

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN KUALITAS LAYANAN SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT BATAM CENTER

Intan Juniarti¹, Vira Rifatul Sakila², Catur Fatchu Ukhriyawati³, Ravika Permata Hati⁴

^{1,2,4} Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau Kepulauan

³ Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau Kepulauan

Email Correspondence: intanjuniarti@feb.unrika.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, program pemutihan pajak kendaraan bermotor, dan kualitas layanan Samsat terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Batam Center. Dalam konteks perpajakan, kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi penerimaan negara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. Sampel yang diambil terdiri dari 100 responden yang dipilih secara acak. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel independen dan dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan dan kewajiban perpajakan, semakin besar kemungkinan mereka untuk mematuhi kewajiban pajak mereka. Selain itu, kesadaran wajib pajak juga berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kepatuhan membayar pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi tentang pentingnya membayar pajak cenderung lebih patuh. Program pemutihan pajak kendaraan bermotor terbukti efektif dalam mendorong wajib pajak yang menunggak untuk memenuhi kewajibannya, sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan secara keseluruhan. Kualitas layanan Samsat, yang mencakup kemudahan akses, kecepatan layanan, dan keramahan petugas, juga berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Pengetahuan perpajakan, Kesadaran wajib pajak, Program pemutihan pajak, Kualitas layanan Samsat, Kepatuhan membayar pajak.

1. Pendahuluan

Perpajakan merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang sangat penting, termasuk di wilayah Indonesia. Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah salah satu jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan memiliki peran signifikan dalam pembiayaan pembangunan daerah. Namun, tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Indonesia, khususnya di Kota Batam, masih tergolong rendah. Hal ini menjadi perhatian serius bagi pemerintah daerah, mengingat pajak yang dibayarkan oleh masyarakat akan digunakan untuk meningkatkan infrastruktur dan pelayanan publik. Lebih lanjut sebagaimana klasifikasi pajak berdasarkan lembaga pemungutnya terbagi menjadi 2 (dua) yaitu pajak pusat dan pajak

daerah, dalam hal ini penulis membahas pemungutan pajak yang dilakukan oleh lembaga daerah yaitu pajak kendaraan bermotor untuk selanjutnya disebut PKB.

Pengetahuan perpajakan yang rendah dapat menyebabkan wajib pajak tidak menyadari tanggung jawabnya dalam membayar pajak. Menurut penelitian oleh Afifah Nur Insanny *et al.* (2023), pengetahuan perpajakan yang baik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kesadaran wajib pajak juga berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan. Penelitian oleh Labangu *et al.* (2021) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak yang tinggi akan mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik mengenai pentingnya pajak, dasar hukum, dan manfaatnya cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Program pemutihan pajak yang sering kali ditawarkan oleh pemerintah bertujuan untuk mendorong wajib pajak yang menunggak untuk memenuhi kewajibannya. Namun, efektivitas program ini masih perlu dievaluasi. Haryadi & Ernandi (2023) menyatakan bahwa program pemutihan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, tetapi hanya jika disertai dengan sosialisasi yang baik. Kualitas layanan Samsat juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Esteria Pasaribu *et al.* (2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan pada gilirannya mendorong kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis bagaimana keempat faktor ini saling berinteraksi dan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Batam Center. Maka dari itu, program pemutihan pajak kendaraan bermotor dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor karena tidak harus membayar dendanya, Pernyataan tersebut didukung dengan hasil penelitian dari Princesa Felicita Angelica (2024) yang menunjukkan bahwa pemutihan pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang artinya dengan adanya program pemutihan pajak kendaraan bermotor dapat meringankan beban wajib pajak karena denda keterlambatan pembayaran pajak dihapuskan sehingga dapat meningkatkan kepatuhannya.

