diharapkan dapat membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara dan mampu meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan serta meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban wajib pajak sehingga penerimaan pajak akan meningkat.

### **Sanksi Perpajakan**

Sanksi diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Agar peraturan dan undang-undang tidak dilanggar maka diperlukan suatu sanksi (Muhamad *et al.* 2019).

### **Pelayanan**

Menurut Widajantie dan Anwar (2020), menegaskan bahwa pelayanan petugas sangat penting untuk kepatuhan pajak. Petugas dapat mendukung, mengelola, atau memenuhi semua tuntutan wajib pajak dengan memberikan pelayanan. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak, kualitas pelayanan menjadi sangat penting. (Megawangi and Setiawan, 2017).

### **Variabel Terikat (Variabel Dependen)**

Variabel terikat yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat disebut juga dengan variabel konsekuen, variabel kriteria, dan variabel efek. Variabel yang terikat dari penelitian ini adalah Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya secara disiplin sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta tatacara perpajakan yang berlaku dan tidak menyimpang dari ketentuan perpajakan (Agustin dan Putra, 2019).

### **Uji Intrument Data**

#### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data adalah proses menginterpretasikan data-data yang telah dikumpulkan dari lapangan dan telah diolah sehingga menghasilkan informasi tertentu (Juliandi *et al.* 2014). Analisis data ini menggunakan Software SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2018).

### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel dan juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen (Ghozali, 2016). Apabila probabilitas (sig)  $\alpha \leq 0,05$  maka hipotesis alternatif diterima dan apabila (sig)  $\alpha \geq 0,05$  maka hipotesis alternatif ditolak, model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$KWPKB = \alpha + \beta_1PPKB + \beta_2KWP + \beta_3SP + \beta_4SKPJ + \beta_5PL + e$$

Keterangan:

KWPKB	: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
$\alpha$	: konstanta
$\beta$	: koefisien regresi
PPKB	: Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor
KWP	: Kesadaran Wajib Pajak
SP	: Sosialisasi Pajak
SKPJ	: Sanksi Perpajakan
PL	: Pelayanan
$\beta_1$	: Koefisien Regresi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor
$\beta_2$	: Koefisien Regresi Kesadaran Wajib Pajak
$\beta_3$	: Koefisien Regresi Sosialisasi Pajak
$\beta_4$	: Koefisien Regresi Sanksi Perpajakan
$\beta_5$	: Koefisien Regresi Pelayanan
e	: standar <i>error</i>

### Uji F

Uji F digunakan untuk menunjukkan pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011: 98). Kriteria pengujian sebagai berikut (a) *PValue* < 0,05 menunjukkan bahwa uji kelayakan model layak dan fit untuk digunakan pada penelitian. (b) *PValue* > 0,05 menunjukkan bahwa uji kelayakan model tidak layak dan fit untuk digunakan pada penelitian.

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur kuat atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin kuat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat R<sup>2</sup> yang diperoleh mendekati satu. Apabila nilai R<sup>2</sup> mendekati nol maka semakin lemah hubungan antara keduanya. Variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen yaitu yang memiliki nilai mendekati satu (Ghozali, 2016: 95).

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel residual memiliki distribusi normal. Data yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji statistik yang digunakan untuk menguji asumsi normalitas adalah menggunakan metode Kolmogrov Smirnov dengan pedoman pengambilan keputusan jika nilai probabilitas > 0,05 maka data berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai probabilitas < 0,05 maka data tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2016: 154).

#### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau independen, pengujian dilakukan untuk melihat ada tidaknya hubungan linear antar variabel bebas (independen). Untuk mengujinya dilakukan dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance value*. Batas dari

tolerance value adalah sebesar  $> 0,1$  atau nilai VIF  $< 10$  maka variabel dapat dikatakan bebas multikolinearitas (Ghozali, 2016: 103).

