



Fitriana<sup>1</sup>  
 Siti Aisyah<sup>2</sup>

## **PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA (STUDI KASUS PADA KANTOR SAMSAT PUTRI HIJAU)**

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Putri Hijau). Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT Putri Hijau. Metode penelitian dalam penelitian menggunakan Metode Kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di kantor SAMSAT Putri Hijau sebanyak 889,430 dan sampel dalam penelitian sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan studi kepustakaan dan media angket (kuesioner). Penelitian dilakukan di tahun 2023. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis statistik dan analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh tingkat perbandingan 5% serta menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara parsial, dan menggunakan uji f untuk mengetahui pengaruh variabel X dan variabel Y secara simultan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Program Pemutihan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian secara simultan Program Pemutihan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua.

**Kata Kunci** : Kepatuhan Membayar Pajak, Program Pemutihan, KesadaranWajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan

### **Abstract**

This research aims to determine the effect of the tax whitening program, taxpayer awareness and service quality on compliance with paying taxes on two-wheeled motorized vehicles (case study at the Putri Hijau SAMSAT office). This research was conducted at the Putri Hijau SAMSAT Office. The research method in the research uses Quantitative Methods. The population in this study was 889,430 taxpayers registered at the Putri Hijau SAMSAT office and the sample in the study was 100 respondents. The data collection technique used in this research uses literature study and questionnaire media. The research was conducted in 2023. The analysis techniques used in this research are statistical analysis techniques and multiple linear regression analysis to test the effect of the 5% comparison level and use the t test to determine the partial effect of variable X on variable Y, and use the f test to determine the influence of variable X and variable Y simultaneously. The results of this research indicate that the Tax Whitening Program and Taxpayer Awareness partially influence Taxpayer Compliance, while Service Quality partially does not significantly influence Taxpayer Compliance. Simultaneous research results of the Whitening Program, Taxpayer Awareness, and Service Quality jointly influence Compliance with Paying Two-Wheeled Motor Vehicle Taxes.

**Keywords:** Tax Paying Compliance, Whitening Program, Taxpayer Awareness, and Service Quality

<sup>1,2)</sup>Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Potensi Utama  
 email: fitritriana2000@gmail.com<sup>1</sup>, aisyah10041993@gmail.com

**PENDAHULUAN**

Pajak ialah suatu iuran berupa uang yang wajib dibayarkan oleh rakyat kepada negara dan bersifat memaksa berdasarkan undang – undang yang berlaku, tanpa adanya timbal balik secara langsung. setelah itu uang hasil pajak akan masuk ke kas negara yang akan digunakan untuk kepentingan umum, pembangunan nasional dan biaya penyelenggaraan Negara. Tujuan dari pemungutan pajak ini adalah untuk mensejahterakan kehidupan masyarakat.

Bagi negara, pemungutan pajak merupakan sumber keuntungan terbesar dalam menunjang dukungan pembangunan. Pemungutan pajak menyumbang 82,72 persen terhadap APBN 2016 (databoks.com, 2017). pemungutan pajak tidak hanya menguntungkan kepentingan pemerintah pusat, tetapi juga pemerintah asli. Menurut Badan Pemungutan pajak dibedakan menjadi dua yaitu pungutan pusat videlicet dan pungutan adat. Retribusi asli sendiri terbagi menjadi dua, yaitu retribusi posisi parokial videlicet dan retribusi posisi kuartal/ megacity (Rosalina, 2008).

