

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Lusia Gratiana Erot

*gratiana.erot@gmail.com*

Lilis Ardini

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*This research examines and analyzes the effect of information technology utilization, service quality, tax socialization, tax sanctions, and tax incentive policy on taxpayers' compliance at the Samsat Joint Office, East Surabaya. The research applies quantitatively. Furthermore, the population consists of all taxpayers who are listed on the Samsat Joint Office, East Surabaya. The data collection technique used was accidental sampling, with 100 taxpayers as the sample. Moreover, the data were primary, which were taken directly from respondents. The instrument in the data collection technique was a questionnaire. The data were secondary, in the form of taxpayers' arrears data and the number of taxpayers listed on the Samsat Joint Office, East Surabaya. Additionally, the data analysis technique used was multiple linear regression. The result shows that as follows: (1) information technology utilization has a positive effect on taxpayers' compliance; (2) service quality has a positive effect on taxpayers' compliance; (3) tax socialization does not affect taxpayers' compliance; (4) tax sanctions has a positive effect on taxpayers' compliance; and (5) tax incentive policy has a positive effect on taxpayers' compliance.*

*Keywords: information technology utilization, service quality, tax socialization, tax sanctions, and tax incentive policy.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan kebijakan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*, dengan sampel sebanyak 100 wajib pajak. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari para responden melalui penyebaran kuesioner dan data sekunder berupa data tunggakan wajib pajak dan jumlah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa; (1) pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak; (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak; (3) sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak; (4) sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak; (5) kebijakan insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: pemanfaatan teknologi informasi, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, kebijakan insentif pajak.

### PENDAHULUAN

Peningkatan jumlah kepemilikan kendaraan bermotor akan menyebabkan ikut bertambahnya penerimaan pajak. Dimana kepemilikan kendaraan bermotor di zaman sekarang bukan termasuk dalam kepemilikan kendaraan akan barang mewah, tetapi menjadi kebutuhan dengan skala prioritas untuk mempermudah individu dalam berkegiatan. Tingginya minat masyarakat akan kebutuhan terkait kepemilikan kendaraan bermotor menyebabkan meningkatnya jumlah kepemilikan kendaraan bermotor setiap tahun.

Hasanah dan Ardini (2021) menjelaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib dari masyarakat sebagai wajib pajak kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung dan dipergunakan untuk

keperluan negara untuk kemakmuran masyarakat. Berdasarkan pemungutannya, pajak terdiri dari dua jenis, yakni Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Dimana pajak daerah adalah jenis pajak yang secara langsung diperoleh dari suatu daerah yang kemudian menjadi penerimaan daerah secara mandiri dan digunakan untuk melaksanakan pembangunan daerah yang salah satunya adalah berasal dari penerimaan pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor diperuntukkan bagi peningkatan pajak daerah yang diperoleh dari pemungutan pajak terhadap setiap wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor dan beroperasi atau melintas di jalan umum. Masyarakat Indonesia dapat melaksanakan kewajiban perpajakan terkait kendaraan bermotor pada Dinas Pendapatan Daerah melalui Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Pada kenyataan yang terjadi, masih banyak masyarakat yang belum melaksanakan kewajiban dan tanggung jawabnya untuk membayar pajak. Sampai dengan Desember 2024 banyaknya wajib pajak yang mempunyai tunggakan pajak adalah sebanyak 91.657 wajib pajak dari total keseluruhan jumlah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur adalah sebanyak 461.922 wajib pajak. Banyaknya wajib pajak yang menunggak pembayaran pajak kendaraan bermotor disebabkan oleh tidak patuhnya wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor yang mengakibatkan rendahnya pendapatan dari sektor pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak sangat penting karena dapat memengaruhi peningkatan dan penurunan pendapatan daerah dari sektor pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat dipahami sebagai kesadaran wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya secara tepat sesuai peraturan perundang-undangan.

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Teknologi informasi secara teknis digunakan untuk mengumpulkan, mengolah dan memproses data seperti, menyusun, mengambil, memanipulasi, dan menyimpannya untuk menciptakan suatu informasi yang akurat, relevan, serta tepat waktu yang dibutuhkan dan diperlukan untuk kepentingan pribadi, bisnis, maupun publik serta bersifat strategis untuk pengambilan keputusan. Adanya penggunaan teknologi informasi ini adalah untuk memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor dan juga memiliki akses yang dekat dengan informasi-informasi terbaru yang berkaitan dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor dari wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang merupakan penggambaran dari keunggulan pada pelayanan yang diberikan melalui sikap dari pegawai instansi terhadap wajib pajak yang dapat dilihat dari cara petugas membantu serta menyiapkan keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak dalam rangka membangun dan menjaga hubungan jangka panjang dengan wajib pajak untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Martha dan Sumiati (2024) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang bisa dihasilkan oleh instansi maka akan timbul perasaan puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga menimbulkan tindakan membayar pajak sehingga akan meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak.

Sikap ketidakpatuhan dari wajib pajak akan kewajibannya dalam perpajakan dapat disebabkan oleh adanya pandangan negatif terkait pajak dan tingkat kepercayaan dari wajib pajak terhadap sistem hukum sehingga perlu adanya peran dari petugas dalam memberikan sosialisasi yang merupakan tindakan kepada wajib pajak dengan pemberian informasi terkait perpajakan sebagai sarana komunikasi dalam menyamakan persepsi terkait perpajakan agar wajib pajak memiliki pengetahuan terkait pentingnya membayar pajak, dan mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Adanya tindakan penghindaran pajak tentunya memiliki risiko yang harus diterima melalui sanksi pajak yang diberikan terhadap wajib pajak yang lalai dalam membayar pajak dan memberikan rasa jera terhadap wajib pajak yang melakukan pelanggaran. Sanksi pajak adalah konsekuensi dari tidak terpenuhinya tanggung jawab oleh seorang wajib pajak sehingga harus menanggung sanksi yang telah disediakan. Salah satu upaya pemerintah untuk membantu pelaksanaan perpajakan adalah melalui kebijakan

insentif pajak yaitu membatalkan atau membebaskan denda yang didapat oleh wajib pajak karena keterlambatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang bertujuan untuk menarik minat wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang diangkat adalah: (1) Apakah pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?, (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?, (3) Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?, (4) Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?, (5) Apakah kebijakan insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?. Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, (4) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, (5) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kebijakan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

