

**PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN DENDA PAJAK KENDARAAN BERMOTOR,
PEMBEBASAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
PADA UPT SAMSAT KOTA AMBON**
(Studi Empiris Pada Mahasiswa FEBIS Universitas Pattimura Ambon)

Fresilya Claudya Rameltha Tatuhe, Linda Grace Loupatty, Trisna Sary Lewaru
Jurusan Akuntansi FEBIS Universitas Pattimura Ambon
E-Mail : fresilyatatuhey@gmail.com *

ABSTRACT

This study aims to test whether the amnesty of motor vehicle tax fines, exemption of motor vehicle transfer fees, and quality of service affect the compliance of motor vehicle taxpayers. The independent variables in this study are the tax fine amnesty program, exemption of transfer fees, quality of service, while the dependent variable is the compliance of motor vehicle taxpayers. This study was conducted at the UPT Samsat Ambon City. This study is a quantitative study using primary data and a sample of 100 respondents. The data collection technique uses a survey technique using a questionnaire. Data analysis uses multiple linear regression statistical analysis. The results of the study indicate that the amnesty of motor vehicle tax fines and exemption of motor vehicle transfer fees have no effect on taxpayer compliance, and the quality of service has a positive and significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: fine amnesty program, exemption of transfer fees, quality of service, taxpayer compliance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah pemutihan denda pajak kendaraan bermotor, pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah program pemutihan denda pajak, pembebasan bea balik nama, kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikat adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini dilakukan di UPT Samsat Kota Ambon. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer dan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik survey dengan menggunakan kuesioner. analisis data mempergunakan analisa statistik regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemutihan denda pajak kendaraan bermotor dan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, serta kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib.

Kata kunci : program pemutihan denda, pembebasan bea balik nama, kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan utama pemerintah dalam bentuk uang. Tanpa pajak sulit untuk melaksanakan sebagian besar kegiatan pemerintahan. Pajak digunakan untuk membangun jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit dan fasilitas umum seperti puskesmas dan kantor polisi. Pajak adalah pajak yang dibayarkan kepada negara dengan undang-undang dan dapat dilaksanakan tanpa imbalan. Kontribusi tersebut digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran manfaat publik (Rianty & Syahputepa, 2020).

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam penerimaan negara, begitu pula dengan penerimaan negara lainnya seperti migas. Hal ini terjadi dikarenakan pajak merupakan salah satu sumber dan pemerintah dalam pembangunan dalam segala bidang dan juga merupakan cermin dari gotong royong. Oleh karena itu, pajak memegang peran penting dalam kehidupan suatu negara. Semakin banyak pajak yang dikumpulkan maka akan memungkinkan pembangunan infrastruktur yang lebih banyak. Di dalam UU NO 28 Tahun 2009 dijelaskan 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 peran serta wajib pajak untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembagunan nasional.

Berdasarkan pemungutan pajak dibedakan menjadi dua jenis yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Karena pajak daerah merupakan sumber pendapatan asli daerah, maka pajak daerah sendiri mempunyai peranan yang sangat penting sebagai sumber pendapatan daerah dan penunjang pembangunan daerah (Sari dan Susanti, 2013). Pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang sangat penting untuk membiayai pembangunan daerah dan mewujudkan pemerintah daerah yang benar-benar dinamis, harmonis, dan bertanggung jawab. Disahkannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang perubahan atas undang-undang nomor 34 tahun 2000 tentang pajak daerah dan pajak retribusi daerah, pemberian kewenangan dalam pengenaan pajak dan retribusi daerah, diharapkan dapat lebih mendorong pemerintah daerah agar terus berupaya mengoptimalkan pendapatan asli daerah (PAD), khususnya pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB).

Yang merupakan jenis pajak daerah yang memiliki potensi yang cukup tinggi untuk membiayai pembangunan daerah (Dharma dan Suardana, 2014). Pemungutan pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pemungutan yang sudah lama

dilakukan oleh pemerintah. Penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) sangat berpengaruh terhadap sumber pendapatan asli daerah, yang berguna untuk membiayai pelaksanaan tugas rutin pemerintah daerah (Putri dan Jati, 2012). Pajak kendaraan bermotor dikatakan sebagai salah satu pajak daerah yang memiliki potensi cukup besar. Hal itu dikenakan pertumbuhan jumlah kendaraan yang diperoleh dari daerah mengalami peningkatan yang cukup tinggi dari tahun ke tahun. Beberapa faktor yang mendorong jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya antara lain yaitu kemampuan masyarakat dalam membeli kendaraan bermotor yang tinggi, alat transportasi yang sekarang telah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat, serta syarat untuk memiliki kendaraan bermotor juga sangatlah mudah. Pada pasal 2 UU No 28 Tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah, bahwa jenis pajak provinsi terdiri dari 5 jenis pajak yaitu pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, serta pajak rokok. Dalam hal ini pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu penerimaan pajak yang mempengaruhi tinggi pendapatan daerah.

Program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor adalah inisiatif pemutihan program pemerintah daerah untuk meringankan tanggung jawab membayar denda bagi wajib pajak yang telat dan tidak membayar pajak. Selama masa pemutihan, wajib pajak hanya perlu membayar pokok pajak kendaraan bermotor. Mereka tidak perlu khawatir tentang denda. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Jannah & Fajriana, 2017) yang menemukan bahwa dengan adanya program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan pajak dalam pemungutan pajak daerah. Hal ini didukung oleh penelitian Hurummaqsuroh (2018), Rahayu dan Amira (2018), Ferry dan Sri (2020) yang menunjukkan bahwa program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun penelitian Nabilah (2021) menyatakan bahwa program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Dampak adanya program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor yaitu menarik minat masyarakat yang tidak patuh membayar pajak kendaraan bermotor sebagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawabnya membayar pajak kendaraan bermotor. Pemutihan denda pajak kendaraan bermotor ini akan membantu masyarakat dalam membayar tunggakan pajak kendaraan bermotor yang hanya akan dikenakan pokoknya saja tanpa denda atau bunga.

Pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor adalah segala setiap kendaraan bermotor yang dimodifikasi, baik di dalam atau diluarkan provinsi, hanya dikenakan pokok pajak kendaraan bermotor, tujuan pembebasan bea balik nama

kendaraan bermotor adalah untuk meringankan wajib pajak dalam melakukan bea balik nama kendaraan bermotor karena identitas kepemilikan yang berubah dan meningkatkan kepatuhan wajib (Yuli dan Meliya, 2021). Dengan begitu program ini sangat membantu masyarakat dalam melakukan bea balik nama kendaraan bermotor akibat perubahan identitas kepemilikan kendaraan bermotor di Kota Ambon, penggunaan kendaraan bermotor di Kota Ambon menjadi sebuah kebutuhan bagi masyarakat. Hal ini didukung oleh penelitian Rahayu dan Amira (2018) dan Gustaviana (2020) yang menunjukkan bahwa program pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kota Ambon dalam membiayai pelaksanaan pemerintah daerahnya, Kota Ambon mendapatkan sumber pendapatan daerah terbesar melalui sektor pajak. Pajak memberikan bagian terbesar dari pendapatan asli daerah (PAD) Kota Ambon. Saluran dari pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) adalah sumber PAD terbesar.

Di era moderen ini kendaraan bermotor sangat dibutuhkan untuk menuju pelaksanaan mobilitas masyarakat. Hampir setiap jumlah dan jenis kendaraan bermotor yang bermunculan semakin banyak, selain motor baru, masyarakat juga sangat tertarik pada kendaraan bermotor bekas, masyarakat yang tidak mampu juga dapat membeli kendaraan berkat dukungan perusahaan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor bekas. Bukan tanpa sebab hal ini dikenakan masyarakat membantuhkan alat transportasi yang efisien dan praktis. Faktanya tidak sedikit wajib pajak tidak taat terhadap kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor, serta dampak dari pembelian kendaraan baru maupun kendaraan bekas dapat menghasilkan penerimaan baru, dengan biaya bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB).

Output yang diharapkan dari diberlakunya program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor dan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor yaitu memberikan keringanan kepada wajib pajak untuk membayar tunggakan pajak kendaraan bermotor tanpa adanya biaya denda keterlambatan. Mendorong kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan dapat meningkatkan pendapatan daerah khususnya pada sektor pajak.

Implementasi dari peraturan daerah ini yaitu dengan dikeluarkan peraturan Gubernur (PERGUB) nomor 30 tahun 2021, pemerintah daerah mengeluarkan kebijakan mengenai pemutihan denda pajak kendaraan bermotor serta bea balik nama kendaraan bermotor. Kebijakan ini tertentu tidak terlepas dari masih banyaknya wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga berdampak pada menibunnya denda pajak kendaraan bermotor yang belum balik

nama, sehingga menyebabkan peralihan pendapatan penerimaan bea balik nama kendaraan bermotor pada Kota Ambon.

Berikut ini adalah data target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) pada badan dan pengelolaan pajak dan retribusi daerah UPT. Samsat Kota Ambon.

Tabel 1.1 Target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor tahun 2019-2022

Tahun	Target		Realisasi		Percentasi (%) Pencapaian	
	PKB	BBNKB	PKB	BBNKB	PKB	BBNKB
2019	105,127,738,631	70,775,029,816	70,775,029,816	15,396,499,407	108.48	107.85
2020	108,575,250,000	55,876,718,740	55,876,718,740	40,345,282,210	117.05	115.50
2021	108,575,250,000	62,559,708,891	62,559,708,891	46,457,003,830	113.43	104.09
2022	110,266,513,523	62,762,906,844	62,762,906,844	46,229,977,556	105	103

Sumber : UPT. Samsat Kota Ambon.

Berdasarkan data pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan PKB dan BBNKB selama 4 tahun mengalami fluktuasi. Adapun realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor tertinggi presentasenya mencapai 117.50% untuk PKB dan 115.50% untuk BBNKB dari target telah ditentukan oleh BPPRD UPT. Samsat Kota Ambon. Dari permasalahan diatas realiasi pajak tidak memenuhi target pada tahun 2019-2022 dibandingkan dengan kondisi banyaknya kendaraan bermotor di Kota Ambon, yang seharusnya pemerintah daerah akan mendapatkan banyak penerimaan disektor ini, namun dilihat dari jumlah PKB dan BBNKB yang realiasasi masih ada wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor. Berdasarkan kondisi ini, perlu adanya suatu terobosan sehingga pendapatan dari sektor ini dapat mencapai nilai ditergetkan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan pemerintah Kota Ambon yaitu mengeluarkan kebijakan pemutihan

denda pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB).

Kualitas pelayanan diharapkan dapat mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Pelayanan pada petugas SAMSAT yang baik seperti kemampuan untuk bersikap ramah, terbuka dan transparan kepada wajib pajak dalam memberikan pelayanan, bimbingan serta penyuluhan mengenai pajak kendaraan bermotor, pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor, pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor adalah suatu area sektor unggulan yang dapat digunakan untuk meningkatkan pendapatan daerah (Jannah & Icha, 2018). Jumlah penduduk yang bertambah menyebabkan kebutuhan terhadap kendaraan bermotor juga meningkat. Semakin banyak jumlah kendaraan bermotor maka kewajiban wajib pajak yang harus membayar pajak atas kendaraan bermotor juga meningkat. Akan tetapi, masih kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor mengakibatkan tingginya tunggakan pajak kendaraan bermotor. Hal ini bertantangan dengan penelitian yang dilakukan (Jannah & Icha, 2018) menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu kondisi ketika wajib pajak memenuhi kewajibannya serta hak perpajakannya dengan benar dan tepat berdasarkan Undang-Undang perpajakan yang berlaku. Jika wajib pajak tidak patuh, maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaraan, pengelakan, dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak akan berkurang (Anner dan Naranjo, 2014). Wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajak karena mereka tidak tahu pentingnya membayar pajak karena mereka tidak tahu pentingnya membayar pajak dan sanksinya.

