

**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)**

Tituk Diah Widajantie¹, Saiful Anwar²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur,
Indonesia

Email: tituk.widajantie.ak@upnjatim.ac.id¹

ABSTRACT

This research was conducted for knowing the influence of pemutihan motor vehicle tax program, taxpayer awareness, tax socialization, and tax administration service toward taxpayer compliance to pay motor vehicle tax (Pajak Kendaraan Bermotor- PKB) at SAMSAT office of Surabaya Selatan. The total sample for this study was 100 respondents calculated using the sampling method namely simple random sampling. Collected data using a questionnaire distributed to respondents. Hypothesis testing in this research used double linier regression in SPSS 23. The analysis results show that pemutihan motor vehicle tax program, taxpayer awareness, and tax administration service influence taxpayer compliance in paying PKB. Meanwhile, tax socialization does not have an effect on taxpayer compliance in completing the PKB.

Keywords: motor vehicle tax bleaching program, taxpayer awareness, tax socialization, service, taxpayer compliance

ABSTRAK

Studi pembahasan yang dilakukan ini dengan tujuan menganalisis dampak program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan. Total sampel yang dipakai pada studi pembahasan ini ialah sebesar 100 responden dihitung menggunakan metode penentuan sampel yaitu *simple random sampling*. Kuesioner sebagai alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang didistribusikan kepada responden. Uji hipotesis pada studi pembahasan ini digunakan regresi linier berganda pada SPSS 23. Hasil analisis menunjukkan bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan, sosialisasi pajak tidaklah berdampak kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan.

Kata kunci: program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, pelayanan, kepatuhan wajib pajak

PENDAHULUAN

Pajak Kendaraan Bermotor ialah pajak mengenai hak kuasa atas kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor adalah sebagian pajak potensial dikarenakan banyaknya kendaraan bermotor yang mendapatkan penambahan jumlah yang berarti di setiap tahun per tahunnya. Menurut Kasatlantas Polrestabes Surabaya, jumlah kendaraan bermotor mencapai 4,4 juta unit dan didominasi oleh kendaraan roda 2 sejumlah 3,55 juta unit. Kenaikan jumlah kendaraan roda 4 mencapai 4.000 unit per bulan dan sebanyak 12.000 unit per bulan untuk kendaraan roda 2 (Anonymous, 2014).

Saat ini, pemerintah Jawa Timur telah merealisasikan Pergub Jawa Timur No. 55 tahun 2019 mengenai keringanan dan pembebasan sanksi tunggakan pajak kendaraan bermotor atau dikenal dengan sebutan pemutihan pajak kendaraan bermotor. Perihal 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 Rp 374.000.000.000 dengan 1.911.240 objek kendaraan roda dua serta roda empat di Jawa Timur (Rinanda, 2019).

Seluruh wilayah di Jawa Timur menyelenggarakan program pemutihan pajak kendaraan bermotor, termasuk wilayah Surabaya Selatan, dengan rincian hutang pajak kendaraan bermotor yang tersaji pada Tabel 1.

Tabel 1. Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Wilayah Surabaya Selatan Tahun 2019

No	Kecamatan	Jumlah	
		Objek	Rp
1	Wonokromo	22.275	4.952.727.700
2	Wonocolo	10.054	2.732.012.650
3	Karangpilang	10.367	2.321.897.100
4	Jambangan	6.226	1.422.149.550
5	Gayungan	7.119	1.700.910.367
6	Dukuh Pakis	7.915	2.433.543.450
7	Wiyung	9.509	2.348.494.500
8	Tenggilis Mejoyo	8.505	2.423.457.200
Total		82.470	20.335.192.517

Sumber: Dinas Pendapatan Daerah Surabaya Selatan

Kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan dengan adanya pemutihan pajak kendaraan bermotor. Pemutihan pajak kendaraan bermotor merupakan respon dari pemerintah untuk mendesak wajib pajak yang sudah lama belum melunasi tanggung jawabnya dalam melunasi pajak kendaraan dengan cara menghapus denda atas terlambatnya pelunasan dalam kurun waktu tersebut. Pemutihan dirasa menjadi peluang untuk warga dalam melunasi tunggakan pajak kendaraan bermotor tanpa membayar denda.