Pajak kendaraan bermotor termasuk dalam jenis bea paroki yang terbentuk dari pungutan masyarakat adat. demikian pula dengan tugas kendaraan bermotor sebagaimana diatur dalam Komposisi 1 angka 12 dan 13 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 adalah tugas menguasai dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Dalam prakteknya, penagihan dilakukan di kantor bersama SAMSAT. Kantor SAMSAT umum melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Negara Republik Indonesia, dan PT (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

Mengingat kebutuhan kendaraan bermotor roda dua relatif besar, banyak daerah di Kota Medan yang menggunakan kendaraan bermotor roda dua untuk bepergian. Hal ini ditambah lagi dengan daya beli kendaraan bermotor roda dua di Kota Medan yang memang tinggi. Tetapi, peningkatan daya beli kendaraan bermotor roda dua setiap bulannya tidak diikuti dengan peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Tabel 1. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor SAMSAT Putri Hijau

Tahun	Target Penerimaan Pajak	Terealisasi	Tingkat Penerimaan
2018	908.839.516.022	369.666.337.952	40,67%
2019	925.217.875.766	638.339.521.426	68,99%
2020	986.734.852.737	463.924.065.559	47,01%
2021	1.000.755.615.361	527.643.719.890	52,72%
2022	1.126.755.455.556	531.646.760.992	47,18%

Berdasarkan data tabel penerimaan pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor SAMSAT Putri Hijau dapat disimpulkan bahwa pada periode tahun 2018-2022 jumlah presentase penerimaan pajak mengalami naik turun atau dalam kondisi yang tidak stabil. Hal ini terjadi karena kurangnya kesadaran wajib pajak dalam melaporkan pajak kendaraannya.

**Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan perpajakan merupakan kondisi dari setiap wajib pajak yang dapat melaksanakan haknya serta menjalankan seluruh kewajiban dalam kaitannya dengan perpajakan, Nurmantu 2003. Sehingga kepatuhan merupakan sikap seseorang untuk mentaati segala peraturan yang berhubungan dengan pribadinya. Kepatuhan perpajakan dibagi menjadi dua yaitu kepatuhan material dan kepatuhan formal. Kepatuhan material yaitu ketika wajib pajak berada dalam suatu keadaan dimana secara substantif hakekat memenuhi seluruh ketentuan material dalam perpajakan, yaitu sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Sedangkan kepatuhan formal merupakan keadaan ketika wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

**Pengertian Program Pemutihan Pajak**

Pengertian pemutihan pajak adalah penghapusan atau pengampunan sanksi pajak pemilik kendaraan inilah yang dimaksud dengan istilah “penghapusan pajak”. Fading berkali-kali dilakukan oleh otoritas publik untuk memudahkan tarif pajak kendaraan di mata publik. Misalnya, wajib pajak yang telah membayar pajak lebih dari yang diperbolehkan. Selama mengikuti program blansing, warga tidak akan didenda karena telat mencicil, warga cukup membayar kewajiban biasa saja. setiap daerah di Indonesia memiliki jadwal rutin penghapusan pajak kendaraan. Karena didasarkan pada

pemanfaatan satu kali keringanan pajak, maka hal ini sah-sah saja. Padahal, UU No. dalam peraturan pemerintah 22 tahun 2009 pasal 74, dimaklumi bahwa pemilik kendaraan bermotor harus mengatur dan mengurus tagihannya sebelum berakhirnya waktu dua tahun. Jika selama dua tahun tidak diisi ulang,

maka statusnya dicabut dan mobil yang diklaim menjadi mobil palsu.

Persyaratan untuk mengikuti program fading meliputi:

1. STNK (Asli dan Fotocopi).
2. KTP (Atas Nama Pemilik Kendaraan Asli dan Fotocopy).
3. BPKB (Asli dan Fotocopy).
4. Map Kuning (Sepeda Motor).
5. Map Merah (Mobil).
6. Uang Pembayaran Pajak Pojok.

Masukkan semuanya ke dalam map kuning sesuai dengan jenis kendaraan sepeda motor. Masukkan semuanya ke dalam folder merah berlabel jenis mobil yang Anda miliki, bersama dengan uang pokok pembayaran pajak dalam jumlah yang sesuai.