Alasan memilih variabel program pemutihan denda pajak, pembebasan bea balik nama, dan kualitas pelayanan karena program kedua tersebut yang diluncurkan oleh pemerintah saat ini dapat memicu wajib pajak untuk menjalankan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor serta meningkatkan efektivitas program pemutihan denda pajak.

Penelitian ini mereplikasi penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Echa dan Ina (2024) yang berjudul pengaruh program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor, pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor, kualitas pelayanan, dan sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT. Samsat Medan Utara. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penulis menghilangkan variabel sosialisasi dikarenakan setelah peninjauan lebih lanjut, fokus penelitian berubah menjadi aspek yang lebih relevan atau menarik bagi penelitian dengan sulit diukur dengan cara yang konsisten dan akurat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2018) yang menemukan bahwa

sosialisasi perpajakan tidak berdampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kemudian perbedaan berikut pada objek dan lokasi penelitian.

Berdasarkan pembahasan diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Program Pemutihan Denda Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT. Samsat Kota Ambon”**.

KERANGKA TEORETI DAN PENGEMBAGAN HIPOTESIS

Teori Perilaku Terencana (*Theory of planned behavior*)

Teori perilaku terencana (*Theory of planned behavior*) merupakan perkembangan teori tindakan beralasan (TRA) yang dicetuskan pertama kali oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980. TRA merupakan teori yang berhubungan dengan perilaku sukarela. Pada tahun 1988 Ajzen dan Fishbein menyadari bahwa perilaku seseorang muncul tidak hanya berkaitan dengan perilaku sukarela dan terkendali saja, sehingga terjadi penambahan faktor indikator perilaku yaitu kepercayaan dan persepsi individu terhadap kontrol perilaku. Individu dapat melakukan suatu perilaku karena individu tersebut memiliki kemampuan untuk melakukannya. Penambahan indikator ini bernama TPB yang disebut juga dengan teori tindakan beralasan (Jogiyanto, 2007). TPB digunakan untuk menganalisis niat seseorang, apakah mereka bersedia melakukan suatu perilaku atau tidak. Ketiga indikator dapat menunjukkan niat seseorang dalam berperilaku (Fishbein, 1975), yaitu :

- a. Keyakinan berperilaku (*Behavioral beliefs*), yaitu pembentukan sikap individu didorong oleh keyakinan mereka terhadap perilaku tersebut.
- b. Keyakinan normal (*normative beliefs*), yaitu pembentukan sikap individu didorong oleh persepsi harapan orang lain atas dirinya atau dorongan dari pendapat orang terdekat yang memiliki pengaruh terhadap individu tersebut dalam mempertimbangkan dilakukan atau tindakan perilaku tersebut.
- c. Kontrol perilaku (*Control beliefs*), yaitu keyakinan mengenai keberadaan suatu hal yang dapat menghambat atau mendorong individu untuk menampilkan perilaku serta persepsi individu tersebut mengenai beberapa hal dalam mendukung dan menghambat perilaku tersebut yang dipergunakan individu dalam bertindak. TPB memiliki keterkaitan dengan penelitian ini yang relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum seseorang berniat untuk melakukan sesuatu, maka orang tersebut sudah memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perlakunya tersebut, sehingga yang bersangkutan dapat memilih untuk melakukannya atau tidak melakukannya.

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

Program pemutihan pajak kendaraan bermotor dapat digunakan jika terjadi sanksi administrasi berupa bunga, denda dan kenaikan yang terutang sesuai peraturan undang-undang perpajakan disebabkan oleh kehilangan wajib pajak atau bukan kesalahan. Program pemutihan pajak kendaraan bermotor juga berupa pembebasan sanksi administratif terhadap pajak kendaraan bermotor yang mengalami keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor, serta adanya program penghapusan sanksi pajak kendaraan bermotor dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan dapat membayar pajaknya kembali tanpa adanya sanksi yang dikenakan dalam pajak kendaraan bermotor (jannah & Fajriana, 2017).

Berdasarkan teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*), penghapusan sanksi pajak terkait dengan kepercayaan normatif. Program pemutihan pajak kendaraan bermotor memungkinkan wajib pajak untuk membayar pajak terutang tanpa dikenakan denda atau sanksi. Berpartisipasi dalam program penghapusan sanksi pajak berdampak langsung pada peningkatan penerimaan pajak, sehingga dengan adanya penghapusan sanksi pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kepatuhan wajib pajak. Inilah yang ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak dalam menilai seberapa efektifnya penghapusan sanksi pajak dalam mendorong perilaku wajib pajak untuk membayar pajak. Berdasarkan penjelasan diatas, maka hipotesis yang dikembangkan adalah penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Echa dan Ina, 2024) yang menyatakan bahwa program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H1 : Program Pemutihan Denda Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Pengaruh Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut peraturan Gubernur pasal 1 nomor 20 menjelaskan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam perusahaan. Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*), berpengaruh pada pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) dimaksud untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dan membantu wajib pajak mengalihkan hak milik kendaraan bermotor ketika identitas pemilik baru berubah, karena program ini menghilangkan sanksi administrasi selama

proses pengembangan STNK kendaraan bermotor di hapuskan (Echa dan Ina 2024), menunjukkan bahwa program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H2 : Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan memberikan layanan kepada wajib pajak sesuai dengan harapan wajib pajak. Jika salah satu atau lebih dari dimensi layanan tersebut akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Maka dari itu, diperlukan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti meningkatkan jumlah tugas yang diselesaikan dan menjawab pertanyaan yang diajukan wajib pajak mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor (Widajantie dan Anwar, 2020).