Selain pemutihan, kesadaran pajak wajib pajak juga menjadi faktor yang penting. Kesadaran pajak yaitu kesediaan wajib pajak untuk melunasi pajak secara suka rela dan tepat pada waktunya sebagaimana peraturan undang-undang yang berjalan. Kesadaran pajak terbentuk karena adanya nilai moral, etika, dan rasa akan kewajiban sebagai penduduk sebuah negara yang benar (Marcori, 2018). Sebagian besar masyarakat menganggap pajak sebagai pungutan wajib 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 pengertian pada masyarakat atas betapa penting melunasi pajak. Sosialisasi merupakan usaha memberikan pengertian, informasi dan pembimbingan pada masyarakat tentang perpajakan dan perundang-undangan (Dharma & Suardana, 2014). Aktivitas sosialisasi harus dilakukan secara intensif dan efektif dengan menggunakan metode-metode yang tepat. Dengan sosialisasi, diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak.

Pelayanan petugas juga berperan penting dalam ketaatan pajak. Pelayanan adalah cara petugas menolong, mengelola, atau menyediakan semua kebutuhan yang diperlukan wajib pajak. Dengan terwujudnya pelayanan prima bisa menciptakan kepuasan wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya maka diharapkan mampu menumbuhkan kepatuhan wajib pajak.

Program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kephahaman wajib pajak, sosialisasi pajak, dan pelayanan memiliki dampak yang agak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Soal ini diperkuat oleh studi Rahayu dan Amirah (2018) dimana menjelaskan bahwa Program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan sosialisasi pajak memberikan pengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Cahyadi dan Jati (2016) juga menegaskan dimana kesadaran, sosialisasi, dan pelayanan memiliki dampak yang positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Tapi di sisi lain, soal ini tidaklah didukung oleh studi Chusaeri dkk. (2017) dimana menyatakan tentang kesadaran serta mutu pelayananL tidaklah berdampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Barus (2016) ikut serta menyatakan bahwa sosialisasi pajak tidaklah berdampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Studi pembahasan ini bertujuan memahami dan menganalisis dampak program pemutihan, kephahaman wajib pajak, sosialisasi pajak, serta bantuan layanan pada kepatuhan wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan.

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Perda Jatim No. 9 tahun 2010, alat transportasi bermotor yaitu seluruh alat transportasi yang memiliki roda dan juga pasangannya yang dipakai pada segala tipe jalan darat dan dikendalikan dengan perangkat teknik yang memiliki wujud mesin maupun perangkat lain yang mempunyai peran merubah sesuatu sumber daya energi yang spesifik sehingga jadi kemampuan penggerak alat transportasi tersebut, termasuk perlengkapan-perengkapan besar di mana pada penggunaannya memakai roda atau mesin yang tidak menempel dengan tetap dan alat transportasi yang digunakan di air.

Berdasarkan UU No. 28 tahun 2009 menegaskan dimana Pajak Kendaraan Bermotor

merupakan pajak kepemilikan serta kepemilikan kendaraan bermotor. Kepemilikan atas kendaraan bermotor dibuktikan oleh tersedianya pembuktian kepemilikan atau surat resmi termasuk Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), sedangkan penguasaan yaitu pemakaian uang atau kepemilikan yang benar atas dasar peraturan perundangan yang berjalan (Yanti, 2018).

Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor

Penghapusan sanksi administratif pajak kendaraan bermotor ialah pembersihan maupun pencabutan sanksi berupa uang yang dikarenakan terlambat membayar pajak kendaraan bermotor. Masyarakat menyebut hal ini dengan istilah Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor. Kebijakan ini diumumkan oleh Gubernur dengan tempo waktu tertentu, adalah dalam waktu kurang lebih tiga bulan dan juga aktif berjalan untuk semua wajib pajak kendaraan bermotor di suatu provinsi (Setiawan, 2017).