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi, serta menguji terjadi atau tidaknya ketidaksamaan deviasi standar nilai pada variabel dependen di setiap variabel independennya dalam suatu model regresi. Untuk menguji ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas yaitu dengan menggunakan grafik plot atau scatterplot. Apabila titik-titik dalam grafik membentuk pola yang teratur maka dapat disimpulkan terjadi gejala heteroskedastisitas. Apabila titik-titik dalam grafik membentuk pola yang menyebar diatas dan di bawah angka nol sumbu Y maka kesimpulannya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas (Ghozali, 2016: 134).

### Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t merupakan pengujian yang dilakukan untuk menguji pengaruh pada setiap variabel independen secara individu terhadap variable dependennya (Ghozali, 2016:99). Pengujian hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 (a -5%) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95. Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut (1)  $PValue > 0,05$  maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara parsial variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. (2)  $PValue \leq 0,05$  maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel bebas tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi dimaksudkan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan Penerapan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Perpajakan, Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil dari pengujian Regresi adalah sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	4.289	1.544			2.778	.007
PPKB	.195	.067	.208		2.918	.004
KWP	.218	.062	.201		3.504	.001
SP	.037	.085	.034		.441	.660
SKPJ	.591	.065	.548		9.048	.000
PL	.187	.062	.186		3.014	.003

Sumber: Hasil olah data, 2024

Model Struktural:  $KWPKB = 4,289 + 0,195 PPKB + 0,218 KWP + 0,37 SP + 0,591 SKPJ + 0,187 PL$

### Uji Kelayakan Model

#### Uji F

Pengujian secara simultan digunakan untuk menguji hipotesis mengenai ada tidaknya pengaruh variabel independen secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian menyatakan bahwa apabila nilai probabilitas  $< level\ of\ significant$

(alpha-5% atau 0,05) maka dinyatakan adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau bersama-sama. Pengujian signifikansi secara simultan dapat diketahui melalui ringkasan pada tabel berikut:

**Tabel 2**  
**Hasil Uji F**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1141.946	5	228.389	55.070	.000 <sup>b</sup>
	Residual	389.844	94	4.147		
	Total	1531.790	99			

a. Dependent Variable: KWPKB

b. Predictors: (Constant), PL, PPKB, KWP, SKPJ, SP

Sumber: Data sekunder diolah, 2024

Pengujian pengaruh secara simultan menghasilkan nilai F hitung sebesar 55,070 dengan probabilitas sebesar 0,000. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas < *level of significance* ( $\alpha=5\%$  atau 0,05). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Simulasi Pajak, Saknsi Perpajakan, Dan Pelayanan secara simultan atau bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

### Uji Koefisien Determinasi R berganda

Koefisien Determinasi, yang dilambangkan dengan  $R^2$ , digunakan untuk mengukur seberapa besar keragaman variabel independen dapat menjelaskan keragaman variabel dependen. Nilai R-square pada model yang mencapai 0,745 atau 74,5% menunjukkan bahwa variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dapat dijelaskan sebesar 74,5% oleh variabel Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan. Dengan kata lain, kontribusi pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah sebesar 74,5%. Sementara itu, sisanya sebesar 25,5% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian tersebut.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.863 <sup>a</sup>	.745	.732	2.036

Sumber : Hasil Olah data,2024

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Pengujian asumsi normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel residual berdistribusi normal atau tidak. Pada analisis regresi linier diharapkan residual berdistribusi normal. Untuk menguji apakah residual berdistribusi normal atau tidak, dapat dilihat melalui pengujian *Kolmogorov Smirnov* dan *Normal Probability Plot* (P-P Plot). Berikut ini adalah hasil pengujian asumsi normalitas melalui pengujian *Kolmogorov Smirnov* dan *Normal Probability Plot*:

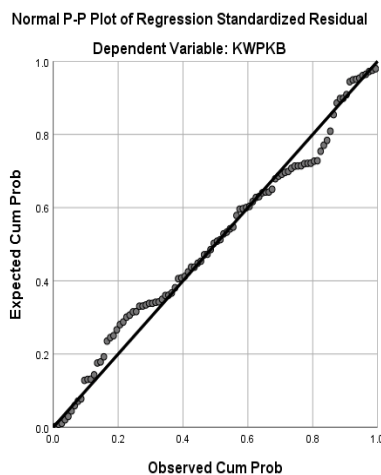
**Tabel 4**  
**Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.98439280
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.087
	Negative	-.076
Test Statistic		.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.061 <sup>c</sup>