### **Pengertian Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Augustin & Putra (2019), kesadaran wajib pajak adalah sikap Wajib Pajak berupa pendapat dan perkiraan yang berkaitan dengan keyakinan, pengetahuan, dan analisa, disamping dorongan untuk bertindak sesuai dengan dorongan yang diberikan oleh sistem perpajakan saat ini. Dan aturan. Kognisi dapat diartikan sebagai bagian dalam diri setiap orang untuk menguraikan realitas dan bagaimana mereka bersikap atau bertindak terhadap dunia nyata.

Menurut Suandy (2011), kesadaran wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak sendiri dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, seperti mendaftar, menghitung, melunasi, dan melaporkan jumlah pajak yang terutang.

Dapat ditarik kesimpulan dari kesadaran wajib pajak yang telah dikemukakan oleh para ahli di atas bahwa kesadaran wajib pajak adalah itikad baik dari wajib pajak untuk memenuhi kewajiban yang harus dijalankan.

### **Pengertian Kualitas 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)

Menurut (Widajantie & Anwar, 2020) petugas pelayanan juga berperan penting dalam kewajiban perpajakan. Pelayanan adalah cara pejabat untuk membantu, mengurus atau memenuhi segala kebutuhan wajib pajak.

Dapat ditarik kesimpulan dari para ahli di atas bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dan memberikan rasa puas terhadap wajib pajak.

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
5. Empathy

### **METODE**

Dalam Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, yaitu data yang berupa penjelasan atau pernyataan berbentuk angka. Kuantitatif merupakan suatu data berupa angka yang digunakan untuk mengetahui dan menganalisis suatu penelitian (Kasiram, 2018:149). Sedangkan menurut Sugiono (2013:14) penelitian kuantitatif bertujuan untuk menunjukkan hubungan antar variabel, menguji teori, dan mencari generalisasi yang mempunyai nilai prediktif. Dan Penelitian ini menggunakan data dokumentasi berupa Data Primer yang di peroleh langsung dari objek yang diteliti.

Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain adalah :

1. Studi Kepustakaan

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan studi kepustakaan yaitu dengan mempelajari

buku-buku literatur, peraturan perundang-undangan, hasil penelitian terdahulu, dan bahan kepustakaan lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Kuesioner.

Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam suatu penelitian dengan cara menyebarkan angket dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan kepada responden baik secara langsung maupun tidak langsung

**HASIL PENELITIAN**

**Uji Validitas**

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji Pearson Correlation. Sebelum menghitung uji validitas ini terlebih dahulu mencari  $R_{tabel}$  dengan rumus  $df = (N-2)$  maka nilai  $df = (100-2) = 98$ , maka nilai  $R_{tabel}$  adalah 0,196. Data atau suatu pernyataan dinyatakan valid apabila  $R_{hitung} > R_{tabel}$ . Berikut hasil dari uji validitas pada penelitian ini

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Program Pemutihan Pajak (X1)

Item	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
Item 1	0,725	0,196	Valid
Item 2	0,687	0,196	Valid
Item 3	0,574	0,196	Valid
Item 4	0,772	0,196	Valid
Item 5	0,734	0,196	Valid

Nilai  $r_{tabel}$  untuk sampel taraf signifikansi 0,05 adalah 0,196. Ini menunjukkan bahwa semua pernyataan tentang program pemutihan pajak adalah valid, karena nilai  $r_{xy}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Maka dapat disimpulkan semua pernyataan adalah Valid.