Pemutihan bertujuan agar diberikannya kemudahan kepada wajib pajak supaya dapat menumbuhkan kepehaman pentingnya dalam menyelesaikan pajak dan dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah yang diurus oleh Dinas Pendapatan Provinsi. Dengan adanya pemutihan, wajib pajak kendaraan bermotor yang mengalami keterlambatan pembayaran dapat melunasi pajaknya dengan hanya membayar pokok pajak kendaraan bermotor tanpa adanya denda keterlambatan.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak ialah sikap wajib pajak berbentuk opini maupun perkiraan berkaitan dengan kepercayaan, ilmu, dan analisis juga dorongan agar berlaku sesuai dengan dorongan yang disediakan oleh system dan aturan perpajakan yang berjalan (Agustin & Putra, 2019). Kesadaran dapat diartikan sebagai bagian di dalam tiap manusia agar menafsirkan realitas dan seperti apa mereka berlaku atau berperilaku kepada realitas (Arum, 2012). Kesadaran wajib pajak adalah wajib pajak atas kesadaran sendiri menunaikan tanggung jawab perpajakannya misalnya mendaftarkan diri, menjumlah, melunasi, dan melaporkan jumlah pajak terutang (Suandy, 2011).

Sosialisasi Pajak

Sosialisasi perpajakan adalah usaha menyampaikan pemahaman, penjelasan, dan membina warga negara serta wajib pajak tentang semua yang berkaitan tentang perpajakan dan perundang-undangan (Winerungan, 2013). Sosialisasi perpajakan adalah sesuatu yang krusial pada upaya menaikkan kepatuhan wajib pajak. Strategi sosialisasi dapat dilaksanakan menggunakan beberapa metode, antara lain: 1) publikasi; 2) kegiatan; 3) pemberitaan; 4)

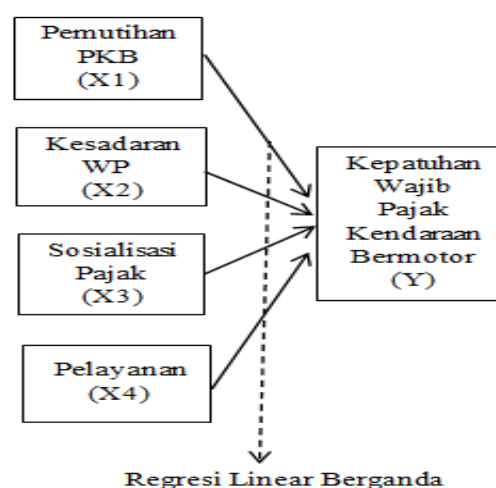
pendekatan pribadi; dan 5) pencantuman identitas (Winerungan, 2013).

Pelayanan

Pelayanan yaitu serangkaian aktivitas yang dibagikan oleh satu bagian terhadap bagian lain yang mempunyai kaitan yang bertujuan memberikan rasa puas pada pihak yang kedua berkaitan dengan benda ataupun pelayanan yang disediakan. Pelayanan dalam perpajakan diartikan selaku upaya yang dikerjakan fiskus atau personel pajak untuk meringankan, mengatur, dan mempersiapkan setiap kebutuhan yang diperlukan seseorang yang pada soal ini merupakan wajib pajak (Marcori, 2018). Dalam hal ini, personel pajak yang memiliki kaitan kepada wajib pajak kendaraan bermotor adalah personel SAMSAT. Pelayanan yang baik mengandung 5 *instrument serqual*, yaitu: 1) *tangible*; 2) *reliability*; 3) *assurance*; 4) *responsibility*; dan 5) *empathy*.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan kepatuhan ialah sifat taat ataupun menurut kepada pedoman maupun hukum. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kesediaan wajib pajak pada menunaikan tanggung jawab perpajakannya seperti yang tertera pada undang-undang dan aturan yang berjalan (Anggraeni, 2019). Negara memerlukan penerimaan pajak yang stabil, konstan, dan meningkat, sehingga menuntut wajib pajak untuk ikut serta dalam melaksanakan perpajakannya. Pemerintah memerlukan kepatuhan wajib pajak yang tinggi.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