Data jumlah kendaraan tersebut terus meningkat disetiap tahunnya dapat dilihat dari kolom jumlah kendaraan bermotor-jumlah, pemerintah setempat dengan adanya penambahan jumlah kendaraan disetiap tahunnya berharap bahwa kesadaran dan kepatuhan masyarakat juga ikut meningkat dalam pembayaran pajak kendaraan setiap tahunnya, meninjau laporan di halaman <https://kepripov.go.id> pada tahun 2021 target pajak kendaraan bermotor tahun 2021 sebesar Rp 404,500.000.000.-, sedangkan bea balik nama kendaraan bermotor Rp205,500.000.000.-. Sumber pendapatan dari pajak kendaraan bermotor dibagi dua yakni tahunan dan nontahunan. Realisasi pajak kendaraan bermotor tahunan dari Januari 2021 sampai sekarang mencapai Rp 267,800.000.000.-, sementara pajak kendaraan nontahunan sebanyak Rp155,300.000.000. Jadi total pendapatan dari pajak kendaraan bermotor sampai saat ini mencapai Rp 423,200.000.000.- sudah melampaui target tahun ini menurut Kepala BP2RD Kepri Reni Yusneli, di Tanjungpinang, Jumat (03/12).

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Batam tergolong cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan yang konsisten dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor dari tahun 2020 hingga tahun 2024 diiringi dengan penungkatan jumlah kendaraan bermotor yang signifikan menurut data Bapenda Kepulauan Riau.

Oleh karena itu, salah satu pendekatan utama untuk mengatasi masalah ini adalah meningkatkan kesadaran wajib pajak. Penelitian terdahulu juga dilakukan oleh (I Made Wahyu and I Ketut Jati). "Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan sosialisasi pajak memiliki berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Kajian Pustaka / Kajian teori

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman wajib pajak mengenai aturan, prosedur, hak, serta kewajiban perpajakan. Menurut teori *Reasoned Action* (Fishbein & Ajzen), perilaku seseorang dipengaruhi oleh pengetahuan yang membentuk niat. Dengan demikian, wajib pajak yang memahami peraturan dan manfaat pajak akan memiliki kecenderungan lebih besar untuk patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kesadaran wajib pajak adalah kondisi psikologis yang mendorong individu untuk memahami dan menerima kewajiban perpajakan sebagai tanggung jawab moral. Teori *Planned Behavior* (Ajzen, 1991) menjelaskan bahwa sikap dan persepsi moral membentuk niat untuk mematuhi aturan. Oleh karena itu, semakin tinggi kesadaran mengenai pentingnya pajak untuk pembangunan daerah, semakin kuat motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban PKB secara tepat waktu.

Program pemutihan pajak kendaraan bermotor merupakan kebijakan yang memberikan keringanan berupa penghapusan denda agar wajib pajak yang menunggak kembali patuh. Dalam *Compliance Model*, insentif seperti pemutihan dapat mengurangi hambatan kepatuhan dan mendorong wajib pajak memperbaiki catatannya. Keberhasilan program ini dipengaruhi tingkat sosialisasi dan persepsi keadilan masyarakat terhadap kebijakan tersebut.

Kualitas layanan Samsat merujuk pada mutu pelayanan publik yang diberikan, meliputi kecepatan, kenyamanan, keramahan, dan kemudahan akses. Berdasarkan teori *SERVQUAL* (Parasuraman et al., 1988), kualitas layanan yang baik meningkatkan kepuasan dan mendorong kepatuhan. Pelayanan yang profesional dan efisien mempermudah wajib pajak melaksanakan kewajiban PKB, sehingga berpotensi meningkatkan tingkat kepatuhan.

Kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi ketentuan secara formal dan material. Teori *Deterrence Model* (Allingham & Sandmo) menegaskan bahwa kepatuhan dipengaruhi oleh persepsi manfaat, risiko sanksi, dan kemudahan pelayanan. Oleh karena itu, kombinasi pengetahuan yang memadai, kesadaran yang tinggi, adanya program insentif, serta kualitas layanan Samsat yang baik merupakan faktor yang secara teoritis dapat meningkatkan kepatuhan PKB.

Secara keseluruhan, berbagai teori dan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan hasil interaksi antara pemahaman (pengetahuan), sikap dan motivasi (kesadaran), insentif kebijakan (program pemutihan), serta pengalaman pelayanan (kualitas layanan Samsat). Dengan demikian, upaya peningkatan kepatuhan pajak perlu dilakukan secara menyeluruh melalui peningkatan edukasi perpajakan, penguatan kesadaran masyarakat, penyempurnaan kualitas layanan publik, dan pemberlakuan kebijakan yang mendukung kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

3. Metode Penelitian

Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel-variabel independen (pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, program pemutihan pajak kendaraan bermotor, dan kualitas layanan Samsat) terhadap variabel dependen (kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor). Data yang digunakan berupa angka-angka yang dianalisis secara statistik untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel. Desain penelitian yang digunakan adalah desain kausal (causal research design). Penelitian kausal bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara variabel bebas dan variabel terikat.