Berdasarkan teori perilaku terncana (*Theory of Planned Behavior*), tugas pelayanan terkait dengan keyakinan normalitas (*Normative beliefs*). Pembentukan sikap individu untuk melakukan sesuatu yang berasal dari orang lain yang memiliki pengaruh terhadap individu tersebut dalam mempertimbangkan atau tidak pertimbangkan perilaku tersebut merupakan pengertian dan keyakinan (*normative beliefs*). Pelayanan petugas SAMSAT yang baik, dan sesuai ekspektasi. Wajib pajak berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak untuk taat dalam melakukan kewajibannya. Wajib pajak yang terkesan dengan pelayanan petugas samsat dapat mempengaruhi niat perilaku wajib pajak dengan cara komunikasi dari mulut ke mulut dengan wajib pajak lain. Sehingga menimbulkan keingintahuan terkait dengan wajib pajak untuk dapat merasakan pelayanan petugas samsat setempat. Berdasarkan penjelasan diatas, maka hipotesis yang dikembangkan adalah penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Echa dan Ina, 2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor .

H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

METODE PENELITIAN

Lokasi Dan Objek Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor Samsat Kota Ambon yang berlokasi di Jl. Pengeringan Pantai Waihaong, Kel. Waihaong, Nusaniwe, Kota Ambon, Maluku, Indonesia. Penelitian ini berfokus pada wajib pajak kendaraan bermotor yang didaftarkan di kantor Samsat Kota Ambon.

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berfokus pada filsafat sampel tertentu, pengumpulan data dengan menggunakan alat penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menguji hipotesis yang diberikan (Sugiyono, 2021). dalam penelitian ini melakukan studi langsung ke lapangan dilakukan untuk mengumpulkan informasi dan data tentang bagaimana program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor, pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor, dan tingkat layanan yang diberikan oleh UPT Samsat Kota Ambon.

Populasi Dan Sampel

Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek penelitian. Populasi adalah wilayah gener alisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang dipilih oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014). berdasarkan pendapatan diatas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di UPT Samsat Kota Ambon sebanyak 81.340 orang wajib pajak.

Sampel

Sampel adalah kumpulan elemen yang mempunyai karakteristik dan merupakan bagian dari suatu populasi (Sugiyono, 2021). Oleh karena itu, sampel dapat dianggap sebagai bagian dari populasi yang dikumpulkan menurut suatu prosedur sehingga dapat digunakan untuk meneliti populasi. Oleh karena itu, sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang menjadi populasi dan menjadi sampel dalam penelitian ini.

Penentuan jumlah sampel yang akan peneliti uji ditentukan menggunakan rumusan slovin yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : toleransi error ditentukan 10% dari sampel (0,1)

Alasan penelitian menggunakan rumusan tersebut karena untuk mendapatkan sampel yang representatif dan lebih pasti atau mendekati populasi yang ada. Dimana populasi itu sangat besar 81.340 wajib pajak kendaraan bermotor sehingga teknik pengambilan sampel yang digunakan penelitian ini adalah menggunakan teknik solvin Berikut cara penentuan sampel dalam penelitian ini :

$$\begin{aligned} N &= N/1 + \pi r^2 \\ &= 81.340/1 + (81.340 \times 0,1^2) \\ &= 81.340/1 + 813.4 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} &= 81.340 / 814.4 \\ &= 99,87 \text{ dibulatkan } 100 \end{aligned}$$

Sampel yang diambil adalah 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, data primer merupakan data yang berasal langsung dari sumber aslinya. Hal ini dapat berupa observasi langsung, wawancara, atau kuesioner kepada responden. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Kuesioner merupakan alat yang biasa digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan informasi dari responden mengenai topik yang diteliti. Dalam hal ini, penelitian mengandalkan tanggapan langsung dari responden sebagai sumber data primer untuk analisis dan pembahasan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dengan mengirim lembar angket yang berisi daftar pertanyaan kepada responden. Pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan likert dengan jawaban dari “sangat setuju” sampai dengan “sangat tidak setuju” dan penyembaran kuesioner dilakukan secara langsung. Angket atau kuesioner yang diisi oleh responden digunakan untuk mengetahui pengaruh program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor, pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan.

Definisi Operasional

Definisi operasional yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui berapa banyak variabel yang berhubungan dengan variabel lain berdasarkan keeratan korelasinya agar pembahasan penelitian ini lebih mudah dipahami. Definisi operasional penelitian mencakup segala bentuk yang ditentukan oleh penelitian untuk memperoleh informasi, dan selanjutnya menarik kesimpulan (Sugiyono, 2016). Dengan variabel terkait (variabel dependent) adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y), sendangkan variabel bebas (variabel independent) adalah program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor (X₁), Pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor (X₂), kualitas pelayanan (X₃). Berdasarkan uraian variabel diatas, maka secara ringkasnya operasional variabel dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 3.2 Definisi Operasional

Variabel	Definsi	Indikator	Skala
----------	---------	-----------	-------

Program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor (X1)	Program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor adalah suatu program untuk mendorong wajib pajak yang terlambat membayar pajak kendaraan bermotor agar kewajiban perpajakan dengan membayar pajak kendaraan bermotor (Ferry dan Sri, 2020).	Indikator dari program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor (Wardani, 2017) yaitu : a. Hak dan kewajiban b. Kepercayaan masyarakat c. Dorongan dari diri sendiri	Likert
Pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor (X2)	Pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada saat perpajakan karna program ini memberikan sanksi adminstratif pada saat terjadi perubahan indentitas pemilik baru. STNK dihapuskan (Yuli dan Meliya, 2021)	Indikator dari pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor (Dewi. 2021) yaitu : a. Pemahaman mengenai bea balik nama kendaraan bermotor b. Syarat bea balik nama kendaraan bermotor c. Pemahaman mengenai pembayaran administrasi bea balik nama kendaraan bermotor	Likert
Kualitas pelayanan (X3)	Menegaskan bahwa pelayanan petugas sangat penting untuk kepatuhan pajak. Petugas dapat	Indikator dari kualitas pelayanan (Widajantie Anwar 2020) yaitu : a. Kendalan	Likert