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

Pemutihan pajak kendaraan bermotor adalah suatu program untuk mendorong wajib pajak yang telat dalam melunasi pajak kendaraan bermotor agar menunaikan kewajiban

perpajakannya dengan membayar pokok pajak dan menghapus beban denda keterlambatan pembayaran PKB. Pemberlakuan pemutihan tergantung dari kebijakan pemerintah daerah yang bersangkutan. Berdasarkan studi pembahasan dari Rahayu dan Amirah (2018), program pemutihan pajak kendaraan bermotor memberikan dampak berari pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Brebes.

H1: Terdapat dampak dari program pemutihan pajak kendaraan bermotor kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran adalah salah satu perbuatan yang mencerminkan kemauan wajib pajak agar menyelesaikan tanggung jawab perpajakannya dengan sukarela tanpa ada paksaan. Tanggapan yang baik dari rakyat wajib pajak kepada penyelenggaraan peran negara dari pemerintah bakal mendorong dan membangkitkan kesadaran wajib pajak agar menaati kewajibannya yaitu menyelesaikan pajak sesuai Undang-undang dan hukum yang berjalan (Amalia dkk., 2016). Studi Pembahasan dari Cahyadi dan Jati (2016) menegaskan kesadaran wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak saat melakukan kewajibannya menyelesaikan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

H2: Terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sosialisasi pajak ialah kegiatan yang dikerjakan agar membagikan pemahaman pada masyarakat sebagai wajib pajak supaya memahami semua hal tentang perpajakan mulai dari hukumnya ataupun metode perpajakan melalui tata cara yang betul (Anggraeni, 2019). Maka dari itu, sosialisasi perpajakan bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan dengan spontan penerimaan pajak juga pasti meningkat. Didukung oleh penelitian Widnyani dan Suardana (2016) sosialisasi perpajakan berdampak positif kepada kepatuhan wajib pajak melunasi PKB di Kota Tabanan.

H3: Adanya dampak sosialisasi pajak kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Pelayanan pajak yaitu semua kegiatan layanan yang dikerjakan oleh petugas pajak untuk menyelesaikan keperluan wajib pajak Yang memiliki kaitan terhadap perpajakan sseperti pada undang-undang dan aturan yang berjalan (Mutia, 2014). Kepatuhan wajib pajak berkaitan dengan mutu layanan yang telah diberikan. Petugas pajak yang memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak bisa menciptakan kepuasan bagi wajib pajak sehingga memberikan

dorongan wajib pajak agar patuh dalam melunasi pajak. Rusmayani dan Supadmi (2017) menunjukkan hasil penelitian yaitu mutu pelayanan berdampak baik dan berarti kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan.

H4: Terdapat pengaruh pelayanan kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

METODE PENELITIAN

Studi pembahasan ini bertipe penelitian kuantitatif. Variabel studi pembahasan ini mencakup variabel dependen (Y), adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel independen (X) adalah Pemutihan PKB (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), Sosialisasi Pajak (X3), dan Pelayanan (X4). Variabel diukur menggunakan skala interval dan teknik pengukuran skala likert. Pengukuran pemutihan PKB berdasarkan indikator (Rahayu & Amirah, 2018). Kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, dan pelayanan diukur berdasarkan indikator (Yeni, 2016). Populasi pada penelitian ini ialah semua wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Surabaya Selatan. Sampel pada studi pembahasan ini digunakan *simple random sampling*, adalah 100 orang.