Populasi dan Sampel

Menurut Paramita *et al.*, (2021) populasi adalah kombinasi semua bagian yang berbentuk kejadian, objek, atau orang dengan ciri yang sama, menjadi sorotan peneliti sebab dipandang menjadi bidang studi. Populasi dalam studi yaitu entitas yang tercatat di BEI. Menurut Paramita *et al.*, (2021) sampel adalah subset dari populasi yang terdiri dari beberapa anggota populasi. Populasi yang menjadi fokus adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Batam Center, yang jumlahnya mencapai 370.015 orang. Untuk mendapatkan data yang representatif, peneliti menggunakan metode purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian. Kriteria tersebut mencakup wajib pajak yang telah menggunakan layanan Samsat dan yang pernah memanfaatkan program pemutihan pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel yang diambil ditentukan sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang disebar secara daring menggunakan Google Form, serta melalui aplikasi WhatsApp dan Instagram. Dengan demikian, penelitian ini melibatkan 100 responden yang mewakili populasi wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Batam Center, sehingga diharapkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian skripsi ini dilakukan melalui metode kuesioner, yang merupakan alat yang efektif untuk mengumpulkan informasi dari responden. Kuesioner dirancang dengan serangkaian pertanyaan yang sistematis, yang mencakup berbagai aspek terkait pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, program pemutihan pajak, dan kualitas layanan Samsat. Kuesioner ini menggunakan skala Likert, yang memungkinkan responden untuk memberikan penilaian terhadap pernyataan yang disajikan, mulai dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju." Pengumpulan data dilakukan secara daring dengan menyebarkan kuesioner melalui Google Form, yang kemudian dibagikan melalui aplikasi WhatsApp dan Instagram untuk menjangkau lebih banyak responden. Proses penyebaran kuesioner berlangsung selama kurang lebih empat minggu, dari tanggal 2 Januari 2025 hingga 27 Februari 2025, dan berhasil mengumpulkan data dari 100 responden. Dengan menggunakan teknik ini, peneliti dapat memperoleh data yang relevan dan akurat untuk menganalisis pengaruh berbagai faktor terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis variabel utama: variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Menurut Sugiyono (2019) definisi variabel penelitian adalah karakteristik atau atribut dari individu atau organisasi yang dapat diukur atau di observasi yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dijadikan pelajaran dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

Variabel Dependen (Terikat)

Kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor adalah sejauh mana wajib pajak melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak meliputi yaitu memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, membayar pajaknya tepat pada waktunya, wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayar pajaknya, dan wajib pajak mengetahui jatuh tempo pembayaran (Rumiyatun, 2017).

Variabel Independen (Bebas)

Variabel bebas adalah faktor-faktor yang diduga memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2019).

Teknik Analisis Data

Uji Statistik Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2020) statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasinya. Menurut Ghazali (2013 dalam Khoirul Fuad 2022), statistik deskriptif memberikan Gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari rata-rata (mean), standar deviasi, varian maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness (kemencengan distribusi).