## TINJAUAN TEORITIS

### **Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)**

Teori perilaku terencana menggambarkan bahwa perilaku patuh atau tidaknya individu sebagai wajib pajak terhadap peraturan perpajakan didasari oleh niat dari individu sebagai wajib pajak (Hasanah dan Ardini, 2021). Faktor yang mendasari teori perilaku terencana yaitu, faktor keyakinan perilaku (*behavioral belief*) yang menunjukkan sikap wajib pajak yang memenuhi kewajiban membayar pajak atas kesadaran diri dari wajib pajak, dimana dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi yang membuat wajib pajak menilai dan meyakini bahwa teknologi informasi mempermudah proses pelaporan dan pelaksanaan proses perpajakan yang lebih efektif dan efisien. Faktor keyakinan normatif (*normative belief*) yang menunjukkan sikap kepatuhan wajib pajak yang dapat ditingkatkan melalui adanya sosialisasi perpajakan, adanya peningkatan kualitas pelayanan, dan kebijakan insentif pajak dari pemerintah yang akan memberikan pengaruh terhadap wajib pajak berupa keyakinan dan penentuan sikap untuk menaati pajak. Faktor keyakinan kontrol (*control belief*) yang berkaitan dengan adanya sanksi pajak yang diterapkan untuk mendorong ketaatan dan kepatuhan dari wajib pajak.

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

Teori kepatuhan merupakan teori yang menjelaskan terkait adanya kondisi dimana seorang individu patuh atau taat terhadap pemerintah serta terhadap peraturan yang diberikan dan ditetapkan. Penerapan teori kepatuhan ini dapat menggambarkan wajib pajak yang taat terhadap aturan yang ada. Dimana wajib pajak sebagai pihak yang berkewajiban dalam menjalankan tanggung jawab perpajakan bertugas untuk membayar pajak secara sukarela berdasarkan aturan-aturan yang telah ditetapkan.

### **Definisi Pajak**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa 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.

### **Pajak Kendaraan Bermotor**

Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 47 Tahun 2022 Pasal 1 ayat (9) dinyatakan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat PKB yaitu pajak

yang dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Menurut Widyanti dan Retnani (2021) kendaraan bermotor meliputi semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di berbagai jenis jalan darat dan ditenagai oleh motor atau peralatan lain yang mengubah sumber energi menjadi tenaga gerak, termasuk di dalamnya adalah alat-alat berat dan alat-alat besar yang menggunakan roda dalam operasinya serta kendaraan bermotor yang beroperasi di perairan.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak dapat dipahami sebagai kesadaran wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya secara tepat sesuai peraturan perundang-undangan. Kepatuhan wajib pajak merupakan penggambaran sikap disiplin untuk masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayarkan beban pajak secara tepat waktu dan menerima hak sebagai wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan yang baik serta mengacu pada peraturan yang berlaku (Idris dan Sulistyowati, 2024).

### **Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Pemanfaatan teknologi informasi mencakup mengolah dan memproses data seperti mencatat, memanipulasi, serta menyimpan data untuk kemudian dapat menjadi inovasi atau temuan yang akurat, relevan, tepat waktu, bermanfaat, dan dapat digunakan dengan bijak (Prastyatini dan Nabela, 2023)

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan sikap yang diberikan dalam melayani masyarakat sebagai wajib pajak. Tingginya kualitas pelayanan yang diberikan akan membawa dampak positif berupa kepuasan dari wajib pajak yang akan mendorong sikap kepatuhan dalam membayarkan pajaknya (Hidayat dan Maulana, 2022). Kualitas pelayanan yang baik adalah yang memberikan rasa puas dan memenuhi harapan wajib pajak sebagai konsumen.

### **Sosialisasi Perpajakan**

Sosialisasi perpajakan adalah hal yang penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan serta kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya melalui pemberian ilmu pengetahuan tentang perpajakan dan melakukan pembinaan terhadap wajib pajak dengan tujuan agar wajib pajak mendapatkan edukasi yang memadai dan menyadari tentang pentingnya membayar pajak (Angelica dan Sapari, 2024).

### **Sanksi Pajak**

Sanksi pajak merupakan suatu tindakan pengendalian yang dilakukan oleh petugas pajak atau pemerintah dalam rangka mengawasi wajib pajak untuk menaati peraturan perundang-undangan yang berlaku agar terhindar dari pelanggaran dalam pelaksanaan pemenuhan tanggung jawab perpajakan (Annisah dan Susanti, 2021). Sanksi menjadi alat untuk mencegah wajib pajak melakukan tindakan penghindaran dan pelanggaran terhadap aturan pajak.

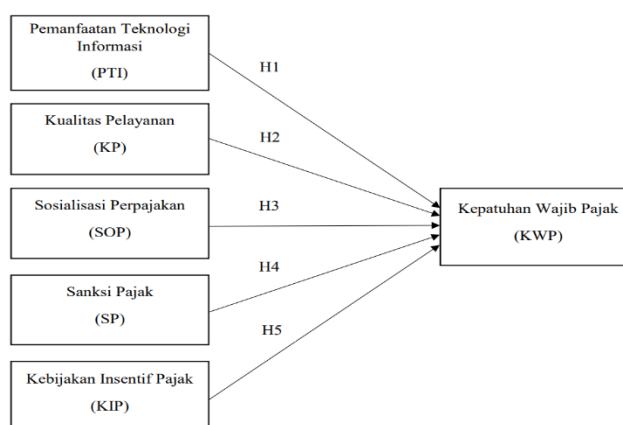
### **Kebijakan Insentif Pajak**

Kebijakan insentif pajak adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk mendorong individu sebagai wajib pajak melalui pembebasan denda atas keterlambatan pembayaran pajak. Insentif pajak merupakan langkah agar individu dan pengusaha di bidang bisnis untuk membelanjakan atau menghematkan uang dengan mengurangi jumlah pajak yang harus mereka bayar (Mindan dan Ardini, 2022).