Sumber: Hasil Olah Data 2024

Berdasarkan Pengujian asumsi normalitas menghasilkan uji *Kolmogorov Smirnov* dengan signifikansi sebesar 0,061, lebih besar dari nilai significant alpha 5% atau 0,05 sehingga  $H_0$  diterima. Hal ini berarti residual pada model dinyatakan berdistribusi normal. Dengan demikian asumsi normalitas terpenuhi.

Berdasarkan grafik *Normal Probability Plot*, menunjukkan bahwa semua plot-plot data searah mengikuti garis diagonal, maka residual dinyatakan berdistribusi normal. Dengan demikian asumsi normalitas terpenuhi.



**Gambar 1**  
**Hasil uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot**  
**Sumber : Hasil Olah data, 2024**

**Uji Multikolinearitas**

Pengujian multikolinieritas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar variabel independen. Pada analisis regresi linier tidak diperbolehkan adanya hubungan antar variabel independen. Pengujian multikolonieritas dilakukan dengan melihat nilai VIF masing-masing variabel independen. Kriteria pengujian menyatakan apabila nilai VIF lebih kecil dari 10 maka dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinier. Adapun ringkasan hasil pengujian multikolinieritas sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
PPKB	.532	1.881
KWP	.825	1.212
SP	.465	2.153
SKPJ	.738	1.355
PL	.714	1.401

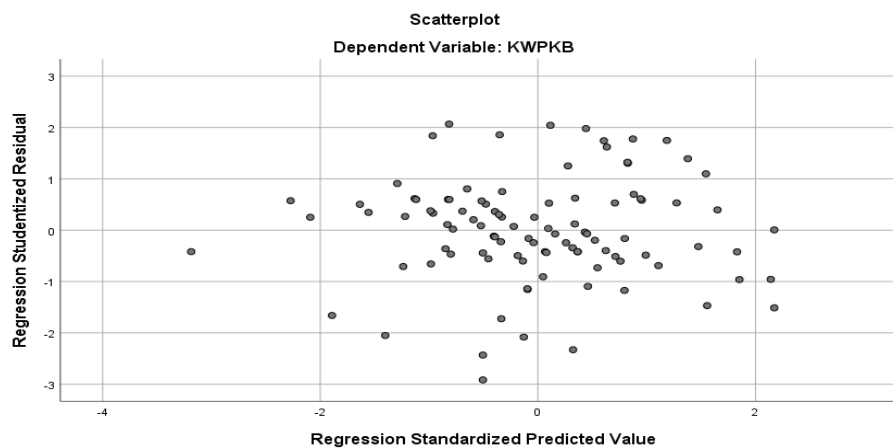
a. Dependent Variable: KWPKB

Sumber: Data sekunder diolah, 2024

Berdasarkan hasil pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa semua variabel bebas menghasilkan nilai Tolerance lebih besar dari 0,1 dan VIF yang lebih kecil dari 10. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa model dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinieritas. Sehingga asumsi multikolinieritas terpenuhi.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan cara melihat grafik Scatterplot yang disajikan pada gambar 3 dibawah, terlihat titik - titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. hal ini berarti tidak terjadi Heteroskedastisitas pada model regresi (Heteroskedastisitas) bentuk grafik Scatterplot berikut ini:



**Gambar 2**  
**Grafik Scatterplot**  
 Sumber: Data sekunder diolah, 2024

Berdasarkan grafik scatterplot, titik-titik menyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka 0, dan juga penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali sehingga residual dinyatakan memiliki ragam yang homogen. Dengan demikian asumsi heteroskedastisitas terpenuhi.