Uji Analisis Instrumen

Uji Validitas

Mengukur sejauh mana kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Teknik: Uji korelasi *Pearson Product Moment*. Pertanyaan dianggap valid jika nilai r hitung $> r$ tabel. Uji validitas ini juga dapat valid ketika tingkat signifikan dibawah 0,05. Menurut Sugiyono (2020), validitas mengacu pada sejauh mana alat ukur dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dan menjelaskan berbagai teknik untuk menguji validitas, termasuk uji validitas isi dan uji validitas konstruk, serta bagaimana cara menghitung validitas menggunakan metode korelasi.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat ukur mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pada penelitian ini menggunakan cara kedua atau teknik teknik Cronbach alpha, suatu instrument dikatakan handal (reliabel), bila mempunyai cronbach alpha $> 0,7$ (Ghozali, 2018).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Riyanto dan Hatmawan (2020) menafsirkan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel residual atau pengganggu memiliki distribusi normal dalam model regresi. Hasil pada uji normalitas diharuskan memiliki distribusi normal dikarenakan untuk uji t dan uji F memperkirakan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Untuk memastikan bahwa data berdistribusi normal, dilakukan uji *Kolmogorov-Smirnov* atau *Shapiro-Wilk*. Data dianggap normal jika nilai signifikansi (*p-value*) > 0,5.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020) digunakan untuk menguji sebuah model regresi mengenai ada tidaknya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik semestinya tidak terjadi korelasi diantara variabel independennya. Jika terjadi korelasi diantara variabel independen, berarti terdapat suatu masalah multikolinieritas. Untuk memastikan tidak ada hubungan antar variabel independent yang terlalu tinggi, digunakan nilai Tolerance (>0,1) Variance Inflation Factor ($VIF < 10$).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas menurut Riyanto dan Hatmawan (2020) bertujuan untuk menguji apakah pada suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pengamatan satu ke pengamatan lain. Syafril (2019) menjelaskan apabila varian berbeda dari pengamatan satu ke pengamatan lain maka disebut gejala heterokedastisitas. Sedangkan disebut homokedastisitas, jika variannya tetap dari pengamatan lainnya. Model regresi yang baik semestinya tidak terjadi heterokedastisitas. Dalam penelitian ini cara yang digunakan untuk melakukan uji heterokedastisitas adalah dengan metode Scatter Plot. Metode Scatter Plot melihat grafik plot antara nilai estimasi atau prediksi variabel dependen (terikat) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Untuk memastikan tidak ada variansi residual yang tidak sama, dilakukan uji Glesjser atau analisis grafik scatterplot.

Uji Statistik

Uji Regresi Linear Berganda

Menurut Gujarati dalam (Helda Oktavia, 2023) uji regresi linier berganda atau analisis data merupakan analisis tentang bagaimana hubungan antara variabel dependen dan satu atau lebih variabel independen. Tujuan dilakukannya persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu Pengetahuan 45 pajak, kesadaran pajak, sanksi pajak terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Uji Hipotesis

Uji t (Parsial)

Menurut Mardiatmoko dalam (Friska Tiara Octora, 2024) uji parsial digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen 46 (Pengetahuan Pajak, Kesadaran Pajak, dan Sanksi Pajak) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi). Uji-t parsial mengukur dari satu variabel independen pada variabel dependen. Nilai signifikan pada $t < 0,05$ maka H_0 ditolak, yang menunjukkan bahwa variabel dependen. Nilai signifikan pada $t > 0,05$

maka H_0 diterima, yang menunjukkan bahwa variabel independen tidak memengaruhi variabel dependen sama sekali.

Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011). Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

Jika nilai F lebih besar dari 4 maka H_0 ditolak pada derajat kepercayaan 5% dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen. Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan F menurut tabel. Bila nilai Fhitung lebih besar daripada nilai Ftabel, maka H_0 ditolak dan diterima H_a .

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2011). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat amat terbatas. Begitu pula sebaliknya, nilai yang mendekati satu (1) berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bisa terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel bebas, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai Adjusted R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik, tidak seperti R^2 , nilai Adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Statistik Deskriptif

Uji Analisis Instrumen

Tabel 1 Hasil Uji Statistik

	Descriptive Statistics				Std. Deviation
	N	Minimum	Maximum	Mean	
Pengetahuan Perpajakan	100	8,00	40,00	33,270	6,6223
Kesadaran Wajib Pajak	100	14,00	40,00	31,890	5,2510
Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor	100	31,00	68,00	55,570	8,3632
Kualitas Layanan Samsat	100	20,00	47,00	36,360	6,7994
Kepatuhan Membayar Pajak	100	27,00	60,00	46,750	7,4581
Valid N (listwise)	100				3

Sumber: Data Primer (2025)

Uji Validitas

Tabel 2 Uji Validitas Pengaruh Perpajakan

Variabel	Indikator	rHitung	rTabel	Sig(2-tailed)	Ket
X1	PP1	0,874	0,194	0,000	Valid
	PP2	0,879	0,194	0,000	Valid
	PP3	0,918	0,194	0,000	Valid
	PP4	0,879	0,194	0,000	Valid
	PP5	0,916	0,194	0,000	Valid
	PP6	0,897	0,194	0,000	Valid
	PP7	0,834	0,194	0,000	Valid
	PP8	0,709	0,194	0,000	Valid