## Penelitian Terdahulu

Pertama, penelitian yang berjudul pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Masur dan Rahayu, 2020). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kedua, penelitian yang berjudul pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, sosialisasi perpajakan dan penerapan sistem e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Alting *et al.* 2024). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak dan penerapan e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor, sedangkan variabel pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, dan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Ketiga, penelitian yang berjudul pengaruh pengetahuan perpajakan dan insentif pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Fadjriyati dan Halimatusadiah, 2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel insentif pajak tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Keempat, penelitian yang berjudul pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan kebijakan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Dhiu dan Handayani, 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan kebijakan insentif pajak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kelima, penelitian yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan penggunaan teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak (Martha dan Sumiati, 2024). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## Rerangka Konseptual



Gambar 1  
Rerangka Konseptual

## Pengembangan Hipotesis

### Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemanfaatan teknologi informasi membawa perubahan terhadap sistem administrasi maupun penyampaian informasi serta mendorong kepatuhan wajib pajak, dimana teknologi informasi tidak lagi dipandang sebagai sarana pendukung tetapi sebagai dasar dan bentuk nyata dalam pelaksanaan reformasi perpajakan. Parso dan Darmawan (2023) berpendapat bahwa dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi akan menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien serta memudahkan wajib pajak. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan

hasil penelitian yang dilakukan oleh Prastyatini dan Nabela (2023) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat diajukan perumusan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Pemanfaatan Teknologi Informasi Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan merupakan hal yang berkaitan erat dengan kepatuhan wajib pajak, dimana wajib pajak memiliki kepuasan atas pelayanan dan kinerja yang diberikan oleh petugas pajak. (Anshori, 2020) berpendapat bahwa kualitas pelayanan yang berkualitas sesuai prosedur dan standar pelayanan dari petugas pajak akan menimbulkan rasa puas bagi wajib pajak dan mendorong ketaatan untuk membayar pajak. Hal itu dapat dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Angelica (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat diajukan perumusan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### **Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pelaksanaan sosialisasi perpajakan merupakan salah satu bentuk sarana komunikasi yang memiliki pengaruh yang kuat untuk menyamakan dan meluruskan pandangan terkait perpajakan yang dilakukan oleh aparat pajak yang bertugas untuk melayani proses perpajakan. Sosialisasi perpajakan dapat mempermudah wajib pajak dalam mengakses informasi terkait perpajakan dan mendapatkan pemahaman serta pengetahuan terkait perpajakan yang akan menimbulkan kepatuhan dalam membayarkan pajak. Hal itu dapat dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mindan (2022) yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat diajukan perumusan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>3</sub>: Sosialisasi Perpajakan Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

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

Sanksi pajak merupakan alat pencegahan berupa sanksi atau hukuman yang akan diberikan kepada wajib pajak yang tidak menaati dan melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan regulasi dan ketentuan yang telah ditetapkan (Annisah dan Susanti, 2021). Penerapan sanksi pajak secara konsisten dan tegas bertujuan untuk meningkatkan atribusi, mencegah perilaku yang tidak diinginkan dari wajib pajak, dan juga diharapkan dapat mendorong wajib pajak untuk patuh membayar pajak. Hal itu dapat dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Habut (2022) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat diajukan perumusan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>4</sub>: Sanksi Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### **Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kebijakan insentif pajak merupakan tawaran atau bantuan yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak yang bertujuan untuk dapat memengaruhi wajib pajak untuk memiliki minat untuk membayar pajak dan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak serta meningkatkan penerimaan pajak. Hal itu dapat dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Alfina dan Diana (2021) yang menunjukkan bahwa kebijakan insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat diajukan perumusan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>4</sub>: Kebijakan Insentif Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi (Objek Penelitian)

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang bersifat sistematis dan difokuskan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian menggunakan angka sebagai hasil penemuannya, serta dianalisis secara statistik untuk memprediksi hubungan antar variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang aktif dan terdaftar di Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur.

### Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Menurut (Sugiyono, 2014:122) metode *accidental sampling* yaitu teknik penentuan dan pengambilan sampel berdasarkan kemungkinan, dimana siapa saja yang bertemu dan berinteraksi dengan peneliti serta memenuhi persyaratan dan kriteria untuk dapat digunakan menjadi sampel penelitian sebagai sumber data. Penentuan banyaknya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus *slovin*, yaitu dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = sampel

N = jumlah populasi

e = persentase kesalahan pengambilan sampel

Sesuai dengan rumus *slovin* di atas dengan jumlah populasi sebanyak 461.922 maka banyaknya sampel minimal yang diambil oleh peneliti adalah sebanyak 100 orang wajib pajak. Perhitungan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{461.922}{1 + 461.922 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{461.922}{4.620,22}$$

$$n = 99,97$$

Jadi, nilai n adalah sebesar 99,97 atau dibulatkan menjadi 100

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah jenis data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan melalui metode *survey* dengan cara memberikan kuesioner yang disebarakan kepada responden yaitu wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Surabaya Timur. Data sekunder di dalam penelitian ini didapatkan secara tidak langsung oleh peneliti melalui sumber-sumber yang telah tersedia, meliputi data tunggakan pajak kendaraan bermotor dan jumlah wajib pajak yang terdaftar di kantor Samsat Surabaya Timur.

