

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu Negara berkembang yang saat ini fokus untuk menghasilkan pendapatan Negara melalui pajak. Pajak merupakan kontribusi kepada Negara yang dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi maupun badan yang diatur oleh Undang-undang serta bersifat memaksa yang ditujukan atau dimanfaatkan bagi kepentingan rakyat dan keperluan Negara. Pajak berdasarkan lembaga pemungutnya dibagi menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah (Sulistiyowatie, 2017).

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak daerah yang diberikan atas suatu kepemilikan atau penguasaan seseorang terhadap kendaraan bermotor baik yang beroda dua ataupun lebih. Pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pajak yang dipungut oleh Provinsi namun setiap Kabupaten/Kota diberikan kewenangan untuk memungutnya sendiri melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) (Kowel et al., 2019).

Kantor Samsat memiliki perwakilan di setiap Kabupaten / Kota yang disebut dengan UPTD (Unit Pelaksanaan Tugas Daerah) (Dewi, 2021). Kantor Bersama Samsat Gianyar merupakan perwakilan Kantor Samsat di Kabupaten Gianyar dan merupakan tempat bagi para wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gianyar melakukan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Putri, 2023).

**Tabel 1.1**  
**Persentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor**  
**Bersama Samsat Gianyar Tahun 2018-2022**

<b>Tahun</b>	<b>Wajib Pajak Terdaftar</b>	<b>Wajib Pajak Aktif</b>	<b>Wajib Pajak Menunggak</b>	<b>Tingkat Kepatuhan</b>
2018	215.579	203.504	12.075	94.40%
2019	234.698	209.793	24.905	89.39%
2020	292.633	187.926	104.737	64.21%
2021	337.355	207.652	129.703	61.55%
2022	479.196	304.633	174.563	63.57%

**Sumber : Kantor Bersama Samsat Gianyar (2023)**

Dapat dilihat berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Gianyar dari tahun 2018 hingga tahun 2022 mengalami kenaikan setiap tahunnya. Pada tahun 2018 wajib pajak yang terdaftar berjumlah 215.579, pada tahun 2019 berjumlah 234.698, pada tahun 2020 berjumlah 292.633, pada tahun 2021 berjumlah 337.355 dan pada tahun 2022 berjumlah 479.196. Namun peningkatan jumlah wajib pajak yang terdaftar tersebut tidak diiringi dengan peningkatan jumlah wajib pajak yang aktif, dimana berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak yang aktif di Kantor Bersama Samsat Gianyar mengalami fluktuasi dari tahun 2018 hingga tahun 2022. Pada tahun 2018 wajib pajak yang aktif berjumlah 203.504, pada tahun 2019 wajib pajak yang aktif mengalami kenaikan sebesar 6.235, namun pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 21.867. Pada tahun 2021 kembali mengalami kenaikan yaitu sebesar 19.726 dan pada tahun 2022 mengalami kenaikan jauh lebih banyak dibandingkan tahun-tahun sebelumnya yaitu sebesar 96.981.

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak yang menunggak dari tahun 2018 hingga tahun 2022 mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Selain itu, berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa persentase tingkat kepatuhan wajib pajak dari tahun 2018 hingga 2021 mengalami penurunan yang dimana persentase tingkat kepatuhan wajib pajak pada tahun 2018 sebesar 94.39%, tahun 2019 turun menjadi 89.39%, kemudian tahun 2020 mengalami penurunan kembali menjadi 64.21%, dan pada tahun 2021 tetap mengalami penurunan menjadi 61.55%, sedangkan pada tahun 2022 persentase tingkat kepatuhan mengalami sedikit peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya menjadi 63.57%. Kondisi ini tentunya menunjukkan bahwa terdapat masih banyak wajib pajak yang tidak melakukan kewajibannya secara patuh. Terjadinya peningkatan jumlah wajib pajak, namun rendahnya jumlah wajib pajak aktif dan meningkatnya jumlah wajib pajak menunggak setiap tahun, mengindikasikan tingkat kepatuhan yang rendah. Tingkat kepatuhan yang rendah dapat berdampak negatif pada pendapatan daerah.

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah khususnya pemerintah Provinsi Bali demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan pendapatan daerah, yaitu dengan meluncurkan program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (PPKB) dan Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PBBNKB) yang diatur dalam Peraturan Gubernur (Pergub) Bali Nomor 24 Tahun 2023 dan Peraturan Gubernur (Pergub) Bali Nomor 50 Tahun 2023.