Tabel 3 . Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2)

Item	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
Item 1	0,820	0,196	Valid
Item 2	0,856	0,196	Valid
Item 3	0,710	0,196	Valid
Item 4	0,754	0,196	Valid
Item 5	0,754	0,196	Valid

Nilai  $r_{tabel}$  untuk sampel taraf signifikansi 0,05 adalah 0,196. Ini menunjukkan bahwa semua pernyataan tentang Kesadaran Wajib pajak adalah valid, karena nilai  $r_{xy}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Maka dapat disimpulkan semua pernyataan adalah Valid

Tabel 4 . Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Item	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
Item 1	0,836	0,196	Valid
Item 2	0,876	0,196	Valid
Item 3	0,881	0,196	Valid
Item 4	0,822	0,196	Valid
Item 5	0,765	0,196	Valid

Nilai  $r_{tabel}$  untuk sampel taraf signifikansi 0,05 adalah 0,196. Ini menunjukkan bahwa semua pernyataan tentang Kualitas Pelayanan adalah valid, karena nilai  $r_{xy}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Maka

dapat disimpulkan semua pernyataan adalah Valid.

Tabel 5. Uji Validitas Variabel Kepatuhan Membayar Pajak (Y)

Item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
Item 1	0,647	0,196	Valid
Item 2	0,624	0,196	Valid
Item 3	0,796	0,196	Valid
Item 4	0,608	0,196	Valid
Item 5	0,606	0,196	Valid
Item 6	0,810	0,196	Valid
Item 7	0,810	0,196	Valid

Nilai r<sub>tabel</sub> untuk sampel taraf signifikansi 0,05 adalah 0,196. Ini menunjukkan bahwa semua pernyataan tentang Kepatuhan Membayar Pajak adalah valid, karena nilai r<sub>xy</sub> lebih besar dari r<sub>tabel</sub>. Maka dapat disimpulkan semua pernyataan adalah Valid.

**Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Cronbach's Alpha*. Uji ini digunakan untuk menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala variabel yang ada. Apabila koefisien *Cronbach's Alpha* > 0,60, maka instrumen yang digunakan dikatakan reliabel atau terpercaya. Berikut hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini :

Tabel 6. Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Program Pemutihan Pajak (X1)	741 > 0,60	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	836 > 0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X3)	889 > 0,60	Reliabel
Kepatuhan Membayar Pajak (Y)	827 > 0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa setiap variabel baik variabel X1, X2, X3 dan variabel Y memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > dari 0,60 dan dinyatakan semua variabel reliabel atau nyata.

**Uji Asumsi Klasik**

**1. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi variabel dependen maupun independen mempunyai distribusi normal atau tidak.

Tabel 7. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov One-Sample

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,10135821
Most Extreme	Absolute	,069

Differences	Positive	,060
	Negative	-,069
Test Statistic		,069
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

Berdasarkan tabel uji normalitas diatas diketahui nilai signifikansi sebesar 0,200. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal dikarenakan nilai signifikansi yang sebesar  $0,200 > 0,05$ .

**Uji Multikolinearitas**

Uji normalitas digunakan untuk menguji korelasi antara variabel independen. Jika terjadi korelasi maka ada gejala multikolinearitas, model yang baik adalah model yang tidak terjadi korelasi antara variabel independennya.

Tabel 8. Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,280	3,908		1,607	,111		
	Program Pemutihan Pajak	,571	,122	,404	4,678	,000	,682	1,466
	Kesadaran Wajib Pajak	,602	,128	,408	4,709	,000	,678	1,476
	Kualitas Pelayanan	-,071	,157	-,032	-,449	,654	,987	1,014
a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak Sumber : Data diolah SPSS, 2023								

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai Tolerance variabel Program Pemutihan Pajak (X1) sebesar 0,682, Kesadaran Wajib Pajak (X2) sebesar 0,678, Kualitas Pelayanan (X3) sebesar 0,987. Hal ini dapat diketahui nilai tolerance lebih besar dari 0,10. Sedangkan untuk nilai VIF pada variabel Program Pemutihan Pajak (X1) sebesar 1,466, Kesadaran Wajib Pajak (X2) sebesar 1,475, Kualitas Pelayanan (X3) sebesar 1,014. Hal ini dapat diketahui nilai VIF lebih kecil dari 10. Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dengan uji Tolerance dan VIF dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

**Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan metode uji Glejser. Jika nilai signifikansi antara variabel independen lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 9. Heteroskedastisitas Dengan Uji Glejser

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,560	1,586		,984	,328
	Program Pemutihan Pajak	,001	,060	,002	022	,983
	Kesadaran Wajib Pajak	-,087	,072	-,140	-1,210	,229
	Kualitas Pelayanan	,058	,038	,159	1,524	,131
a. Dependent Variable: ABS_R						

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Program Pemutihan Pajak (X1) sebesar 0,983, Kesadaran Wajib Pajak (X2) sebesar 0,229, dan Kualitas Pelayanan (X3) sebesar

0,131. Hal ini dapat diketahui bahwa hasil nilai signifikansi dari ketiga variabel tersebut lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

**a. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent. Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan, maka dapat diketahui model hubungan dari analisis regresi linier berganda terdapat pada tabel dibawah ini

Tabel 10. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,280	3,908		1,607	,111
	Program Pemutihan pajak	,571	,122	,404	4,678	,000
	Kesadaran Wajib pajak	,602	,128	,408	4,709	,000
	Kualitas Pelayanan	-,071	,157	-,032	,449	,654

a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak

Jadi persamaan regresi linier berganda pada variabel Program Pemutihan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan adalah:

$$Y = 6,280 + 0,571 + 0,602 + 0,071 + e$$

1. Nilai konstanta adalah 6,280 yang artinya jika tidak terjadi perubahan variabel Program Pemutihan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan kualitas Pelayanan bernilai nol maka Kepatuhan Membayar Pajak bernilai 6,280.
2. Nilai koefisien regresi Program Pemutihan Pajak bernilai positif yaitu 0,571 yang artinya, setiap peningkatan Kesadaran Wajib Pajak sebesar 100% juga akan meningkat Kepatuhan Wajib Pajak yang sebesar 57,1%. Dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan.
3. Nilai koefisien regresi Kesadaran wajib pajak bernilai positif yaitu 0,602 yang artinya, setiap peningkatan Kesadaran wajib pajak sebesar 100% juga akan meningkat Kepatuhan Wajib Pajak yang sebesar 60,2%. Dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan.
4. Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan bernilai positif yaitu 0,071 yang artinya, peningkatan peran Kualitas Pelayanan sebesar 100% juga akan meningkat Kepatuhan Wajib Pajak yang sebesar 7,1%. Dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan.

**Uji Hipotesis**

**1. Uji t (Uji Parsial)**

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh suatu variabel independen (X) secara individual terhadap variable dependen (Y).

Tabel 11. Uji t (Uji Parsial)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,280	3,908		1,607	,111
	Program Pemutihan pajak	,571	,122	,404	4,678	,000
	Kesadaran Wajib pajak	,602	,128	,408	4,709	,000
	Kualitas Pelayanan	-,071	,157	-,032	-,449	,654

a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak

1. Variabel Program Pemutihan Pajak (X1) terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Y) nilai  $t_{hitung} 4,678 > t_{tabel} 1,98$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa analisis regresi pada variabel Kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) nilai  $t_{hitung} 4,709 > t_{tabel} 1,98$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa analisis regresi pada variabel Kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Variabel Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Y) nilai  $t_{hitung} 0,449 < t_{tabel} 1,98$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,654 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa analisis regresi pada variabel Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

**2. Uji F (Uji Simultan)**

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen memiliki pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen.

Tabel 12. Uji F (Uji Simultan)

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1742,497	3	580,832	33,484	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1665,293	96	17,347		
	Total	3407,790	99			

Berdasarkan hasil uji data diatas dapat dilihat pada nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $33,484 > nilai F_{tabel} 3,94$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa variable Program Pemutihan Pajak (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Y).