### Variabel dan Definisi Operasional Variabel

#### Pemanfaatan Teknologi Informasi

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan bentuk implementasi dari kemudahan proses pengolahan data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan serta memanipulasi data dengan berbagai cara untuk menghasilkan sebuah informasi yang

berkualitas. Terdapat 3 (tiga) indikator dalam mengukur pemanfaatan teknologi informasi yang berasal dari penelitian Martha dan Sumiati (2024), yaitu: (1) Intensitas dalam menggunakan dan memanfaatkan teknologi, (2) Frekuensi pemanfaatan teknologi informasi, (3) Kebermanfaatan perangkat lunak atau aplikasi yang digunakan.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan mencakup pengoptimalan kinerja petugas dalam penerapan tindakan yang ditetapkan untuk menciptakan hubungan jangka panjang agar terciptanya kepuasan bagi wajib pajak dan ketaatan membayar pajak. Terdapat 4 (empat) indikator dalam mengukur kualitas pelayanan yang berasal dari penelitian Wicaksono (2020), yaitu: (1) Formulir-formulir yang mudah diperoleh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, (2) Petugas yang melayani memberikan sikap yang baik dan sopan terhadap wajib pajak, (3) Adanya fasilitas yang tersedia di kantor pelayanan pajak yang dapat meningkatkan kenyamanan dari wajib pajak, (4) Berbagai sarana dan prasarana yang ada di kantor Samsat telah memadai.

### **Sosialisasi Perpajakan**

Habut (2022) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan sebuah upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah dengan memberikan pengertian dan pengetahuan kepada masyarakat terkait pentingnya membayarkan pajak untuk pengembangan daerah. Terdapat 4 (empat) indikator dalam mengukur sosialisasi perpajakan yang berasal dari penelitian Habut (2022), yaitu: (1) Tata cara dalam sosialisasi perpajakan, (2) Frekuensi sosialisasi perpajakan, (3) Kejelasan dalam sosialisasi perpajakan, (4) Pengetahuan dan pemahaman terkait perpajakan.

### **Sanksi Pajak**

Sanksi pajak merupakan alat pencegahan yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terhadap kebijakan perpajakan demi membantu terciptanya kepatuhan wajib pajak. Terdapat 4 (empat) indikator dalam mengukur sanksi pajak yang berasal dari penelitian Idris (2024), yaitu: (1) Sanksi dibutuhkan dengan tujuan untuk terciptanya disiplin dari wajib pajak dalam pembayaran pajak, (2) Adanya penerapan sanksi secara tegas terhadap wajib pajak yang melakukan pelanggaran, (3) Sanksi diterapkan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan, (4) Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

### **Kebijakan Insentif Pajak**

Insentif pajak adalah pengeluaran dari pemerintah secara tidak langsung dimana sisi administratif dari pemanfaatan dalam implementasi bersifat mudah dan andal, dan pemerintah tidak menerima sesuai dengan jumlah yang seharusnya (Dhiu dan Handayani, 2023). Terdapat 4 (empat) indikator dalam mengukur kebijakan insentif pajak yang berasal dari penelitian Mindan (2022), yaitu: (1) Wajib pajak mengetahui tujuan dari pengadaan kebijakan insentif pajak, (2) Wajib pajak mendapatkan keringanan melalui adanya kebijakan insentif pajak, (3) Adanya kebijakan insentif pajak menjadi salah satu cara yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, (4) Kebijakan insentif pajak tidak memberikan kerugian bagi wajib pajak.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak yaitu kondisi wajib pajak memenuhi tanggung jawab perpajakannya dengan melakukan pembayaran pajak sesuai aturan yang berlaku (Widyanti, 2020). Terdapat 5 (lima) indikator dalam mengukur kepatuhan wajib pajak yang berasal dari penelitian Akbar (2019), yaitu: (1) Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang

telah berlaku, (2) Membayar pajak dengan tepat waktu, (3) Pembayaran pajak dilakukan oleh wajib pajak tanpa adanya paksaan, (4) Taat dan patuh terhadap undang-undang perpajakan, (5) Wajib pajak dapat mengetahui terkait jatuh tempo pembayaran.

### **Teknik Analisis Data**

#### **Uji Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan membuat kesimpulan data sampel dari suatu pengujian yang dilakukan untuk mendapatkan deksripsi dari suatu data yang dapat dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, yang bertujuan untuk mempermudah pemahaman akan variabel-variabel yang ada di dalam penelitian ini dan untuk melihat gambaran sampel secara keseluruhan.

#### **Uji Kualitas Data**

##### **Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya sebuah kuesioner untuk digunakan dalam suatu penelitian, dimana jika pertanyaan-pertanyaan yang ada di dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang dapat diukur oleh kuesioner maka kuesioner tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2018:45). Diketahuinya tingkat validitas dari suatu kuesioner dilakukan dengan cara korelasi antara skor setiap pertanyaan dengan total variabel. Suatu pertanyaan atau variabel dikatakan valid apabila nilai sig < 0,05 atau = 0,05.

##### **Uji Reliabilitas**

Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban yang diberikan oleh responden seiring berjalannya waktu atas pertanyaan dari kuesioner memiliki tingkat kestabilan yang sama (Ghozali, 2018:20). Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *Alpha Cronbach* dimana jawaban yang didapatkan dari responden memiliki nilai lebih besar dari 0,60 (>0,60).

##### **Uji Asumsi Klasik**

###### **Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji keberadaan variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal dalam model regresi. Suatu model regresi yang dapat berdistribusi normal atau mendekati normal dapat dikatakan sebagai model regresi yang baik. Terdapat dua alat uji normalitas data yang digunakan dalam pengujian ini yakni menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dimana apabila nilai dari tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 (>0,05) berarti data tersebut telah berdistribusi secara normal. Alat uji kedua menggunakan *probability plot*, dimana jika titik-titik penyebaran data berada di sekitar garis normal dan mengikuti arah garis diagonal maka dapat dikatakan normal dan memenuhi asumsi normalitas.