Pemutihan pajak merupakan program yang diberikan oleh pemerintah untuk menertibkan wajib pajak yang telah lama tidak memenuhi kewajiban pajaknya dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan cara menghilangkan sanksi keterlambatan pajak selama periode tertentu (Kabbani, 2021). Pajak yang terlambat dibayarkan akan menimbulkan denda bagi wajib pajak. Dengan adanya pemutihan pajak masyarakat sebagai wajib pajak hanya akan membayar pokok pajak kendaraan bermotor saja tanpa harus membayar denda dan sanksi keterlambatan. Pemberlakuan pemutihan di tujukan untuk dapat meringankan beban masyarakat dan meningkatkan kepatuhan (Sari, et.al., 2022).

Dalam penelitian Gustaviana (2020), menyatakan bahwa program pemutihan pajak merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dan menurut penelitian ini pemutihan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini juga didukung oleh penelitian Ferry dan Sri (2020), Febriani (2021), Kusasih dan Kustiningsih (2023), Ammy (2023) dan Aryanti (2023) yang menunjukkan bahwa program pemutihan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, dalam penelitian Sasana et al., (2021) menunjukkan bahwa program pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan dalam penelitian yang dilakukan oleh Saputra, et.al., (2022) menunjukkan bahwa bahwa program pemutihan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) merupakan pembebasan yang diberikan oleh pemerintah terhadap pokok bea balik nama kendaraan bermotor untuk kendaraan bermotor dalam atau luar Provinsi (Sari, dkk. 2020). Pembebasan ini dilakukan dikarenakan banyaknya kendaraan dengan nomor polisi luar Bali maupun kendaraan bernomor polisi Bali yang sudah beralih kepemilikan (mutase), belum melakukan balik nama. Dengan adanya pembebasan bea balik nama tersebut wajib pajak hanya akan dikenakan atau dipungut pokok pajak kendaraan bermotor saja. Sehingga dengan adanya program tersebut akan memudahkan dan menumbuhkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya terkait pajak kendaraan bermotor (Dewii, 2021).

Hal ini didukung oleh penelitian Rahayu dan Amirah (2018), Gustaviana (2020), Saputra, et.al., (2022) dan Ammy (2023) yang menunjukkan bahwa pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, dalam penelitian Suseno (2022) menunjukkan bahwa pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan dalam penelitian yang dilakukan oleh Kabbani (2022) menunjukkan hasil bahwa pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Dalam rangka mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan juga sebagai inovasi pengembangan teknologi informasi demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

maka pemerintah meluncurkan layanan Elektronik Samsat (E-Samsat). E-Samsat merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan melalui transaksi elektronik seperti E-banking atau ATM Bank yang telah ditentukan (Yuniar, 2017). Dengan adanya layanan tersebut dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya tanpa harus kembali ke daerah asal untuk mengurus pajak kendaraan tersebut (Irkham, 2020). Menurut Ramadanty (2020), dengan adanya E-Samsat pembayaran pajak dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja sesuai dengan tempat pembayaran yang ditentukan dan batas tanggal masa berlaku pajak. Kemudahan pembayaran secara elektronik tersebut tidak ditemukan pada sistem pembayaran yang konvensional, di mana para wajib pajak kendaraan bermotor masih memproses pembayaran dari satu loket ke loket lainnya hingga selesai (Saragih, et al., 2019).

Dalam penelitian Wardani dan Juliansya (2018), menjelaskan bahwa semakin baik E-Samsat maka semakin tinggi juga kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena E-Samsat merupakan program yang dibuat untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan dan mempermudah sistem pelayanan dengan menggunakan alat elektronik. Hal ini didukung oleh penelitian Winasari (2020), Sabtohadhi, dkk. (2021), Megayani dan Noviari (2021), Rasyid (2022) serta Adnyani dan Anggara (2023) yang menunjukkan E-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, dalam penelitian Fefrianti, et al., (2021) menunjukkan bahwa E-Samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan dalam penelitian yang dilakukan oleh Siregar dan Sulistyowati (2020)

diperoleh hasil bahwa E-Samsat berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Salah satu upaya yang juga dilakukan oleh pemerintah demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan dilakukannya sosialisasi perpajakan, sehingga sosialisasi perpajakan ini menjadi faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan informasi kepada seluruh masyarakat agar dapat memahami ketentuan perpajakan (Wardani dan Wati, 2018). Sosialisasi perpajakan perlu dilaksanakan secara optimal agar pentingnya melakukan pembayaran pajak dapat dipahami oleh wajib pajak serta paham akan aturan pajak yang berlaku. Apabila sosialisasi perpajakan ini tidak dilaksanakan dengan optimal, maka akan menimbulkan ketidakpatuhan akibat pemahaman wajib pajak yang masih kurang (Ardiyanti dan Supadmi, 2020).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Juliantari, et al., (2021) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan dilakukan untuk memberikan informasi yang baik dan benar sehingga wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang arti pentingnya membayar pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Rahayu dan Amirah (2018), Sari, dkk. (2022), Saputra, et al., (2022), Suseno (2022), serta Kusasih dan Kustiningsih (2023) yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, dalam penelitian Tajriani (2023) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan dalam penelitian yang dilakukan oleh Widajantie dan Anwar