**3. Uji Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase antara variabel bebas dengan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Jika nilai  $R^2$  rendah artinya kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent terbatas, dan jika nilai yang mendekati satu artinya variabel-variabel independent hampir memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk meprediksi variasi variabel dependent. Berikut hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 13. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,715 <sup>a</sup>	,511	,496	4,165
a. Predictors: (Constant),Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Program Pemutihan Pajak				

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi yang terdapat pada nilai R Square sebesar 0,496. Hal ini berarti kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variabel dependent sebesar 49,6% sisanya 50,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel didalam penelitian ini. seperti : Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Pemahaman Perpajakan.

**Pembahasan**

**a. Pengaruh Program Pemutihan Pajak Terhadap Kesadaran Membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Hasil pengujian tingkat signifikan uji t terhadap ha menunjukkan program pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor roda dua. Hal ini dapat diterima



karena hasil uji t hitung untuk program pemutihan pajak adalah sebesar 4,678 dan nilai t tabel sebesar 1,986. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,678 > 1,986$ ). Dan untuk nilai signifikannya sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dari keterangan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  di terima dan  $H_0$  ditolak, dalam arti secara parsial program pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor roda dua. Berdasarkan jawaban dari 100 responden yang peneliti kumpulkan, diperoleh beberapa hal yang membuat program pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor roda dua. Salah satunya adalah wajib pajak memanfaatkan program pemutihan pajak yang telah diadakan oleh pemerintah dan wajib pajak merasa terbantu dengan adanya program pemutihan pajak kendaraan bermotor roda dua. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tituk Diah Widajantie dan Saiful Anwar (2020) yang berjudul “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). Selain itu, hal ini juga sejalan dengan teori yang ada sebelumnya bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor roda dua sangat di butuhkan masyarakat.

#### **b. Pengaruh Kesadaran Masyarakat Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua**

Untuk variabel kesadaran masyarakat, dapat diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 4,709 dan nilai t tabel 1,986. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,709 > 1,983$ ). Dan nilai signifikannya sebesar 0,000 dan hal ini diartikan bawah  $0,000 < 0,05$ . Dari keterangan yang diperoleh diatas dapat disimpulkan bawah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dalam arti secara parsial kesadaran masyarakat berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor roda dua. Berdasarkan jawaban 100 responden yang peneliti kumpulkan diketahui beberapa hal yang membuat kesadaran masyarakat berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor roda dua. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh William Ferry dan Dewi Sri (2020) yang berjudul “Pengaruh Pemutihan Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Palembang”, yang menyatakan bahwa Pemutihan Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Palembang. Selain itu, hal ini juga sejalan dengan teori sebelumnya bahwa masyarakat harus meningkatkan kesadaran dan kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua. Sehingga tidak terjadi penunggakan pajak kendaraan bermotor roda dua.

#### **c. Kualitas Pelayanan Kantor SAMSAT Putri Hijau Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua**

Dari hasil penelitian yang diperoleh dari variabel kualitas pelayanan diketahui memiliki nilai signifikansi lebih besar dari nilai profitabilitas 0,05 atau dengan nilai ( $0,654 > 0,05$ ) dan nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil  $t_{tabel}$  ( $0,449 < 1,98$ ). Dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_3$  ditolak, dengan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh dari responden pada variabel kualitas pelayanan terdapat indikator yang paling tinggi dengan skala riset sangat setuju sebesar 66% atau sebanyak 66 orang yang menjawab indikator “Saya merasa bahwa petugas kantor SAMSAT Putri Hijau memberi Informasi dengan jelas kepada wajib pajak namun terdapat juga nilai yang terendah yaitu 52% atau sebanyak 52 orang yang menjawab pada indikator “Saya mudah memperoleh penyuluhan atau bimbingan dari peugas. Dengan demikian, hasil dari uji t yang sudah dilakukan maka kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena masih adanya petugas pajak tidak cepat tanggap dalam pelayanan yang dilakukan. kualitas pelayanan diwujudkan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dalam ketepatan penyampaian pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Nur Ghailina As’ari dengan judul pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Serta penelitian yang dilakukan (Tene et al., 2017) Berdasarkan teori atribusi Heider kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh sanksi, kesadaran, pemahaman dan pelayanan. Perilaku kepatuhan wajib pajak yang timbul karena pemahaman dan kesadaran merupakan atribusi internal karena sikap dan sifat yang muncul dalam diri seseorang sedangkan sanksi pajak dan pelayanan fiskus/petugas pajak merupakan perilaku kepatuhan wajib pajak yang disebabkan oleh atribusi eksternal.