### Pengujian Hipotesis

#### Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Hasil pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

**Tabel 6**  
**Hasil Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	4.289	1.544		2.778	.007
PPKB	.195	.067	.208	2.918	.004
KWP	.218	.062	.201	3.504	.001
SP	.037	.085	.034	.441	.660
SKPJ	.591	.065	.548	9.048	.000
PL	.187	.062	.186	3.014	.003

Sumber: Data sekunder diolah, 2024

Berdasarkan perhitungan pada tabel 7, maka hasilnya memberikan penjelasan bahwa variabel program pemutihan pajak kendaraan bermotor diperoleh koefisien regresi sebesar 0,218 dengan signifikansi sebesar  $0,004 < 0,05$ . Sehingga program pemutihan pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil ini sesuai dengan  $H_1$  yang menandakan bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel kesadaran wajib pajak diperoleh koefisien regresi sebesar 0,218 dengan signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Sehingga kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil ini sesuai dengan  $H_2$  yang menandakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel sosialisasi pajak diperoleh koefisien regresi sebesar 0,037 dengan signifikansi sebesar  $0,660 > 0,05$ . Sehingga sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil ini tidak sesuai dengan  $H_3$  yang menandakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel sanksi perpajakan diperoleh koefisien regresi sebesar 0,591 dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil ini sesuai dengan  $H_4$  yang menandakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel pelayanan diperoleh koefisien regresi sebesar 0,187 dengan signifikansi sebesar  $0,003 < 0,05$ . Sehingga pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil ini sesuai dengan  $H_5$  yang menandakan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### Pembahasan

#### **Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sangat membantu masyarakat dalam mentaati aturan pemerintah mengenai wajib pajak kendaraan bermotor. Sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan program yang diberikan oleh samsat, diharapkan masyarakat dapat mentaati aturan yang sudah diberlakukan. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dinilai baik terutama mengenai kelengkapan pelayanan, inovasi layanan dan pelanan petugas. Berdasarkan analisis regresi diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Koefisien yang dihasilkan positif, artinya bahwa apabila semakin baik Program Pemutihan Pajak Kendaraan bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil penelitian ini setara dengan yang dilakukan oleh Yulitiawati dan Meliya (2021) berjudul Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Pembebasan Bea Balik Nama, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan

Bermotor Di Uptb Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Oku. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa sebagian program pemutihan pajak kendaraan bermotor mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ilhamsyah *et al.* (2016) berjudul Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi SAMSAT Kota Malang). Ilhamsyah *et al.* (2016) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kesadaran muncul karena wajib pajak bersedia membayar pajak kendaraan tanpa dipaksa, bersedia membayar pajak kendaraan karena membayar pajak adalah tanggung jawab saya sebagai warga negara, dan bersedia membayar pajak kendaraan tepat waktu setiap saat serta menyiapkan surat-surat yang diperlukan. Di Provinsi Kalimantan Timur, kepatuhan wajib pajak kendaraan meningkat sebagai akibat dari kemauan wajib pajak untuk membayar pajak serta terciptanya ketertiban dan kedisiplinan. Terdapat juga faktor eksternal yaitu ancaman mengenai penilangan yang memotivasi kesadaran wajib pajak. Pengetahuan pajak juga merupakan salah satu faktor yang penting karena dengan meningkatkan pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak dengan penyuluhan secara intensif akan meningkatkan pemahaman Wajib Pajak tentang kewajiban membayar pajak untuk kepentingan pembiayaan pemerintah dan pembangunan nasional.

### Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah Upaya pemerintah untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajak yang terkait dengan kendaraan bermotor yang mereka miliki. Ini termasuk pajak kendaraan bermotor seperti Pajak Kendaraan Bermotor, pajak atas penggunaan kendaraan.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan pemahaman responden terhadap pentingnya Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor karena sosialisasi mencakup pemahaman tentang jenis pajak yang harus dibayar, besarnya kewajiban pajak, cara pembayaran dan batas waktu pembayaran. Akan tetapi muncul anomali atas hasil pengolahan data yang telah dilakukan dan diidentifikasi berdasarkan hasil yang diterima bahwa dari total 100 kuisioner yang disebarkan terdapat 70% yang menyetujui, namun data statistic yang muncul menunjukkan hasil yang kurang memenuhi persyaratan standar pada pengolahan data. Anomali ini disebabkan karena nilai standar eror SP paling besar, seperti pada gambar di bawah ini:

**Tabel 7**  
**Koefisien**

Model	unstandardized coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.289	1.544		2.778	.007		
PPKB	.195	.067	.208	2.918	.004	.532	1.881
KWP	.218	.062	.201	3.504	.001	.825	1.212
SP	.037	.085	.034	0.441	.660	.465	2.153
SKPJ	.591	.065	.548	9.048	.000	.738	1.355
PL	.187	.062	.186	3.014	.003	.714	1.401

Sumber: Hasiol Olah Data, 2024



Dikarenakan STD DEV dari SP paling kecil yang ditunjukkan pada gambar berikut:

**Tabel 8**  
**Statistik Deskriptif**

	Mean	Std. Deviation	N
KWPKB	27.61	3.934	100
PPKB	19.69	4.199	100
KWP	19.47	3.628	100
SP	20.44	3.546	100
SKPJ	18.45	3.647	100
PL	19.13	3.910	100

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Dari penjelasan ini berpengaruh terhadap nilai uji t, karena banyak responden menjawab setuju maka hal itu menjadikan penyebab hasil olah data tidak memenuhi standar. Hasil penelitian ini setara dengan yang dilakukan oleh Dewi *et al.*, (2021) berjudul Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak hasil penelitian ini menyatakan bahwa Sosialisasi Pajak tidak mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Agustiningasih (2023) berjudul Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak dan Penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Tangerang, hasil penelitian ini menyatakan bahwa Sosialisasi oleh petugas Samsat Kabupaten Tangerang melalui aplikasi Samsat Digital Nasional tidak mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Ainul (2021) menyebutkan juga bahwa tinggi atau rendahnya sosialisasi yang didakan oleh pemerintahan tidak memiliki pengaruh terhadap patuh atau tidaknya orang untuk membayarkan pajaknya karena kepatuhan wajib pajak bukan karena sering diadakannya sosialisasi. Sebab, terdapat faktor pendukung lain seperti kendala finansial yang dialami oleh wajib pajak sehingga uangnya dialokasikan untuk kebutuhan yang lain dahulu dibandingkan harus membayar kewajiban perpajakannya. Kendaraan akan dijual atau jarang dipakai dan rusak atau usia kendaraan yang sudah tua juga membuat wajib pajak enggan untuk membayarkan pajak kendaraannya

**Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sanksi Pajak berpengaruh positif karena wajib pajak akan berpikir bila tidak membayar pajak akan mendapat sanksi pajak berupa denda yang menyebabkan pajak kendaraan bermotor yang dimiliki wajib pajak semakin mahal. Hal tersebut menyebabkan wajib pajak menjadi patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini setara dengan yang dilakukan oleh Akhyar (2022) berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Kalimantan Timur. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

**Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. kualitas pelayanan berpengaruh karena kualitas pelayanan dari petugas samsat yang sudah baik. Hal tersebut akan membuat wajib pajak merasa penting membayar pajak, sehingga menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menjadi meningkat. Sebaliknya jika kualitas pelayanan pelayanan masih kurang baik hal tersebut akan membuat wajib pajak merasa malas untuk membayar pajak,

sehingga menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menurun. Hasil penelitian ini setara dengan yang dilakukan oleh Suanda (2020) dengan judul pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, penghapusan sanksi pajak, dan pelayanan petugas UPTB terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas berpengaruh positif terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Dengan memperhatikan hasil penelitian yang telah disajikan, dapat disimpulkan bahwa Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor memiliki peran yang signifikan dalam mempengaruhi Tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan Sosialisasi Pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Implikasi dari temuan ini memberikan wawasan penting bagi pihak berwenang dalam merancang kebijakan perpajakan yang lebih efektif dan efisien. Dalam konteks ini, diperlukan upaya yang terintegrasi dan berkelanjutan dari pihak berwenang, baik dalam hal kebijakan perpajakan maupun pelayanan kepada wajib pajak. Langkah-langkah seperti peningkatan sosialisasi, penyediaan layanan yang efisien, dan penerapan sanksi yang konsisten perlu terus diperkuat guna menciptakan lingkungan perpajakan yang lebih kondusif bagi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil Penelitian ini menawarkan wawasan yang penting bagi pemahaman tentang Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang dapat mempengaruhi Tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut 1) Terdapat pengaruh pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi Pengaruh Program Pemutihan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor semakin tinggi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. 2) Terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi atau baik Kesadaran Wajib Pajak maka semakin tinggi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. 3) Tidak terdapat pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini membuktikan bahwa tinggi atau rendahnya sosialisasi yang diadakan oleh pemerintahan tidak memiliki pengaruh terhadap patuh atau tidaknya orang untuk membayarkan pajaknya karena kepatuhan wajib pajak bukan karena sering diadakannya sosialisasi. 4) Terdapat pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi atau besar Sanksi Perpajakan semakin tinggi juga tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. 5) Terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi atau baik Pelayanan semakin tinggi juga Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