Sumber: Data Primer (2025)

Tabel 3 Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak

Variabel	Indikator	rHitung	rTabel	Sig(2-tailed)	Ket
X2	KWP1	0,821	0,194	0,000	Valid
	KWP2	0,521	0,194	0,000	Valid
	KWP3	0,793	0,194	0,000	Valid
	KWP4	0,700	0,194	0,000	Valid
	KWP5	0,735	0,194	0,000	Valid
	KWP6	0,681	0,194	0,000	Valid
	KWP7	0,731	0,194	0,000	Valid
	KWP8	0,781	0,194	0,000	Valid

Sumber: Data Primer (2025)

Tabel 4 Uji Validitas Program Pemutihan Pajak

Variabel	Indikator	rHitung	rTabel	Sig(2-tailed)	Ket
X3	PPP1	0,775	0,194	0,000	Valid
	PPP2	0,625	0,194	0,000	Valid
	PPP3	0,776	0,194	0,000	Valid
	PPP4	0,718	0,194	0,000	Valid
	PPP5	0,690	0,194	0,000	Valid
	PPP6	0,689	0,194	0,000	Valid
	PPP7	0,612	0,194	0,000	Valid
	PPP8	0,667	0,194	0,000	Valid
	PPP9	0,691	0,194	0,000	Valid
	PPP10	0,628	0,194	0,000	Valid

	PPP11	0,700	0,194	0.000	Valid
	PPP12	0,731	0,194	0.000	Valid
	PPP13	0,724	0,194	0.000	Valid
	PPP14	0,623	0,194	0,000	Valid

Sumber: Data Primer (2025)

Tabel 5 Uji Validitas Kualitas Layanan Samsat

Variabel	Indikator	rHitung	rTabel	Sig(2-tailed)	Ket
X4	KLS1	0,633	0,194	0,000	Valid
	KLS2	0,679	0,194	0,000	Valid
	KLS3	0,656	0,194	0,000	Valid
	KLS4	0,666	0,194	0,000	Valid
	KLS5	0,679	0,194	0,000	Valid
	KLS6	0,653	0,194	0,000	Valid
	KLS7	0,687	0,194	0,000	Valid
	KLS8	0,597	0,194	0,000	Valid
	KLS9	0,604	0,194	0,000	Valid
	KLS10	0,563	0,194	0,000	Valid

Sumber: Data Primer (2025)

Tabel 6 Uji Validitas Kepatuhan Membayar Pajak

Variabel	Indikator	rHitung	rTabel	Sig(2-tailed)	Ket
X5	KTWP1	0,657	0,194	0,000	Valid
	KTWP2	0,727	0,194	0,000	Valid
	KTWP3	0,647	0,194	0,000	Valid
	KTWP4	0,674	0,194	0,000	Valid
	KTWP5	0,683	0,194	0,000	Valid
	KTWP6	0,729	0,194	0,000	Valid
	KTWP7	0,691	0,194	0,000	Valid
	KTWP8	0,648	0,194	0,000	Valid
	KTWP9	0,640	0,194	0,000	Valid
	KTWP10	0,569	0,194	0,000	Valid
	KTWP11	0,633	0,194	0,000	Valid
	KTWP12	0,579	0,194	0,000	Valid

Sumber: Data Primer (2025)

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian indikator yang digunakan untuk pengujian hipotesis. Uji validitas ini menggunakan kriteria dengan menghubungkan masing-masing indikator dengan total indikator setiap variabel. Uji validitas dapat dikatakan valid dengan membandingkan RHitung dengan RTabel. Ketika nilai RHitung lebih besar daripada nilai RTabel, maka indikator tersebut

dinyatakan valid. Uji validitas ini juga dapat valid ketika tingkat signifikan dibawah 0,05. 6 hasil uji validitas, dapat disimpulkan bahwa semua indikator pertanyaan yang digunakan adalah valid, karena RHitung dari setiap indikator lebih besar daripada RTabel dan dapat dikatakan valid juga karena tingkat signifikan kurang dari 0,05.