	<p>mendukung, mengelola, atau memenuhi semua tuntutan wajib pajak memberikan pelayanan (widajantie dan Anwar, 2020). Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak, kualitas pelayanan menjadi sangat penting (Megawangi dan Setiawan, 2017)</p>	<p>b. Daya tangkap c. Jeminan dan empati d. Via online</p>	
Kepatuhan wajib pajak (Y)	<p>Kepatuhan wajib pajak adalah kewajiban pajak yang diselesaikan dalam rangka mendukung pembangunan saat ini diharapkan dapat dipenuhi secara bebas(Saragi, 2014). Memahami semua peraturan dan perundang-undangan perpajakan, menghitung jumlah pajak yang terutang secara akurat, mengisi fomulir secara lengkap, serta membayar tepat waktu merupakan indikator kepatuhan wajib pajak terhadap hukum (Dahrani, 2021)</p>	<p>Indikator dari kepatuhan wajib pajak (Ferry dan Sri, 2020) yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajakb. Dokuman yang diperlukan dalam membayar pajakc. Informasi mengenai cara dan tempat membayar pajakd. Informasi mengenai batasan waktu	Likert

		pembayaran pajak dan membuat alokasi dana untuk membayar	
--	--	--	--

Sumber : data diolah, 2024

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif variabel diunjukkan untuk memberikan gambaran karakteristik variabel-variabel penelitian yaitu program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor (X_1), pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor (X_2), kualitas pelayanan (X_3), terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). pengujian statistik deskriptif untuk melihat total deskritif absolut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std.deviation
Total_X1	100	4.00	20.00	14.8200	3.15710
Total_X2	100	7.00	20.00	15.7200	2.62882
Total_X3	100	7.00	25.00	18.0400	3.82422
Total_Y	100	12.00	20.00	16.6900	2.11629
Valid N (listwise)	100				

Sumber : output spss versi 25

Dari hasil output statistik deskriptif diatas menunjukan :

1. Program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor, terdiri dari 4 item pertanyaan, jumlah responden (N) 100, dari 100 responden, nilai program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor (minimum) adalah 4, program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor (maximum) adalah 20 dengan nilai rata-rata sebesar 14,8200. Dan standar deviasi data program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor 3,15710.
2. Pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor, terdiri dari 4 item pertanyaan jumlah responden (N) 100, dari 100 responden, nilai pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor (minimum) adalah 7 dan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor (maximum) adalah 20 dengan nilai rata-

rata sebesar 15,7200, dan standar deviasi data pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor 2,62882.

3. Kualitas pelayanan, terdiri dari 5 item pertanyaan jumlah responden (N) 100, dari 100 responden nilai kualitas pelayanan (minimum) adalah 7 dan kualitas pelayanan (maximum) adalah 25 dengan nilai rata-rata sebesar 18,0400, standar deviasi data kualitas pelayanan 3,82422.
4. Kepatuhan wajib pajak, terdiri dari 4 item pertanyaan jumlah responden (N) 100, dari 100 responden nilai kepatuhan wajib pajak (minimum) adalah 12 dan kepatuhan wajib pajak (maximum) adalah 20 dengan nilai rata-rata sebesar 16,6900, standar deviasi data kepatuhan wajib pajak 2,11629.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas adalah ketepatan atau kecematkan suatu instrumen dalam pengukuran. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Dalam penelitian ini pengukuran validitas dilakukan dengan melihat nilai total *pearson correlation* dengan kriteria: jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel dan nilainya positif untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$. Dalam hal ini, n adalah jumlah sampel, maka $df = 100-2 = 98$, sehingga didapat nilai r tabel dua sisi sebesar 0,1966. Tingkat kevalidan indikator atau kuesioner dapat ditentukan, apabila r hitung $>$ r tabel = valid dan apabila r hitung $<$ r tabel = valid dan nilai sig (2 tailed $<$ 0,05= valid). Berikut adalah uji validitas pada setiap variabel penelitian.

Tabel 4.10

Uji Validitas Variabel Program Pemutihan Denda Pajak Kendaraan Bermotor

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,721	0,196	Valid
Pertanyaan 2	0,642	0,196	Valid
Pertanyaan 3	0,758	0,196	Valid
Pertanyaan 4	0,771	0,196	Valid

Sumber : data primer diolah SPSS 25

Tabel 4.11

Uji Validitas Variabel Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,596	0,196	Valid
Pertanyaan 2	0,764	0,196	Valid
Pertanyaan 3	0,856	0,196	Valid
Pertanyaan 4	0,790	0,196	Valid

Sumber : data primer diolah SPSS 25

Tabel 4.12

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,792	0,196	Valid
Pertanyaan 2	0,755	0,196	Valid
Pertanyaan 3	0,803	0,196	Valid
Pertanyaan 4	0,734	0,196	Valid
Pertanyaan 5	0,701	0,196	Valid

Sumber : data primer diolah SPSS 25

Tabel 4.13

Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,789	0,196	Valid
Pertanyaan 2	0,812	0,196	Valid
Pertanyaan 3	0,800	0,196	Valid
Pertanyaan 4	0,536	0,196	Valid

Sumber : data primer diolah SPSS 25

Berdasarkan uji validitas setiap variabel pada tabel 4.10 sampai 4.13 dikatakan bahwa nilai pertanyaan r hitung lebih besar dibandingkan dengan r tabel, maka indikator atau kuesioner yang digunakan oleh masing-masing variabel dinyatakan valid untuk digunakan sebagai alat ukur.

Uji Reliabilitas

Uji reabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reabilitas ditunjukkan untuk mengukur konsisten dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu. Tiap butir pertanyaan dalam masing-masing instrument akan diuji dengan menggunakan *Cronbach's Alpha Coefficients*. Instrumen dikatakan handal (reliable) apabila memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,60.