### **Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan pada penelitian ini dapat diberikan saran sebagai berikut (1) Peneliti menyarankan sebelum menyebar kuesioner dapat memperhatikan beberapa hal seperti desain kuesioner yang komprehensif, klasifikasi tujuan penelitian, pertanyaan yang terstruktur, skala pengukuran yang tepat, uji coba kuisisioner, metode pengiriman kuesioner dan kesadaran tentang privasi serta anonimitas responden. Agar ketika responden melakukan pengisian kuesioner dan menjelaskan setiap item pernyataan kuesioner pada responden sebelum responden melakukan pengisian sehingga data yang diperoleh lebih valid. (2) Untuk Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur agar dapat selalu memberikan program pemutihan untuk memberikan keringanan penghapusan denda bagi wajib pajak yang telah

melakukan keterlambatan dalam pembayaran pajak. Dengan meningkatkan secara massif melalui berbagai saluran komunikasi agar peningkatan aksesibilitas dan ketersediaan informasi tentang pajak kendaraan bermotor dapat mudah diakses untuk memastikan bahwa semua wajib pajak mengetahui dan memahami manfaat dari program tersebut. Hal ini untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. (3) Para wajib pajak diharapkan tetap memiliki atau lebih meningkatkan kesadaran perpajakannya. Wajib pajak perlu menyadari bahwa pajak memiliki peran penting bagi pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat sehingga wajib pajak diharapkan selalu tepat waktu dalam membayar pajak. Selain itu wajib pajak perlu lebih memperhatikan dan memahami berbagai informasi yang diberikan oleh petugas sehingga dapat menarik minat wajib untuk membayar pajak dan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak juga diharapkan memiliki persepsi positif dan kepercayaan terhadap pemerintah bahwa pajak akan dimanfaatkan sebesar-besarnya bagi kemakmuran masyarakat seperti adanya berbagai fasilitas yang dapat dirasakan oleh masyarakat luas. (4) Penelitian selanjutnya diharapkan dapat berinovasi dalam menganalisis hal-hal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Inovasi dan perubahan diperlukan dalam penelitian selanjutnya karena penelitian ini masih memiliki keterbatasan. Untuk penelitian dimasa depan diharapkan adanya penambahan atau modifikasi variabel independen yang digunakanserta penambahan pada indikator pertanyaan pada kuesioner. Perubahan komponen pada penelitian dimasa depan dapat menjadikan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak menjadi lebih baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, N. S., dan R. E. Putra. 2019. Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Kota Batam. *Measurement Jurnal Akuntansi*. 13(1), 57 – 64.
- Agustiniingsih, W. 2023 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak dan Penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Tangerang. *Jurnal Pajak Indonesia*. 7(1), 37 – 44.
- Ainul, K. 2021. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. 15, 9 - 19
- Akhyar, H. 2022. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Samarinda. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Mulawarman*. 26(1).
- Barus, H., S. Amelia, Kamaliah, dan Y. Anisma. 2016. Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*.3(1), 295-309.
- Cahyadi, I. M., dan J. I. Ketut. 2016. Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 16, 2342–2373.
- Chusaeri, Y., N. Diana, dan Afifudin. 2017. Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Batu). *E-Jurnal Riset Akuntansi*. 6(9).
- Detik, N. 2019. Bapenda Jatim Ingin Warga Memanfaatkan Pemutihan Pajak Kendaraan. Retrieved from <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d4739262/bapenda-jatim-ingin-warga-memanfaatkan-momen-pemutihan-pajakkendaraan/2>. Diakses pada 9 Desember 2023.