#### **d. Pengaruh Program Pemutihan Pajak Dan Kesadaran Masyarakat Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua**

Pada uji F didapatkan nilai f tabel dalam penelitian ini sebesar 3,94. Diketahui nilai

signifikan pada hasil uji F sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $f$  hitung  $33,484 > f$  tabel  $3,94$ . Dari hasil tersebut maka dapat diartikan secara simultan variabel Program Pemutihan Pajak (X1), Kesadaran Masyarakat (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Membayar Pajak (Y). Program pemutihan pajak dimaksudkan agar menarik minat wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor roda dua yang telah lama atau bertahun – tahun menunggak dengan menghapus beban denda keterlambatan selama periode tertentu. Dapat kita ketahui bahwa kepatuhan membayar pajak dapat dilakukan apabila program pemutihan pajak, kesadaran masyarakat dan kualitas pelayanan dari kantor samsat putri hijau bersama – sama berpartisipasi dalam melakukan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor roda dua. Jika program pemutihan pajak dilaksanakan dan kesadaran masyarakat meningkat maka kepatuhan membayar pajak juga meningkat. Hal ini diperoleh dari hasil wajib pajak yang terdaftar di kantor samsat putri hijau, dimana variabel program pemutihan pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor roda dua secara bersama – sama.

## SIMPULAN

Dari hasil penelitian, analisis data, dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Program pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor roda dua pada kantor SAMSAT Putri Hijau.
2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor roda dua pada kantor SAMSAT Putri Hijau.
3. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor roda dua pada kantor SAMSAT Putri Hijau.
4. Program pemutihan pajak, Kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor roda dua pada kantor SAMSAT Putri Hijau.

## SARAN

Dari hasil penelitian, analisis data, dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Bagi Kantor SAMSAT Putri Hijau, penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan diskusi dalam pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak agar dapat meningkatkan dan menambah pengetahuan Wajib Pajak dalam membayar pajaknya.
2. Kantor SAMSAT Putri Hijau hendaknya melakukan sosialisasi mengenai kesadaran wajib pajak kepada Wajib Pajak agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Karena hasil penelitian menunjukkan nilai yang positif yang artinya jika kesadaran wajib pajak ditingkatkan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin membahas mengenai kepatuhan wajib pajak, peneliti harus menambah variabel lain dalam penelitiannya seperti : Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan serta, Pemahaman Perpajakan variabel lainnya untuk mendukung penelitian yang dilakukan agar data atau hasil yang didapatkan lebih akurat dan serta bisa mendapatkan perbandingan dalam hasil penelitian yang dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Widhi Kurniawan, Zarah Puspitaningtyas. 2016. 4 Philosophy of Science Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Pandiva Buku. <https://kuliahfreddy.files/2019/04/metode-penelitian-kuantitatif.pdf>.
- Siti Aisyah, Ratih Angraini Siregar, Taufiq Risal, Ina Liswanti, Tika Nirmala Sari, & Adiharianto. (2023). Analysis of the Effectiveness of Tax Socialization Activities to Increase Compliance with Paying Land and Building Taxes (Case Study of Communities in Medan Labuhan District). *International Journal of Sustainable Applied Sciences*, 1(4), 339–352. <https://doi.org/10.59890/ijzas.v1i4.474>
- Aisyah, Siti . (2019) Penerapan Perhitungan Pajak Penghasilan (PPH) Pasal 21 Pada Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan. DOI: <http://dx.doi.org/10.22303/accumulated.1.1.2019.78-87>