Tabel 4.14

Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Kriteria Cronbach's Alpha	Keterangan
Total_X1	0,788	>0,6	Reliabel
Total_X2	0,752	>0,6	Reliabel
Total_X3	0,800	>0,6	Reliabel
Total_Y	0,789	>0,6	Reliabel

Sumber : data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui hasil pengujian reliabilitas, nilai cronbach's alpha pada variabel program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor 0,788, variabel pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor sebesar 0,752, variabel kualitas pelayanan sebesar 0,800 dan nilai cronbach's alpha pada variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,789. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel atau handal karena nilai cronbach's alpha lebih besar dari kriteria yang di persyaratkan yaitu 0,6.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak. Normal disini dalam arti mempunyai distribusi daya yang normal. Normal atau tidaknya data berdasarkan patokan distirbusi normal data dengan mean dan standar deviasi yang sama dengan data. Untuk mengetahui apakah data penelitian ini memiliki normal atau tidak bisa dilihat dari uji kolmogorov smirnov melalui SPSS apakah membentuk data yang normal atau tidak. Dengan kriteria sebagai berikut:

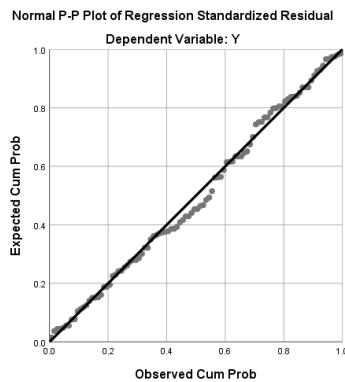
- Jika probabilitas $> 0,05$, maka distribusi dan model regresi adalah normal.
- Jika probabilitas $< 0,05$, maka distribusi dan model regsi adalah tidak normal.
- Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 4.15
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.89843363
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.063
	Negative	-.047
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
<p>a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction. d. This is a lower bound of the true significance.</p>		

Sumber : data sumber : data diolah (2024)

Dari hasil uji normalitas dengan menggunakan kolmogorov smirnov pada tabel diatas, menunjukkan data terdistribusi secara normal. Hal ini dapat dilihat dari nilai asymp sig 0,200 > 0,05.



Gambar 4.1 uji normalitas

Dari gambar tersebut di dapatkan hasil bahwa sebaran data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa modal regresi memenuhi asumsi normalitas.

Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variebel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Karena korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terkaitnya menjadi terganggu. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat VIF antara Indenpenden. Jika nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinearitas.

Tabel 4.16
Uji Multikolinearitas
Coefficients

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	T	Sig	Collinearity statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.276	1.421	9.342	.000		
	Total_X1	-.035	.075			-.723	1.383
	Total_X2	.015	.092	.019	.165	.694	1.440

	Total_X3	.205	,055	.370	3,76 o	.00 o	.928	1.07 8
--	----------	------	------	------	-----------	----------	------	-----------

a. Dependent variable : TOTAL_Y

Sumber : data diolah (2024)

Dari hasil pengujian multikolinearitas pada tabel 4.16 diketahui bahwa nilai tolerance variabel program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor (X1) sebesar 0,723, variabel pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor (X2) sebesar 0,694, dan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,928, nilai tolerance ketiga variabel lebih besar dari 0,10. Selain itu, nilai VIF variabel program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor sebesar 1,383, variabel pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor sebesar 1,440, variabel kualitas pelayanan sebesar 1,078. nilai ketiga variabel ini kurang dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat asumsi klasik heterokedastisitas yaitu terdapat heteroskedastisitas pada residual seluruh observasi pada model regresi. Uji statistic yang dapat digunakan untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas adalah uji Glejser yang menunjukkan regresi residual pada variabel independen. Jika variabel independen tidak signifikan secara statistic dan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen, maka heteroskedastisitas tidak ada lagi.

Tabel 4.17
Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig
	B	Std.Error	Beta		
1	(Constant)	1.095	-.781		.164
	Total_X1	.035	.039	.911	.365
	Total_X2	-.022	.050	-.449	.655
	Total_X3	.010	.030	.326	.745

a. Dependent variable : abs_RES

Sumber : data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.17, diketahui hasil uji heteroskedastisitas dengan glejser, pada kolom *coefficients* diatas, terlihat nilai signifikansi variabel program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor (X1) sebesar 0,365, nilai signifikansi variabel pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor (X2) sebesar 0,655, dan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,745. Dari hasil tersebut dapat

disimpulkan bahwa nilai signifikansi dari semua variabel independen (X) lebih besar dari 0,05. Maka dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 25. Berikut ini adalah hasil pengujian hipotesis dengan analisis regresi linear berganda yang tertera pada tabel berikut ini :

Tabel 4.18
Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	T	Sig
	B	Std.Error	Beta		
(Constant)	13.276	1.421		9.342	.000
Total_X1	-.035	.075	-.052	-.470	.639
Total_X2	.015	.092	.019	.165	.869
Total_X3	.205	.055	.379	3.760	.000

a. Dependent variable : kepatuhan wajib pajak

Sumber : data diolah (2024)

Berdasarkan rumusan persamaan regresi linier berganda yaitu $Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \epsilon$ dan dari perhitungan analisis regresi linier berganda pada tabel 4.17, maka diperoleh persamaan regresi linier sebagai berikut :

$$Y = 13,276 + 0,035X_1 + 0,015X_2 + 0,205X_3 + \epsilon$$

Jadi diketahui nilai konstanta sebesar 13,276 untuk nilai β_1 sebesar 0,035, untuk nilai β_2 sebesar 0,015, untuk nilai β_3 sebesar 0,205.

Uji Parsial (uji t)

Uji t adalah suatu metode yang digunakan untuk menguji perbedaan antara dua kelompok atau populasi berdasarkan sampel yang diambil dari masing-masing kelompok. Tujuannya adalah untuk menentukan Apakah perbedaan yang diamati antara dua kelompok adalah perbedaan yang signifikan atau hanya hasil dari fluktuasi kebetulan. Jika nilai t-statistik lebih besar dari nilai kritis yang sesuai atau jika P-value lebih rendah dari 0,05 maka terdapat perbedaan yang signifikan antara kedua kelompok tersebut.