###### **Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang tidak terdapat korelasi yang tinggi antar variabel independen merupakan model regresi yang baik. Untuk mengetahui terjadi atau tidaknya korelasi dalam model regresi dapat dilihat dari nilai yang *tolerance* dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dimana jika *tolerance* bernilai lebih dari 0,1 (>0,1) dan VIF bernilai kurang dari 10 (<10) maka tidak terjadi multikolinearitas di dalam data yang diuji.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi adanya ketidaksamaan varians dari suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual atau ketidaksamaan varians dari suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas. Untuk menguji adanya heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan dua cara yaitu dengan menggunakan *chart scatter plot* atau uji Breusch Pagan Godfrey. Dimana pada grafik plot atau *chart scatter plot*, jika titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak tergambar pola yang jelas maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada uji Godfrey, jika nilai *p-value* pada seluruh variabel independen menunjukkan nilai lebih dari 0,05 ( $>0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi atau bebas dari heteroskedastisitas

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan pada penelitian ini untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh dari variabel independen yaitu pemanfaatan teknologi informasi, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan kebijakan insentif pajak terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak, sehingga model regresi dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$KWP = \alpha + \beta_1PTI + \beta_2KP + \beta_3SOP + \beta_4SP + \beta_5KIP + e$$

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk menjelaskan dan mengetahui seberapa jauh variabel independen menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen. Jika nilai dari koefisien determinasi atau  $R^2$  memiliki nilai 0 atau mendekati nilai 0 maka dapat disimpulkan bahwa adanya keterbatasan dalam kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Sedangkan jika nilai dari koefisien determinasi atau  $R^2$  memiliki nilai 1 atau mendekati nilai 1 maka dapat disimpulkan bahwa semua informasi penting yang dibutuhkan oleh variabel independen dalam memprediksi variabel dependen dapat dijelaskan.

### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F atau uji kelayakan model digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikansi yang diberikan oleh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018:84). Tingkat signifikan yang digunakan dalam uji kelayakan model atau uji F adalah sebesar 0,05 dengan ketentuan dalam penggunaannya, yaitu jika nilai signifikan  $<0,5$  atau  $=0,05$  maka model regresi linear berganda memenuhi kriteria dan layak untuk digunakan.

### Uji Hipotesis (Uji T)

Pengujian T dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen bisa memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen secara individual (Ghozali, 2018). Variabel independen diuji secara individual yaitu pada tingkat signifikan atau tingkat kepercayaan sebesar 0,05 ( $\alpha=5\%$ ). Ketentuan yang digunakan dalam menggunakan tingkat signifikan sebesar 0,05 adalah, jika nilai sig  $<0,05$  maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang mengartikan bahwa variabel independen memberikan pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Surabaya Timur merupakan sebuah lembaga pelayanan publik yang menerapkan konsep pelayanan publik terpadu atau

*Integrated Public Service*. Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur memiliki motto pelayanan, yaitu “Profesionalisme Jiwaku, Pelayanan Prima Tujuanku”. Dalam penelitian ini, subjek yang dipilih oleh peneliti adalah wajib pajak yang melakukan pembayaran di kantor Samsat Surabaya Timur yang kemudian menjadi responden penelitian dengan mengisi kuesioner yang disebar oleh peneliti yaitu sebanyak 100 buah kuesioner yang dilakukan pada tanggal 20 - 24 Januari 2025. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 461.922 wajib pajak, sesuai dengan data yang diperoleh dari Samsat Surabaya Timur.

### Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran umum terkait keseluruhan sampel dalam penelitian dan memberikan pemahaman terkait variabel pemanfaatan teknologi informasi, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan kebijakan insentif pajak berdasarkan jawaban-jawaban yang telah diberikan oleh responden di Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur. Hasil pengujian statistik deskriptif yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Wajib Pajak	100	2.2	4	17.34	2.765
Pemanfaatan Teknologi Informasi	100	2	4	13.58	2.201
Kualitas Pelayanan	100	1.6	4	16.82	2.912
Sosialisasi Perpajakan	100	2	4	16.66	2.805
Sanksi Pajak	100	1.6	4	17.09	3.168
Kebijakan Insentif Pajak	100	1.75	4	13.47	2.291
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan hasil pengolahan statistik deskriptif tersebut di atas maka dapat diambil kesimpulan, yaitu: (1) Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki jumlah pengamatan (N) sebanyak 100, memiliki nilai minimum pada skala interval 2,2, nilai maksimum pada skala interval 4, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 17,34, dan nilai standar deviasi sebesar 2,765. Dari hasil pengujian tersebut nilai standar deviasi kurang dari nilai rata-rata (*mean*) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak dikatakan baik atau normal dan bebas dari bias. (2) Variabel pemanfaatan teknologi informasi memiliki jumlah pengamatan (N) sebanyak 100, memiliki nilai minimum pada skala interval 2, nilai maksimum pada skala interval 4, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 13,58, dan nilai standar deviasi sebesar 2.201. Dari hasil pengujian tersebut nilai standar deviasi kurang dari nilai rata-rata (*mean*) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pemanfaatan teknologi informasi dikatakan baik atau normal dan bebas dari bias. (3) Variabel kualitas pelayanan memiliki jumlah pengamatan (N) sebanyak 100, memiliki nilai minimum pada skala interval 1,6, nilai maksimum pada skala interval 4, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 16,82, dan nilai standar deviasi sebesar 2.912. Dari hasil pengujian tersebut nilai standar deviasi kurang dari nilai rata-rata (*mean*) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dikatakan baik atau normal dan bebas dari bias. (4) Variabel sosialisasi perpajakan memiliki jumlah pengamatan (N) sebanyak 100, memiliki nilai minimum pada skala interval 2, nilai maksimum pada skala interval 4, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 16,66, dan nilai standar deviasi sebesar 2,805. Dari hasil pengujian tersebut nilai standar deviasi kurang dari nilai rata-rata (*mean*) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan dikatakan baik atau normal dan bebas dari bias. (5) Variabel sanksi pajak memiliki jumlah pengamatan (N) sebanyak 100, memiliki nilai minimum pada skala interval 1,6, nilai maksimum pada skala interval 4, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 17,09, dan nilai standar deviasi sebesar 3,168. Dari hasil pengujian tersebut nilai standar deviasi kurang dari nilai rata-rata (*mean*) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel

sanksi pajak dikatakan baik atau normal dan bebas dari bias. (6) Variabel kebijakan insentif pajak memiliki jumlah pengamatan (N) sebanyak 100, memiliki nilai minimum pada skala interval 1,75, nilai maksimum pada skala interval 4, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 13,47, dan nilai standar deviasi sebesar 2,291. Dari hasil pengujian tersebut nilai standar deviasi kurang dari nilai rata-rata (*mean*) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kebijakan insentif pajak dikatakan baik atau normal dan bebas dari bias.