Teknik Analisis dan Uji Hipotesis

Jawaban responden di kuesioner diuji melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, dan uji asumsi klasik.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilaksanakan melalui metode analisis regresi linear berganda dengan rumus berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Dimana:

- Y = kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
- α = konstanta
- β = koefisien regresi
- X₁ = program pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
- X₂ = kesadaran wajib pajak
- X₃ = sosialisasi pajak
- X₄ = pelayanan
- e = error

Uji statistik terhadap output yang dihasilkan oleh regresi linear berganda meliputi koefisien determinasi, nilai statistik dari F, dan nilai statistik dari t Ghazali (2014), meliputi: 1) koefisien determinasi (*adjusted R²*); 2) uji kecocokan model; dan 3) uji t.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dipakai sebagai penimbang valid maupun tidak validnya sebuah kuisiener. Suatu data dapat dikatakan valid apabila mempunyai nilai signifikansi $< 0,05$ (Ghozali, 2014). Berdasarkan hasil uji validitas, setiap potongan pertanyaan pada variabel X dan Y mempunyai nilai signifikansi lebih rendah daripada 0,05 maka bisa dikatakan valid.

Uji Normalitas

Pengujian dilakukan sebagai penilaian data pada studi pembahasan ini terdistribusi normal ialah melalui uji statistik non parametrik *Kolmogorov – Smirnov* (K-S). Hasil pengujian pada Tabel 2 memperlihatkan nilai signifikansi *Kolmogorov- Smirnov* sebesar 0,200 atau lebih dari 0,05 jadi data pada studi pembahasan ini bisa dinyatakan normal.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,08615017
Most Extreme Differences	Absolute	,073
	Positive	,073
	Negative	-,059
Test Statistic		,073
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No	Pernyataan	Cronbach's Alpha	Ketentuan	Ket.
1	Pemutihan (X ₁)	.766	> 0,70	Reliabel
2	Kesadaran (X ₂)	.905	> 0,70	Reliabel
3	Sosialisasi (X ₃)	.923	> 0,70	Reliabel
4	Pelayanan (X ₄)	.917	> 0,70	Reliabel
5	Kepatuhan (Y)	.932	> 0,70	Reliabel

Uji reliabilitas dipakai sebagai tolak ukur sampai mana pengukuran menunjukkan hasil yang stabil jika dikerjakan pengukuran lagi dengan gejala yang sama. Instrumen yang digunakan bisa dinyatakan andal atau reliable bila mempunyai *Cronbach's Alpha* $> 0,70$

(Ghozali, 2014). Tabel 3 menunjukkan bahwa semua indikator yang yang dipakai pada studi pembahasan ini ialah reliabel dikarenakan mempunyai *Cronbach's Alpha* lebih tinggi daripada 0,70.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dikerjakan agar dapat dilihat adanya hubungan yang sempurna antar variabel independen. Data yang bagus ialah dimana data tidak terjadi multikolinearitas. Suatu data dinilai bebas dari multikolinearitas apabila nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan VIF Lebih kecil dari angka 10 (Ghozali, 2014). Hasil uji pada Tabel 4 menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

No	Variabel Bebas	Tolerance	VIF
1	Pemutihan (X ₁)	0,811	1,232
2	Kesadaran (X ₂)	0,670	1,493
3	Sosialisasi (X ₃)	0,930	1,075
4	Pelayanan (X ₄)	0,693	1,443

Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bermaksud untuk dilakukannya uji suatu model regresi terbentuk atau tidak terbentuknya pertidaksamaan variance pada residual sebuah pemantauan ke pemantauan yang lain. Model regresi yang benar ialah tidak terbentuk heterokedastisitas (Ghozali, 2014). Suatu data dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas dengan Uji Glejser apabila setiap variabel independen mempunyai angka signifikansi > 0,05 supaya data di studi pembahasan ini tidaklah terbentuk heterokedastisitas.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