Tabel 4.19
Uji t

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients Beta	T	Sig
	B	Std.Error			
(Constant)	13.276	1.421		9.342	.000
Total_X1	-.035	.075	-.052	-.470	.639
Total_X2	.015	.092	.019	.165	.869
Total_X3	.205	.055	.379	3.760	.000

Sumber : data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.19 dapat dilihat bahwa uji parsial atau uji t sebagai berikut :

- Untuk variabel Pemutihan denda Pajak Kendaraan Bermotor memiliki nilai sig 0,639 > (0,05). Sesuai dengan kriteria pengujian maka dapat diambil keputusan H1 ditolak dengan kesimpulan pemutihan denda pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Untuk variabel Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor memiliki nilai sig 0,869 > (0,05). Sesuai dengan kriteria pengujian maka dapat diambil keputusan H2 ditolak dengan kesimpulan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Untuk variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai sig 0,000 < (0,05). Sesuai dengan kriteria pengujian maka dapat diambil keputusan H3 diterima dengan kesimpulan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) pada itinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen atau dengan kata lain, tingkat ketepatan regresi dinyatakan dalam kofisien (R^2) yang nilainya antara 0-1.

Tabel 4.20
Model Summary

Modal	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
1	.369 ^a	.136	.109	2.181

a. Predictors : (constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

b. Dependent variable : Total_Y

Sumber : data diolah (2024)

Dari output model summary pada tabel 4.20, diketahui nilai koefisien determinasi adjusted R Square sebesar 0,109 atau 10,9%. Hal ini berarti bahwa variabel program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor (X₁), pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor (X₂), dan kualitas pelayanan (X₃) tidak berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) memiliki kontribusi pengaruh hanya 89,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

Pembahasan Penelitian

Pengaruh Program Pemutihan Denda Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama mengenai pengaruh program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor mempunyai nilai yang positif dengan nilai signifikan $0,639 > 0,005$. Hal ini menunjukkan bahwa program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor H₁ ditolak atau tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

pemutihan denda pajak kendaraan bermotor tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor disebabkan tidak adanya kesadaran masyarakat dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya yang tertunggak walaupun pemerintah sudah meringankan dengan menghapus denda keterlambatan. Sehingga sebesar apapun denda keterlambatan wajib pajak cukup membayar pajak pokoknya saja. Jika program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor semakin tinggi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor atau semakin rendah tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dikenakan minimnya pemahaman akan pajak sehingga pajak dianggap sebagai beban.

Berdasarkan *teori of planned behavior* program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu. *Control beliefs* tersebut dapat mempengaruhi kesadaran dan pengembalian keputusan wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor tidak efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koefisien bernilai positif. Artinya terdapat hubungan positif antara program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor dengan kepatuhan wajib pajak. Korelasi positif ini berarti semakin tinggi program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor lebih berdampak positif dibandingkan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis ini sejalan dengan penelitian Yuli dan meliya (2021), yang menyatakan bahwa penerapan program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis kedua mengenai pengaruh pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor mempunyai nilai yang positif dengan nilai signifikan $0,869 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa program pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor H₂ ditolak atau tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. semakin baik, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor semakin tinggi.

Bea balik nama kendaraan bermotor adalah pajak atas pemindahan hak milik atas kendaraan bermotor yang timbul dari suatu perjanjian antara dua pihak, dari satu pihak yang bertindak sendiri-sendiri, atau dari peristiwa-peristiwa seperti jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam negara yang terjadi dalam konteks badan usaha. Pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak disebabkan karena adanya faktor penghambat didalam prosedur bea balik nama seperti banyak antrian karena proses pendaftaran diminta mengisi formulir sehingga antrian panjang dan niat masyarakat untuk mengurusnya menjadi berkurang.

Berdasarkan *theory of planned behavior* pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam membayar pajak secara tepat waktu. *Control beliefs* ini dapat mempengaruhi kesadaran dan keputusan wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rhayu dan Amira (2018) dan Gustaviana (2020) yang menyatakan bahwa pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor mempunyai nilai yang positif dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan H₃ diterima atau berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Bersama UPT. Samsat Kota Ambon memiliki ruang pelayanan yang sejuk, bersih, dan memadai. Petugas dengan ramah dalam membantu wajib pajak seperti memberikan informasi kepada wajib pajak yang kurang memahami alur pembayaran serta informasi mengenai dikumen yang dibutuhkan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Jika kualitas pelayanan semakin tinggi, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor semakin tinggi.

Berdasarkan *Theory Of Planned Behavior*, kualitas pelayanan diklasifikasikan kedalam *Behavioral beliefs* karena ini pelayanan yang baik yang diberikan petugas dapat berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam membayar pajak. Pelayanan yang baik tidak hanya mengacu pada perlakuan kepada wajib pajak yang diberikan oleh petugas, tetapi juga sarana yang baik. mempengaruhi kesadaran dan keputusan wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koefisien regresi yang bernilai positif dan bersifikan, yang berarti bahwa terdapat korelasi positif antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak. Korelasi positif ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kabbani, 2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel Program Pemutihan Denda Pajak Kendaraan Bermotor tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, hal ini dikenakan semakin tinggi pemutihan pajak yang diberikan maka kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan perpajakan semakin tinggi sehingga pemutihan pajak dapat menurunkan kepatuhan wajib pajak, hal ini dikenakan wajib pajak merasa diberikan keringanan atas pelanggaran yang telah dilakukan sebelumnya sehingga membuat wajib pajak akan terindikasi melakukan pelanggaran yang sama kembali.
2. Variabel pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, hal ini dikenakan semakin tinggi atau rendahnya tingkat penghasilan wajib pajak kendaraan bermotor tidak memperkuat atau memperlemah pengaruh pembebasan bea balik nama terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini diduga disebabkan karena wajib pajak yang memanfaatkan secara efektif pembebasan bea balik nama dari pemerintah maka secara otomatis dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak meskipun tidak didukung dengan adanya tingkat penghasilan.
3. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor. Hal ini diduga disebabkan karena wajib pajak di Samsat Kota Ambon lebih memperhatikan sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyudin, R. S., Ahmad, E. F., & Maknunah, R. A. (2020). Pengaruh Penerimaan Pajak dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah setelah Penerapan E-Samsat. *Jurnal Perpajakan Dan Keuangan Publik*, 1(1), 31–43. <https://doi.org/10.15575/jpkp.v1i1.20482>.
- Ammy, B. (2022). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama (BBN) Kendaraan Bermotor, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderating. *Owner*, 7(1), 173–183. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1257>.
- Dharma Esa Pani Gede, & Suardana Alit Ketut. (2014). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal*, 6.1(Pajak), 350–353.
- Dahrani, D., Sari, M., Saragih, F., & Jufrizen, J. (2021). Model Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Melakukan Usaha di Kota Medan). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(02), 379–389. <https://doi.org/10.29040/jap.v21i02.1513>
- Dzulfitriah, F., & Saepulloh, C. (2022). Pengaruh Program Pemutihan Denda Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Samsat Kabupaten Garut. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 6681(4), 32–39. <https://doi.org/10.55916/frima.voi4.354>
- Ferry, William, and Dewi Sri. 2020. “Pengaruh Pemutihan Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Palembang.” *Jurnal Keuangan dan Bisnis* 53(9): 1689–99.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gustaviana, S. (2020). Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, Pemutihan PKB, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Operasi Kepolisian Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Ba. Akuntansi, 1(1), 20–29. <https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma>.
- Hurummaqsuroh, Asmah. 2018. Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kondisi Keuangan Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Wpkb Yang Terdaftar Di Samsat Kabupaten Semarang). Phd Thesis.