## Uji Kualitas Data

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan dengan tujuan untuk mengukur kevalidan dan sah atau tidaknya sebuah kuesioner yang digunakan di dalam sebuah penelitian. Sub pertanyaan dapat dikatakan valid jika koefisien korelasi yang dihasilkan nilainya adalah  $>0,5$  dan tingkat signifikansi yang dihasilkan adalah  $<0,05$ . Hasil uji validitas untuk semua item pertanyaan dalam variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi (PTI), Kualitas Pelayanan (KP), Sosialisasi Perpajakan (SOP), Sanksi Pajak (SP), Kebijakan Insentif Pajak (KIP), dan Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) dikatakan valid karena memiliki nilai koefisien korelasi  $>0,05$  dan tingkat signifikansi yang dihasilkan adalah  $<0,05$ .

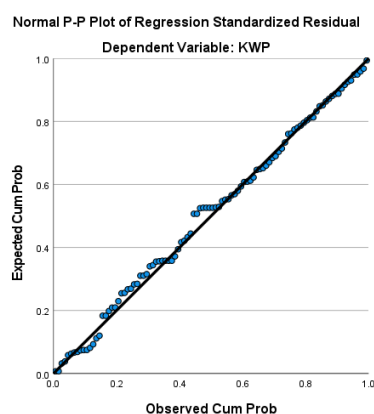
### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menganalisa informasi-informasi yang berkaitan dengan konsistensi yang berkaitan dengan jawaban yang diperoleh responden. Pengujian ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, dimana dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* yang dihasilkan  $>0,60$ . Hasil uji reliabilitas untuk semua variabel dikatakan reliabel karena memiliki nilai *Cronbach Alpha*  $>0,60$ . Dimana nilai yang dihasilkan untuk variabel pemanfaatan teknologi informasi adalah 0,754, variabel kualitas pelayanan adalah 0,891, variabel sosialisasi perpajakan adalah 0,702, variabel sanksi pajak adalah 0,909, variabel kebijakan insentif pajak adalah 0,777, dan variabel kepatuhan wajib pajak adalah 0,893.

## Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

Analisis *probability plot* dapat dikatakan normal dan memenuhi asumsi normalitas jika titik-titik penyebaran data berada di sekitar garis normal dan mengikuti arah garis diagonal. Hasil pengujian normalitas dengan menggunakan grafik *probability plot* dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2  
Probability Plot

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan gambar 2 di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik penyebaran data berada di sekitar garis diagonal, sehingga dapat diindikasikan bahwa residual data telah berdistribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen yang dapat dilihat melalui nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai *tolerance* lebih dari 0,1 (>0,1) dan VIF kurang dari 10 (<10), maka tidak terjadi atau bebas dari multikolinearitas. Sedangkan apabila nilai *tolerance* kurang dari 0,1 (<0,1) dan VIF lebih dari 10 (>10), maka terjadi multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2  
Hasil Uji Mutikolinearitas

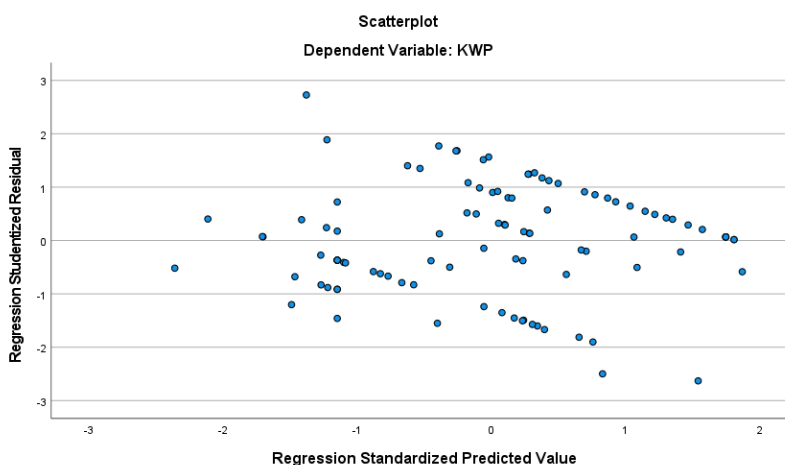
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Pemanfaatan Teknologi Informasi	.536	1.866
Kualitas Pelayanan	.629	1.591
Sosialisasi Perpajakan	.530	1.887
Sanksi Pajak	.807	1.240
Kebijakan Insentif Pajak	.718	1.392

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji pada tabel 2 di atas, dapat dilihat bahwa variabel pemanfaatan teknologi, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan kebijakan insentif pajak memiliki nilai *tolerance* dari masing-masing variabel >0,1 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) dari masing-masing variabel <10, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi atau bebas dari multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi adanya ketidaksamaan varians dari suatu pengamatan ke pengamatan lain. Pengujian ini dapat dilihat melalui *chart scatterplot* dimana apabila titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak tergambar pola yang jelas maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3  
Uji Heteroskedastisitas  
Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan gambar 3 di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tidak membentuk suatu pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari heteroskedastisitas.

**Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur. Hasil perhitungan regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	3.067	1.980		
PTI	.391	.153	.281	2.562	.012
KP	.165	.097	.173	1.708	.021
SOP	-.089	.135	-.073	.661	.510
SP	.254	.076	.297	3.315	.001
KIP	.248	.123	.191	2.013	.047

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh persamaan analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$KWP = \alpha + \beta_1PTI + \beta_2KP + \beta_3SOP + \beta_4SP + \beta_5KIP + e$$

$$KWP = 3,067 + 0,391PTI + 0,165KP - 0,089SOP + 0,254SP + 0,248KIP+e$$

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

Uji koefisien determinasi atau pengujian R<sup>2</sup> digunakan untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen. Dalam pengujian ini koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai R<sup>2</sup> menunjukkan kisaran nilai 0 sampai dengan 1. Dimana apabila nilai R<sup>2</sup> menghasilkan nilai 1 atau mendekati angka 1, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan atau memberikan informasi yang dibutuhkan dalam memprediksi variabel dependen. Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.626 <sup>a</sup>	.392	.360	1.856

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel diatas menunjukkan nilai R Square sebesar 0,392 atau sebesar 39,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel independen yang terdiri dari pemanfaatan teknologi informasi, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan kebijakan insentif pajak sebesar 39,2% sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar variabel dalam penelitian.

### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Seluruh variabel independen dapat dikatakan berpengaruh secara signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen saat nilai signifikansi dalam pengujian ini yaitu <0,05 sehingga model regresi berganda memenuhi kriteria dan dinyatakan layak untuk digunakan. Hasil uji F menggunakan tabel anova dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5**  
**Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	208.668	5	41.734	12.116	.000 <sup>b</sup>
	Residual	323.772	94	3.444		
	Total	532.440	99			

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji F pada tabel diatas dapat dilihat nilai signifikansi sebesar 0,000 yaitu <0,05. Sehingga dapat disimpulkan model regresi tersebut memenuhi kriteria dan layak untuk digunakan.

### Uji Hipotesis (Uji T)

Uji hipotesis atau uji T digunakan untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen bisa memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen secara individual. Ketentuan yang terdapat dalam penelitian ini adalah apabila nilai signifikan t untuk semua variabel independen <0,05 maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima serta mengartikan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji T dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 6**  
**Hasil Uji T**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.067	1.980		1.549	.125
PTI	.391	.153	.281	2.562	.012
KP	.165	.097	.173	1.708	.021
SOP	-.089	.135	-.073	-.661	.510
SP	.254	.076	.297	3.315	.001
KIP	.248	.123	.191	2.013	.047

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 6 di atas, maka untuk masing-masing tabel dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) Variabel pemanfaatan teknologi informasi dalam hasil uji T menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,012 atau <0,05 dengan nilai B sebesar 0,391 yang menunjukkan arah positif. Maka dapat disimpulkan bahwa H<sub>1</sub> diterima dan memiliki artian bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (2) Variabel kualitas pelayanan dalam hasil uji T menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,021 atau <0,05 dengan nilai B sebesar 0,165 yang menunjukkan arah positif. Maka dapat disimpulkan bahwa H<sub>2</sub> diterima dan memiliki artian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (3) Variabel sosialisasi perpajakan dalam hasil uji T menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,510 atau >0,05 dengan nilai B sebesar -0,089 yang menunjukkan arah negatif. Maka dapat disimpulkan bahwa H<sub>3</sub> ditolak dan H<sub>0</sub> diterima serta memiliki artian bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. (4) Variabel sanksi pajak dalam hasil uji T menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001 atau <0,05 dengan nilai B sebesar 0,254 yang menunjukkan arah positif. Maka dapat

disimpulkan bahwa  $H_4$  diterima dan memiliki artian bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (5) Variabel kebijakan insentif pajak dalam hasil uji T menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,047 atau  $<0,05$  dengan nilai B sebesar 0,248 yang menunjukkan arah positif. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_5$  diterima dan memiliki artian bahwa kebijakan insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan variabel pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pemanfaatan teknologi informasi dapat menjadi salah satu faktor penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini berkaitan dengan teori perilaku terencana (*theory of planned behaviour*) yang dapat dijelaskan melalui faktor *behavioral belief* (keyakinan perilaku), dimana sikap kepatuhan yang terbentuk merupakan tanggapan dari pemanfaatan teknologi informasi yang telah memberikan keyakinan dan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan proses pajak secara efektif dan efisien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Martha dan Sumiati (2024) maupun Anshori (2020) yang menunjukkan bahwa variabel pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga  $H_2$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kualitas pelayanan dapat menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini berkaitan dengan teori perilaku terencana dalam faktor *normative belief* (keyakinan normatif), dimana adanya kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan rasa puas dan nyaman serta memenuhi harapan wajib pajak sebagai konsumen terkait pelayanan yang diberikan oleh petugas terhadap wajib pajak dan kemudian menjadi salah satu faktor bagi wajib pajak dalam membentuk keputusannya untuk melaksanakan tanggung jawabnya sebagai seorang wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Masur dan Rahayu (2020) maupun Nurhasanah (2024) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga  $H_3$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa adanya sosialisasi perpajakan tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tinggi atau rendahnya pelaksanaan sosialisasi perpajakan yang diselenggarakan oleh pemerintah bukan menjadi faktor yang dapat mendukung atau memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Adanya faktor lain berupa kendala yang dialami oleh wajib pajak berupa kendala finansial atau kurangnya minat terhadap keikutsertaan dalam kegiatan sosialisasi membuat wajib pajak tidak menjadikan sosialisasi perpajakan sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak memiliki persepsi bahwa membayar pajak adalah kewajiban yang harus dilakukan oleh seorang wajib pajak, dan ketaatan terhadap aturan atau regulasi baru yang diberlakukan oleh pemerintah merupakan kewajiban yang harus diikuti serta dipatuhi oleh wajib pajak tanpa harus mengikuti atau terlibat dalam sosialisasi perpajakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widajantie dan Anwar (2020) maupun Lauwrenza dan Agustiningih (2023) yang menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