Uji Reliabilitas

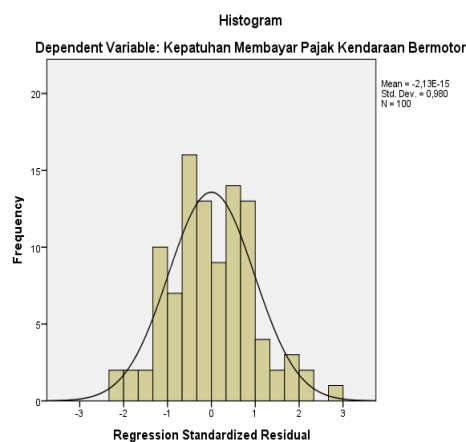
Tabel 7 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan	0,951	Reliable
Kesadaran Wajib Pajak	0,866	Reliable
Program Pemutihan Pajak	0,914	Reliable
Kualitas Layanan Samsat	0,843	Reliable
Kepatuhan Wajib Pajak	0,879	Reliable

Sumber: Data Primer (2025)

Bahwa hasil dari Cronbach's Alpha untuk variabel Pengetahuan Perpajakan sebesar 0,951 kesadaran wajib pajak sebesar 0,866, Program Pemutihan Pajak sebesar 0,914, Kualitas Layanan SAMSAT sebesar 0,843, kepatuhan wajib pajak sebesar 0,879. Uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk masing-masing variabel adalah $> 0,7$ yang berarti jawaban dari setiap responden adalah reliabel, sehingga kuesioner untuk masing-masing variabel digunakan untuk penelitian selanjutnya.

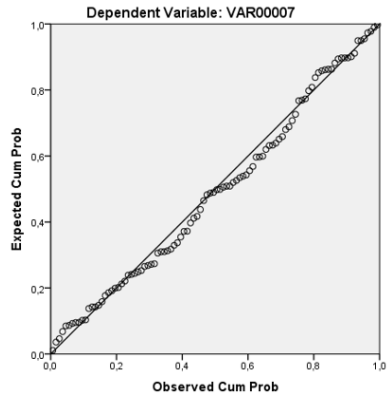
Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas



Gambar 1. Grafik Histogram

Sumber: Data Primer (2025)

Berdasarkan dari hasil analisis grafik normalitas pada gambar diatas menunjukkan pola distribusi cenderung normal, dikarenakan pola searah mengikuti garis diagonal yang berarti model regresi memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 2. Grafik Normal P-P Plot

Sumber: Data Primer (2025)

Berdasarkan dari analisis diatas, terlihat bahwa titik-titik yang ada tidak menunjukkan pola tertentu atau berkumpul membentuk suatu pola, titik-titik yang ada terlihat menyebar, maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

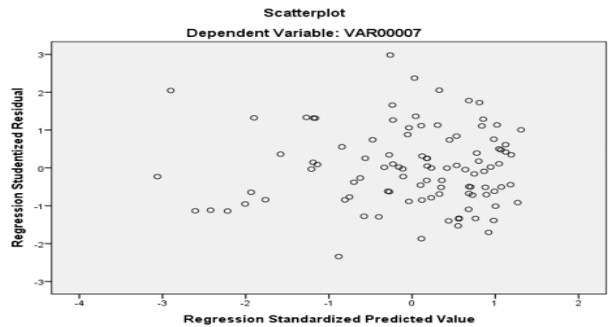
Uji Multikolinearitas

Tabel 8 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		
Collinearity Statistics		
Model	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Pengetahuan Perpajakan	,363	2,757
Kesadaran Wajib Pajak	,549	1,820
Kualitas Layanan Samsat	,629	1,591
Program_Pemutihan_pajak	,299	3,342

Sumber: Data Primer (2025)

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai tolerance Pengetahuan Pajak sebesar 0,363, Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,549, Program Pemutihan Pajak sebesar 0,299, dan Kualitas Layanan Samsat 0.629 maka nilai tolerance yang didapat lebih besar dari pada 0,10 yang artinya tidak terjadi multikolinieritas. Nilai VIF yang diperoleh dari tabel diatas yaitu pada variabel Pengetahuan Pajak sebesar 2,757, Kesadaran Wajib Pajak 1,820, Program Pemutihan Pajak 3,342 Dan Kualitas layanan Samsat sebesar

1,591, maka nilai VIF yang didapat lebih kecil dari pada 10, yang artinya tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Statistik