- Dewi, N. P. D. C., I. N. K. A. Mahdaputra dan P. N. H. Aridanti 2021. Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Karisma*. 3, 287-296.
- Dharma, G. P. E, dan K.A Suardana. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 1,340-353.
- Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Kedua. Universitas Diponegoro. Semarang.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi Kedelapan. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hadi, S. S., dan R. D. A Saputri. 2018. Analisa Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Pada BPRD DKI Jakarta. *Jurnal Moneter*. 5(2).
- Ilhamsyah, R., M. G. W Endang, dan R. Y. Dewantara. 2016. Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*. 8(1).
- Juliandi, Irfan, dan S. Manurung. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. UMSU Press. Medan.
- Kriswibowo, A. 2018. Potensi Pembangunan Pariwisata Berbasis Masyarakat di Jawa Timur; Studi Tentang Social Capital Sebagai Sustainable Resources. *Jurnal UPN VETERAN*.1, 1-14.
- Langgeng, A., dan Krisdiyawati. 2017. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor UPPD/Samsat Brebes). *Jurnal AKSI (Akuntansi Dan Sistem Informasi)*.1(2), 65-77.
- Marchori, F. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha Kecil Menengah (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kota Sungai Penuh). *Jurnal Akuntansi UNP*. 6(3).
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan Edisi Revisi 2013*. Andi. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Andi. Yogyakarta.
- Megawangi, C. A., dan P. E. Setiawan. 2017. Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, ISSN: 2302-8556, 19(3), 2348-2377.
- Milgram, S. 1963. Studi perilaku kepatuhan. *Jurnal Psikologi Abnormal dan Sosial*, 67(4), 371-378.
- Mutia, S. P. T. 2014. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang). *E- Jurnal UNP*. 12(1).
- Mulyawan, A., dan D. Novia. 2016. Aplikasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Online Berbasis Web (Studi Kasus Di Samsat Soreang Kab. Bandung). *Jurnal Computech & Bisnis*. 10(1), 30-39.
- Muhamad, M. S., M. Asnawi, dan B. J. C. Pangayow. 2019. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelapor SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Jayapura). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. 14, 69-86.
- Peraturan Gubernur Nomor 45 Tahun 2014 *Peraturan Pemberian Keringanan Serta Penghapusan Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bra Balik Nama Kendaraan Bermotor*. 15 Desember 2014. Jakarta.
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 47 Tahun 2022 *Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor*. 16 Agustus 2022. Surabaya.
- Putra, M. I. 2019. *Akuntansi dan Perpajakan*. Quadrant. Yogyakarta.

- Rahayu, C., dan Amirah. 2018. Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Brebes). *Jurnal Perpajakan, Manajemen dan Akuntansi (PERMANA)*. 10(2).
- Rahayu, K. 2017. *Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal*. Rekayasa Sains. Bandung.
- Sekaran, U. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Setiawan, Y. 2017. Penghapusan Sanksi Administratif Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2015 Tinjauan Pasal 66 Peraturan Daerah Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah Dan Masalah Mursalah. *Journal of Maulana Malik Ibrahim State Islamic*.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta. Bandung.
- Suanda, A. R. M. 2020. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Penghapusan Sanksi Pajak dan Pelayanan Petugas UPTB Terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang. *Journal Sriwijaya University*. 62(2)01.
- Susanto., 2012. Juara II Lomba Artikel Pajak Nasional Direktorat Jenderal Pajak. [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). Diakses 28 November 2023.
- Widajantie, T. D., dan S. Anwar. 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): 129-43.
- Yulitiawati, dan P. O Meliya. 2021. Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Pembebasan Bea Balik Nama, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Uptb Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Oku. *Jurnal Ekonomika* 14(2): 195-206.