- Universitas Islam Sultan Agung.
- Hafsa, H., & Loka, R. F. (2021). Analisis Pengendalian Intern Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan. *Liabilities (Jurnal Pendidikan Akuntansi)*, 4(1), 24–37. <https://doi.org/10.30596/liabilities.v4i1.6724>
- Hanum, Z. (2018). Analisis Penyampaian SPT Masa dan Jumlah Wajib Pajak Badan Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan Pasal 21 di KPP Pratama Medan Belawan. *Ekonomikawan: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 18(2).
- Hermawan, H., dan Anton, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Palembang. *Jurnal Perpajakan. Jurusan Akuntansi STIE Multi Data Palembang*.
- Husaini, A. (2020). Analisis Efektifitas Kebijakan Pemutihan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Kota Malang. *Profit*, 14(02), 48–55. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2020.014.02.6>
- Ichlas, F., Indrawati, L., & Rufaerah, Y. (2022). Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Jawa Barat Periode 2019-2020. *Indonesian Accounting Research Journal*, 3(1), 93–99. <https://doi.org/10.35313/iarj.v3i1.4129>
- Ilhamsyah, Randy. Maria G Wi Endang, Rizky Yudhi Dewantara.2016."Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". Universitas Br awijaya Indonesia. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol. 8 No.1.
- Jannah, M., & Fajriana, I. (2017). Pengaruh Pengetahuan Pajak , Penghapusan Sanksi. Megawangi, C. A. M., & Setiawan, P. E. (2017). Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 19(3), 2348–2377.
- Nabilah, Y., Yusnaini, Y., & Farhan, M. 2021. Pengaruh Penggunaan E-Samsat, Pemutihan Pajak, Pengetahuan Pajak Dan Operasi Kepolisian Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Palembang). 2021. Phd Thesis. Sriwijaya University.
- Rialdy, N. (2022). Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Medan Selatan. 1(3), 413–423.
- Rianty, M., & Syahputera, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 13. <https://doi.org/10.32502/jab.v5i1.2455>
- 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. Permana : Jurnal Perpajakan, Manajemen, Dan Akuntansi, 10(2), 142–155.
<https://doi.org/10.24905/permata.v10i2.78>
- Putri, Amanda R. Siswanto dan Jati, I Ketut. 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar. Skripsi Tidak Diterbitkan. Denpasar: Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. Rahayu, Siti Kurnia. 2013.
- Resmi, Siti. 2019. Perpajakan Teori Dan Kasus. ke 7. Jakarta: Salemba Empat.
- Ryshka, Bastari, Eka. 2021. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Lubuk Pakam.” Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi 10(1): 1–23
- Samsudin, S. (2020). Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Pelayanan Pajak Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Dompu. Jurnal Pendidikan Tambusai, 4(1), 162–175.
- Sari, N. G. A. D. P., Sudiartana, I. M., & Adnyana, I. N. K. (2022). Pengaruh Program Pemutihan Denda Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Sosialisasi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Denpasar. Jurnal Kharisma, Vol.4(1), 142–155. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/kharisma/article/view/4550>
- Sari, R. A. V. Y., & Susanti, N. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (Uppp) Kabupaten Seluma. EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, 2(1), 63–78.
<https://doi.org/10.37676/ekombis.v2i1.5>
- Saragih, Fitriani. 2014. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Pada KPP Pratama Medan Kota).” : 1–9.
- Susanti, M., & Khairani, S. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Palembang). Jurnal Akuntansi STIE Multi Data Palembang, x, 1–17. <http://eprints.mdp.ac.id/id/eprint/2295%0Ahttps://core.ac.uk/download/pdf/153523742.pdf>
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Alfabeta
- Sugiyono. (2014). Metode Peneltian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif (Setiyawami(ed)). Alfabeta.

- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2021). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D. Alfabeta.Cv.
- Silviani, E., & Ina liswanti. (2024). Pengaruh Program Pemutihan Denda Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada UPT.SAMSAT Medan Utara. El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 5(3), 1867–1882. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i3.1076>
- Widajantie Diah Tituk, & Dewi Paramitha Anisa. (2020). Pengaruh Ukuran KAP, Opini Audit, Audit Delay, Financial Distress, Dan Pergantian Manajemen Terhadap Voluntary Auditor Switching. Liability, 02(2), 19–52. <https://journal.uwks.ac.id/index.php/liability>.
- Yulitiawati, & Meliya, P. O. (2021). Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Pembebasan Bea Balik Nama, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Uptb Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Oku. Jurnal Ilmiah Ekonomika, 14(2), 195–206.