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a			t	Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	Std. Error			Tolerance	VIF
1 (Constant)	13,505		1,962	6,883	,000		
Pengetahuan Perpajakan	-,457	,045	,620	-10,060	,000	,363	2,757
Kesadaran Wajib Pajak	,820	,069	,599	11,969	,000	,549	1,820
Kualitas Layanan Samsat	,764	,051	,696	14,881	,000	,629	1,591
Program Pemutihan_pajak	-,103	,050	,138	-2,037	,044	,299	3,342

Sumber: Data Primer (2025)

Uji ini digunakan untuk menginvestigasi persamaan apakah variabel independen berhubungan positif atau negatif terhadap variabel dependen. Persamaan Regresi Linear Berganda yang diperoleh :

$$13,505 - 0,457X_1 + 0,820X_2 - 0,103X_3 + 0,764X_4$$

Dari hasil analisis Model tersebut diperoleh nilai konstanta sebesar 13,505 maka bisa diartikan jika variabel independen bernilai 0 (konstan) maka variabel dependen bernilai 13,505.

Uji Hipotesis

Uji t (Parsial)

Tabel 10 Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a			t	Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	Std. Error			Tolerance	VIF
1 (Constant)	13,505		1,962	6,883	,000		
Pengetahuan Perpajakan	-,457	,045	,620	-10,060	,000	,363	2,757
Kesadaran Wajib Pajak	,820	,069	,599	11,969	,000	,549	1,820
Kualitas Layanan Samsat	,764	,051	,696	14,881	,000	,629	1,591
Program Pemutihan_pajak	-,103	,050	,138	-2,037	,044	,299	3,342

Sumber: Data Primer (2025)

Berdasarkan tabel diatas menggambarkan hasil uji t menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki nilai t hitung sebesar 0.000 (< 0,05). Ini berarti bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kesadaran wajib pajak menunjukkan nilai t hitung sebesar 0.000 (< 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban

perpajakan mereka. Program pemutihan pajak juga menunjukkan nilai t hitung sebesar 0.044 ($> 0,05$). Ini menunjukkan bahwa program pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas layanan Samsat menunjukkan nilai t hitung sebesar 0.000 ($< 0,05$). Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang merasa puas dengan layanan Samsat cenderung lebih patuh dalam membayar pajak.

Dari hasil uji t, dapat disimpulkan bahwa tidak semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hanya Pengetahuan Perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas layanan Samsat yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, Program Pemutihan Pajak tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Uji F (Simultan)

Tabel 11 Hasil Uji F

ANOVA						
		Sum of		Mean		
Model		Squares	df	Square	F	Sig.
1	Regression	4786,540	4	1196,635	157,843	,000 ^b
	Residual	720,210	95	7,581		
	Total	5506,750	99			

Sumber: Data Primer (2025)

Secara keseluruhan, hasil uji F menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun dalam penelitian ini valid dan dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel-variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak. Diketahui Nilai Sig. Sebesar 0.000 ($< 0,05$) maka berkesimpulan bahwa variable Independen Berpengaruh secara simultan terhadap variable dependen. Hal ini juga menegaskan pentingnya pendekatan yang holistik dalam meningkatkan kepatuhan pajak, dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang saling berhubungan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,932 ^a	,869	,864	2,75339

a. Predictors: (Constant), Program_Pemutihan_pajak, Kualitas Layanan Samsat, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Sumber: Data Primer (2025)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai Adjusted R Square sebesar 0.864 atau sebesar 86.4%. Hal ini menunjukkan berkesimpulan bahwa sumbangan pengaruh variable independen terhadap variable dependen secara simultan sebesar 86,4%.

Pembahasan

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh kombinasi pengetahuan, kesadaran, kualitas layanan, program pemutihan, dan faktor eksternal. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan, semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Ini menegaskan bahwa pendekatan yang holistik diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan pajak, dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang saling berhubungan. Hal ini menunjukkan bahwa tidak hanya satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan, tetapi kombinasi dari pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, program pemutihan pajak, dan kualitas layanan Samsat secara bersama-sama berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Berikut lebih lanjut mengenai pengaruh dari setiap variabel terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor:

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil uji menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai t hitung sebesar -10,060 dan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan dan prosedur perpajakan, semakin besar kemungkinan mereka untuk patuh dalam memenuhi kewajiban pajak. Penelitian sebelumnya oleh Krismanu (2023) mendukung temuan ini, yang menunjukkan bahwa pemahaman yang baik tentang pajak dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi perpajakan kepada masyarakat.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran wajib pajak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan, dengan nilai t hitung sebesar 11,969 dan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi tentang tanggung jawab sosial dan manfaat dari pembayaran pajak cenderung lebih patuh. Penelitian oleh Labangu *et al.* (2021) juga menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan. Oleh karena itu, meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pajak untuk pembangunan daerah dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan kepatuhan.