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

Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan variabel sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga  $H_4$  diterima. Adanya penerapan sanksi pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak berkaitan dengan teori kepatuhan (*compliance theory*) dimana wajib pajak sebagai pihak yang berkewajiban untuk menjalankan tanggung jawab perpajakan bertugas untuk membayar pajak sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan. Wajib pajak sebagai individu tentunya mengetahui akibat dari perilaku patuh atau lalai dalam melaksanakan proses perpajakan akan melaksanakan kepatuhan dan tanggung jawab perpajakan karena taat kepada hukum serta peraturan yang berlaku. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alting *et al.* (2024) maupun Wicaksono (2020) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan variabel kebijakan insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga  $H_5$  diterima. Adanya pelaksanaan kebijakan insentif pajak dapat membantu wajib pajak melalui penghapusan denda atau sanksi keterlambatan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pemberian insentif pajak yang dilaksanakan oleh pemerintah bertujuan untuk menarik individu sebagai wajib pajak untuk mendukung program kinerja pemerintah melalui pengurangan atau pembebasan pajak tertentu. Hal ini sejalan dengan teori perilaku terencana dengan faktor *normative belief* (keyakinan normatif) yaitu adanya pengaruh dari pemerintah sebagai pihak lain yang kemudian menjadi dasar bagi wajib pajak membentuk keputusannya untuk melaksanakan tanggung jawab perpajakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dhiu (2023) maupun Mindan (2022) yang menunjukkan bahwa kebijakan insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan pembahasan serta hasil dari pelaksanaan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: (1) Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa dalam mencapai tujuan dan peningkatan kepatuhan wajib pajak diperlukan adanya pemanfaatan teknologi informasi yang optimal sehingga dapat meningkatkan pendapatan daerah dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan tanggung jawab sebagai seorang wajib pajak. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kualitas pelayanan yang baik serta memadai dapat memberikan rasa nyaman dan puas terhadap wajib pajak sehingga dapat menimbulkan niat serta tindakan untuk patuh dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor. (3) Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak memandang tanggung jawab dalam melaksanakan proses perpajakan sebagai suatu kewajiban serta adanya faktor finansial dan kurangnya minat dalam keikutsertaan wajib pajak dalam mengikuti sosialisasi perpajakan menjadi salah satu penyebab sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. (4) Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak sebagai individu yang patuh terhadap aturan yang telah ditetapkan serta adanya penerapan sanksi yang dapat menjadi pertimbangan serta dorongan bagi wajib pajak untuk membayarkan pajak agar terhindar dari sanksi pajak dan patuh membayar pajak. (5) Kebijakan insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan insentif yang diberikan oleh pemerintah menjadi bantuan bagi masyarakat

sebagai wajib pajak dalam bentuk pembebasan dan penghapusan denda dengan ketentuan yang berlaku dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### Keterbatasan

Penelitian ini dilaksanakan dengan memiliki beberapa keterbatasan, diantaranya adalah sebagai berikut: (1) Adanya keterbatasan waktu dalam memperoleh data dan menyebabkan proses penelitian berlangsung cukup lama. (2) Adanya penolakan pengisian kuesioner oleh wajib pajak pada saat proses penyebaran kuesioner penelitian.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut: (1) Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel-variabel lain yang dapat membuktikan dan mengembangkan lebih jauh terkait kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (2) Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas ruang lingkup penelitian dengan menambahkan sampel yang lebih luas untuk memperluas generalisasi hasil penelitian yang mencakup beberapa Kantor Bersama Samsat di Surabaya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, O. C. 2019. Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Alfina, Z. dan N. Diana. 2021. Pengaruh Insentif Perpajakan Akibat Covid-19, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan. *E-JRA Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang* 10(4):47-57.
- Alting, F., Suwito, dan F. Sardju. 2024. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Sistem E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis Kewirausahaan* 11(2):395-412.
- Angelica, P. F. dan Sapari. 2024. Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan, Kesadaran, Sosialisasi, Sanksi, dan Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 13(6):1-21.
- Annisah, C. dan Susanti. 2021. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK) UNESA* 9(2):262-272.
- Anshori, Z. 2020. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Media Mahardika* 19(1):130-142.
- Dhiu, P. K. dan N. Handayani. 2023. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Kebijakan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 12(7):1-17.
- Fadjriyati, M. dan E. Halimatusdiah. 2022. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Insentif Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Bandung Conference Series: Accountancy* 2(1):43-50.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi ke-9. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Habut, M. T. 2022. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi, dan Persepsi Akuntabilitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Hasanah, A. dan L. Ardini. 2021. Etika dan Kepatuhan Pajak. *Dinamika Akuntansi, Keuangan dan Perbankan* 10(1):1-7.

- Hidayat, I. dan L. Maulana. 2022. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang. *BJRA: Bongaya Journal for Research in Accounting* 5(1):11-35.
- Idris, S. L. dan E. Sulistyowati. 2024. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Surabaya Barat. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 13(6):1-23.
- Martha, M. dan Sumiati. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Ekonomi* 2(1):385-398.
- Masur, G. C. dan Y. Rahayu. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 9(3):1-17.
- Mindan, R dan L. Ardini. 2022. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 11(2): 1-18.
- Parso. dan S. N. Darmawan. 2023. Dampak Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pajak di Kalangan Generasi Milenial Wilayah Jakarta dan Sekitarnya. *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Humaniora* 6(1):17-31.
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 47 Tahun 2022 *Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2022*. 16 Agustus 2022. Berita Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2022 Nomor 47 Seri E. Surabaya.
- Prastyatini, S. L. Y. dan Y. A. Nabela. 2023. Pengaruh Motivasi, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sanksi Administrasi, dan Tingkat Pendapatan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi dan Pajak* 23(2):1-16.
- Sugiyono. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Ke-24. Alfabeta. Bandung.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. 17 Juli 2007. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 85. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. Nomor 28 Tahun 2009 *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. 15 September 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130. Jakarta.
- Wicaksono, E. S. dan Andayani. 2020. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 9(10):1-17.
- Widyanti, A. R. dan E. D. Retnani. 2020. Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 9(12):1-19.