- .(2023). Analisis Efektivitas Penerapan Audit Mutu Internal Menggunakan ISO 9001:2015 Pada PT. Anugerah Indo Maritim Sejahtera. Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin. E-ISSN :2986-6340. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8215536>.
- Ridho Gilang Adiko, R.A. Siregar (2022) Analisis Peran Audit Internal Dalam Menilai Penagihan Utang Usaha Pada PDAM Tirtanadi Medan Cabang Medan Labuhan. Aktiva Jurnal Akuntansi dan Investasi Vol. 7 No. 2 November 2022. DOI: <http://dx.doi.org/10.53712/aktiva.v7i2.1648>
- Ratnawati Dewi. (2023). Analisis Efektivitas Sistem Pengendalian Manajemen Untuk Meningkatkan Kinerja Manager Penjualan (Studi Kasus Pada PT. Astra Daihatsu Krakatau). Vol. 2 No. 1 e-ISSN: 2963-7643; p-ISSN: 2963-8194. DOI: <https://doi.org/10.55606/jekombis.v2i1.978>
- (2022). Analisis Peran Audit Internal Dalam Menilai Efektivitas Pengihan Piutang Usaha Pada Pdam Tirtanadi Medan Cabang Medan Labuhan. Jurnal Akuntansi Dan Investasi Universitas Madura. ISSN 2502-7379 dan E-ISSN 2549-4090. <http://dx.doi.org/10.53712/aktiva.v7i2.1648>.
- .(2023). Analisis Efektivitas Sistem Pengendalian Manajemen Untuk Meningkatkan Kinerja Manager Penjualan (Studi kasus pada PT.Astra Daihatsu Krakatau). Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Bisnis. e-ISSN :2963-7643. <https://doi.org/10.55606/jekombis.v2i1.978>.
- (2023). Analisis Efektivitas Peran Audit Sumber Daya Manusia Pada Kantor Walikota Medan. Accumulated Journal (Accounting and Management Research Edition Journal) Universitas Potensi Utama. ISSN:2656-4203. <http://dx.doi.org/10.22303/accumulated.5.2.2023>.
- (2020). Pengaruh Akuntansi Pertanggungjawaban Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Transit Syariah Medan. Jurnal Akuntansi Dan Investasi Universitas Madura. ISSN 2502-7379 dan E-ISSN 2549-4090. <http://dx.doi.org/10.53712/aktiva.v5i2>
- (2022) Analisis Peranan Auditor Internal Terhadap Fungsi Pemasaran (Promosi) Pada Hotel Transit Syariah Medan. Accumulated Journal (Accounting and Management Research Edition Journal) Universitas Potensi Utama. ISSN: 2656-4203. <http://dx.doi.org/10.22303/accumulated.3.2.2021.198-206>.
- Ammy, B. (2023). Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan, Pembebasan BBN, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderating. Riset & Jurnal Akuntansi, 1-11.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara. 2021. Kota Medan Dalam Angka 2011 - 2020. Diakses 04-05 Maret 2021 <https://sumut.bps.go.id/>.
- rnal MAIBIE (Management, Accounting, Islamic, Banking, and Islamic Economic) , 38-56.
- Fitri Dzulfitriah, C. S. (2021). Pengaruh Program Pemutihan Denda Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan BermotoSSSSSSSSSSSSr Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Samsat Kabupaten Garut. Akuntansi STIE STEMBI BANDUNG, 1-8..
- Yulitiawati, 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, 1-16.
- Yusuf, M. Y. (2022, April 18). Pengertian Pemutihan Pajak Kendaraan, Pemburu Pajak Murah Silahkan Merapat. Retrieved Maret 21 , 2023, from [idxchannel.com](http://idxchannel.com):