No	Variabel Bebas	Nilai Signifikansi
1	Pemutihan (X ₁)	0,179
2	Kesadaran (X ₂)	0,280
3	Sosialisasi (X ₃)	0,792
4	Pelayanan (X ₄)	0,480

Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan menggunakan regresi linier berganda, diperoleh rumus regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,877 + 0,291 X_1 + 0,845 X_2 - 0,012 X_3 + 0,223 X_4$$

Hasil persamaan regresi linear berganda bisa diartikan seperti di bawah ini:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 1,877 memiliki arti bahwa jika seluruh variabel independen dianggap konstan/tetap, maka rata-rata kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 1,877.
2. Pemutihan pajak kendaraan bermotor (X_1) bernilai positif sebesar 0,291 yang memiliki arti adanya pengaruh positif antara X_1 terhadap Y . Apabila pemutihan pajak kendaraan bermotor mengalami kenaikan satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) akan terjadi penambahan sejumlah 0,291 atau 29,1%.
3. Kesadaran wajib pajak (X_2) bernilai positif sebesar 0,845 yang memiliki arti adanya pengaruh positif antara X_2 terhadap Y . Apabila kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) akan terjadi penambahan sejumlah 0,845 atau 84,5%.
4. Variabel Sosialisasi pajak (X_3) bernilai negatif, yaitu sebesar -0,012 yang berarti bahwa jika variabel sosialisasi pajak (X_3) meningkat satu satuan maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan menurun sebesar 0,012 dengan asumsi X_1 , X_2 , dan X_4 adalah konstan atau bernilai nol (0).
5. Pelayanan (X_4) bernilai positif sebesar 0,223 yang memiliki arti adanya pengaruh positif antara X_4 terhadap Y . Apabila pelayanan mengalami kenaikan satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) bakal terjadi penambahan sejumlah 0,223 atau 22,3%.

Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Hasil dari *Adjusted R Square* dapat diartikan bahwa variabel pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, dan pelayanan memiliki dampak sejumlah 72,9% kepada kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor, namun juga dipengaruhi faktor-faktor lain sejumlah 27,1% yang tidak diuraikan di studi pembahasan ini.

Uji Kecocokan Model

Uji Kecocokan Model dilaksanakan sebagai analisis semua variabel independen yang dimasukkan pada model regresi mempunyai kecocokan model kepada variabel dependen. Tabel 6 menunjukkan nilai sig < 0,05 ialah sejumlah 0,000 maka bias diambil kesimpulan model regresi cocok serta bisa dipakai pada studi pembahasan ini.

Tabel 6. Hasil Uji Kecocokan Model

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2682,082	4	670,521	67,556	,000 ^b
Residual	942,908	95	9,925		
Total	3624,990	99			

Uji t

Uji t digunakan sebagai alat pengujian atau membuktikan adanya pengaruh secara parsial antara variabel independen kepada variabel dependen. Dari nilai signifikansi pada Tabel 7, dapat diambil kesimpulan pemutihan, kesadaran, dan pelayanan memiliki dampak kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor tapi sosialisasi tidaklah memberikan dampak kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Tabel 7. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,877	2,840		,681	,510
PEMUTIHAN	,291	,126	,134	2,315	,023
KESADARAN	,845	,081	,888	10,415	,000
SOSIALISASI	-,012	,066	-,009	-,174	,862
PELAYANAN	,223	,085	,214	3,402	,001

a. Dependent Variable: KEPATUHAN

Pembahasan

Program pemutihan pajak kendaraan bermotor merupakan pembebasan atau penghilangan denda keterlambatan pajak kendaraan bermotor. Nilai signifikan variabel pemutihan pajak kendaraan bermotor (X_1) $< 0,05$ yaitu 0,023 sehingga hipotesis pertama (H_1) diterima atau dapat diartikan bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor memiliki dampak kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan.