Pengaruh Program Pemutihan Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil uji menunjukkan bahwa program pemutihan pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai t hitung sebesar -2,037 dan signifikansi 0,044 ($p > 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun program pemutihan pajak dirancang untuk meringankan beban wajib pajak, kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat mengenai manfaat program tersebut dapat mengurangi efektivitasnya. Penelitian oleh Haryadi & Ernandi (2023) menunjukkan bahwa program pemutihan pajak dapat meningkatkan kepatuhan, tetapi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanpa sosialisasi yang baik, program ini mungkin tidak cukup menarik bagi wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Layanan Samsat Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Kualitas layanan Samsat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai t hitung sebesar 14,881 dan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Samsat cenderung lebih patuh dalam membayar pajak. Penelitian oleh Esteria Pasaribu et al. (2023) mendukung temuan ini, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan, termasuk penggunaan teknologi dalam pelayanan, sangat penting untuk mendorong kepatuhan wajib pajak.

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, program pemutihan pajak, dan kualitas layanan Samsat terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Batam Center, bahwa pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas layanan Samsat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan yang baik mengenai peraturan perpajakan dan prosedur pembayaran dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban itu sendiri. Selain itu, kesadaran wajib pajak yang tinggi terkait tanggung jawab sosial dan manfaat dari pembayaran pajak juga berkontribusi pada peningkatan kepatuhan. Namun, program pemutihan pajak tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, yang mungkin disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat mengenai manfaat program tersebut.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan dan kesadaran wajib pajak dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Hal ini tidak hanya berdampak pada peningkatan pendapatan daerah, tetapi juga pada pembangunan sosial dan ekonomi yang lebih luas. Selain itu, kualitas layanan yang baik di Samsat dapat menciptakan pengalaman positif bagi wajib pajak, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Implikasi ini penting bagi pembuat kebijakan dan pengelola layanan perpajakan untuk merumuskan strategi yang lebih baik dalam mengelola dan meningkatkan kepatuhan pajak, serta untuk menciptakan lingkungan yang mendukung bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban itu sendiri.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, disarankan agar pemerintah dan instansi terkait meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai perpajakan, memperbaiki kualitas layanan di Samsat, serta melakukan kampanye yang lebih aktif mengenai manfaat program pemutihan pajak. Selain itu, penting untuk memberikan insentif bagi wajib pajak yang patuh dan memastikan bahwa informasi mengenai kewajiban perpajakan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak dapat meningkat, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan pendapatan daerah dan pembangunan infrastruktur yang lebih baik.

Daftar Pustaka

- Afifah, N. I., & Sari, D. (2023). Pengaruh pengetahuan perpajakan dan penerapan program e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Riset Akuntansi*, 12(1), 45-60.
- Esteria, P., & Pasaribu, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan STNK di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, 6(1), 30-45.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryadi, H., & Ernandi, H. (2023). Pengaruh program pemutihan PKB, sistem e-Samsat, sosialisasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Innovative Technologica: Methodical Research Journal*, 5(2), 123-135.
- Krismanu. (2023). Pengaruh kesadaran pajak, pengetahuan pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(3), 200-215.
- Labangu, A., & Sari, R. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kendari. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 150-165.
- Sugiyono. (2020). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. (2020). Uji normalitas dan multikolinearitas dalam analisis regresi. *Jurnal Statistika dan Komputasi*, 5(1), 1-10.
- Syafril, M. (2019). Analisis heteroskedastisitas dalam model regresi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(2), 100-110.
- Ghozali, I. (2011). Model regresi dan analisis data. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Helda Oktavia. (2023). Analisis regresi linier berganda dalam penelitian sosial. *Jurnal Penelitian Sosial*, 15(3), 200-215.
- Friska Tiara Octora. (2024). Uji hipotesis dalam penelitian kuantitatif. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 9(1), 50-60.