Program pemutihan pajak kendaraan bermotor sangat bermanfaat bagi wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan, khususnya bagi wajib pajak yang memiliki tunggakan. Wajib pajak memahami bahwa pemutihan memberikan keringanan kepada wajib pajak dalam bentuk pembebasan denda pajak kendaraan bermotor, hal tersebut menarik minat masyarakat untuk memanfaatkan program pemutihan. Hasil yang

didapat pada studi ini sudah sesuai dengan studi yang telah dikerjakan oleh (Rahayu & Amirah, 2018).

Kesadaran wajib pajak adalah sebuah situasi yang mana wajib pajak memiliki pengetahuan serta pemahaman dan menjalankan ketetapan perpajakan secara betul dan ikhlas. Nilai signifikan variabel kesadaran (X_2) yaitu 0,000 atau $<0,05$ jadi bisa diartikan hipotesis kedua (H_2) diterima yaitu kesadaran wajib pajak berdampak kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kesadaran wajib pajak berdampak kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dikarenakan sebagian besar masyarakat sadar bahwa demi menjadi warga negara yang benar harus memenuhi kewajibannya melunasi pajak. Selain itu masyarakat juga menyadari bahwa menunda pembayaran pajak dapat merugikan pemerintah setempat dan menghambat program-program pemerintah dalam hal pembangunan daerah. Hasil ini sesuai dengan penelitian (Cahyadi & Jati, 2016).

Sosialisasi pajak merupakan upaya memberikan informasi, pengertian, dan membina masyarakat terutama wajib pajak semua hal yang ada ubungannya dengan perpajakan dan perundang-undangan yang berlaku. Nilai signifikan variabel sosialisasi pajak (X_3) sebesar 0,862 sehingga hipotesis ketiga (H_3) disangkal atau bisa disimpulkan bahwa sosialisasi pajak tidaklah berdampak kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Petugas di kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan jarang melakukan sosialisasi pajak sehingga manfaat dari sosialisasi pajak kurang dirasakan oleh wajib pajak. Hasil dari studi pembahasan ini sama dengan studi Barus (2016) dimana mendapatkan hasil sosialisasi pajak tidaklah berdampak kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pelayanan merupakan usaha yang dilakukan oleh petugas dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakan. Nilai signifikan variabel pelayanan (X_4) sebesar 0,001 sehingga hipotesis ke empat (H_4) diterima ataupun bermakna bahwa pelayanan berdampak kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan.

Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan memiliki ruang pelayanan yang sejuk, bersih, dan memadai. Petugas dengan tanggap dan ramah dalam membantu wajib pajak seperti memberikan informasi kepada wajib pajak yang kurang memahami alur pembayaran serta informasi mengenai dokumen yang dibutuhkan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pelayanan yang benar dan juga profesional bisa menciptakan kepercayaan wajib pajak hingga akhirnya dapat menumbuhkan kepatuhan wajib pajak pada penuntasan pajak kendaraan bermotor. Hasil studi pembahasan ini sama dengan studi yang sudah dilakerjakan oleh (Barus, 2016).

SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN

Simpulan

Pengertian pajak dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia dalam segi kegunaannya yaitu pemberian kewajiban terhadap masyarakat dalam bentuk pajak maupun pembayaran iuran lainnya kepada negara, memiliki sifat yang memaksa, serta telah diatur dalam hukum negara (Sari dkk., 2020). Lembaga yang melayani iuran pajak bermotor merupakan DISPENDA (dinas pendapatan daerah) yang dinaungi dalam kantor SAMSAT (sistem administrasi manunggal dibawah satu atap). Provinsi Jawa timur dilihat menjadi provinsi dengan jumlah kendaraan motor terbesar yang dipengaruhi oleh jumlah kendaraan motor yang mencapai sekitar 17 juta unit (Widajantie, 2019).

Hasil penganalisaan penelitian tentang pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor bisa diambil kesimpulan seperti di bawah ini:

1. Program pemutihan pajak kendaraan bermotor berdampak kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Kesadaran wajib pajak berdampak kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
3. Sosialisasi pajak tidak berdampak kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Pelayanan berdampak kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah:

1. Para wajib pajak diinginkan tetap mempunyai 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.
2. Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan diharapkan melakukan sosialisasi pajak dengan rutin baik melalui media sosial yang sering digunakan masyarakat atau penyuluhan secara langsung pada masyarakat supaya bisa menambah pengetahuan masyarakat akan pentingnya melunasi pajak.
3. Penelitian berikutnya diinginkan bisa memberikan perubahan saat mengkaji hal-hal yang berdampak kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Inovasi dan pembaruan diperlukan dalam penelitian berikutnya karena penelitian ini masih mempunyai keterbatasan.

Keterbatasan

Jumlah variabel independen yang dipakai pada penelitian ini hanya empat variabel, dimana bisa dianggap masih belum cukup untuk meneliti beraneka ragamnya hal-hal yang memiliki dampak kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain hal itu studi hanya dikerjakan di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan. Peneliti seharusnya mampu mendapatkan banyak data jika peneliti tidak hanya mengambil sampel dari satu Kantor Bersama SAMSAT di Surabaya agar hasil penelitian lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam. 13(1), 57-64.
- Amalia, R., Topowijono, & Dwiatmanto. (2016). Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Samsat Kabupaten Bengkalis Riau).
- Anggraeni, P. Y. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- Anonymous. 2014. Kendaraan Di Surabaya Setiap Bulan Bertambah Ribuan Unit. Diambil dari: <https://www.suarasurabaya.net/fokus/202/2014/134030-Kendaraan-di-Surabaya--Setiap-Bulan-Bertambah-Ribuan-Unit> [Diakses pada 9 Desember 2019].
- Arum, Z. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah Kpp Pratama Cilacap).
- Barus, S. A. H. (2016). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jom Fekon*, 3(1).
- Cahyadi, I. M. W., & Jati, I. K. (2016). Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 16(3).
- Chusaeri, Y., Daiana, N., & 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).
- Dharma, G. P. E., & Suardana, K. A. (2014). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*. 6(1), 340-353.
- Ghozali, I. (2014). *Ekonometrika: Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan IBM SPSS 22*. Semarang: Salemba Empat.
- Marcori, 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).
- 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).

- Perda. (2010). Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah. Jawa Timur: Pemerintah Provinsi Jawa Timur.
- Rahayu, C., & 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).
- Rinanda, H. 2019. Bapenda Jatim Ingin Warga Memanfaatkan Pemutihan Pajak Kendaraan. Diambil dari: <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-4739262/bapenda-jatim-ingin-warga-manfaatkan-momen-pemutihan-pajak-kendaraan/2> [Diakses pada 10 Desember 2019].
- Rusmayani, N. M. L., & Supadmi, N. L. (2017). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. E-Jurnal Akuntansi, 173-201.
- Sari, C. Y. P., Priono, H., & Widayantie, T. D. (2020). Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Terhadap Kinerja dengan Pendapatan Asli Daerah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal MEBIS: Manajemen dan Bisnis*, 5(1), 24-30.
- Setiawan, Y. (2017). Penghapusan Sanksi Administratif Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2015.
- Suandy, E. (2011). Hukum Pajak. Jakarta: Salemba Empat.
- UU. (2009). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2009 TENTANG PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH. Jakarta: Presiden Republik Indonesia.
- Widnyani, I. A. D., & Suardana, K. A. (2016). Pengaruh Sosialisasi, Sanksi Dan Persepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. E-Jurnal Akuntansi, 16(3).
- Widajantie, T. D., Ratnawati, D., Thamrin, T., & Arifin, M. H. (2019). Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan). *Jurnal BAJ: Behavioral Accounting Journal*, 2(1), 41-53.
- Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kpp Manado Dan Kpp Bitung.
- Yanti, W. D. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak Dan Kondisi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto).
- Yeni, F. (2016). Pengaruh Sosialisasi, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada SAMSAT di DIY. 1(1), 1-10.