(2020) diperoleh hasil bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pelayanan fiskus juga dianggap menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Dalam hal ini yang dimaksud dengan fiskus yaitu seluruh petugas atau aparatur pajak yang telah ditunjuk untuk melakukan pengelolaan dan pemungutan iuran kepada wajib pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan fiskus harus ditingkatkan (Fefrianti, dkk., 2021). Menurut Kabbani (2021), pemberian pelayanan yang berkualitas dapat mempengaruhi preferensi serta kepercayaan wajib pajak terhadap petugas pajak (fiskus). Jika pelayanan yang diberikan buruk seperti kurang ramahnya saat wajib pajak menanyakan informasi serta lambatnya menyediakan kebutuhan yang diperlukan wajib pajak, maka akan menyebabkan menurunnya minat wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Valentina, et al., (2022) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus yang berkualitas memiliki pengaruh terhadap bagaimana kepatuhan wajib pajak patuh dalam membayar pajak dan dalam penelitian ini pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini juga didukung oleh penelitian Akbar (2019), Awaloedin, dkk. (2020), Mendrova (2021) dan Atika (2023) yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, dalam penelitian Supiawan (2020) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan



wajib pajak dan dalam penelitian yang dilakukan oleh Saraswati, et al., (2022) diperoleh hasil bahwa pelayanan fiskus berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali karena adanya ketidak konsisten an dari hasil penelitian-penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul mengenai **“Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, E-Samsat, Sosialisasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Gianyar”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah program pemutihan pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
2. Apakah pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
3. Apakah E-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
4. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
5. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan di atas, yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mengetahui pengaruh pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk mengetahui pengaruh E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
5. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat kepada beberapa pihak, antara lain:

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan edukasi dan masukan serta inovasi dalam perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang pajak khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dan berguna sebagai referensi atau pedoman dalam penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti

Berguna sebagai sarana untuk meningkatkan serta pengembangan ilmu pengetahuan penelitian dalam bidang akuntansi perpajakan dan dapat menganalisis sejauh mana pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, E-Samsat, Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Gianyar.

### b. Bagi Pengelola Samsat di Kantor Bersama Samsat Gianyar

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah inovasi, evaluasi, dan masukan yang bermanfaat bagi pengelola kantor Samsat di Kantor Bersama Samsat Gianyar dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, serta dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan terkait Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

### c. Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), sehingga diharapkan wajib pajak dapat memiliki kesadaran akan pentingnya membayar pajak dan dapat lebih patuh dalam membayar pajak serta melaporkan pajaknya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Theory of Planned Behavior* (TPB)

*Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan perkembangan lanjutan dari *Theory of Reasoned Action* (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. Penambahan indikator ini bernama *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang disebut juga dengan teori tindakan beralasan. Teori TPB dikembangkan sebagai kerangka berpikir konseptual untuk menjelaskan faktor apa saja yang melatarbelakangi seseorang dalam memutuskan untuk berperilaku (Jogiyanto, 2008).

*Theory of Planned Behavior* (TPB) menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh tiga macam kepercayaan. Ketiga kepercayaan tersebut yaitu sebagai berikut (Jogiyanto, 2008):

1. Kepercayaan perilaku (*Behavioral Beliefs*)

Merupakan kepercayaan tentang minat atau keinginan untuk melakukannya, minat perilaku akan menentukan perilakunya.

Evaluasi akan kepercayaan tersebut akan membentuk variabel sikap (*attitude*)

2. Kepercayaan normatif (*Normative Beliefs*)

Kepercayaan tentang harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Menghasilkan tekanan sosial atau norma subjektif (*subjective norm*)

3. Kepercayaan kontrol (*Control Beliefs*)

Merupakan kepercayaan tentang keberadaan faktor-faktor yang mendukung atau menghambat perilaku dan persepsinya tentang seberapa kuat faktor-faktor tersebut mempengaruhi perilakunya. *Control beliefs* membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*)

Dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* (TPB) 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 perilakunya tersebut, sehingga yang bersangkutan dapat memilih melakukannya atau tidak melakukannya. Program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor dalam TPB, termasuk ke dalam konsep *Behavioral Beliefs* (Kepercayaan Perilaku) karena melibatkan pandangan atau kepercayaan individu terhadap manfaat atau hasil dari mengikuti program pemutihan pajak dan pembebasan bea

balik nama kendaraan tersebut. Program pemutihan pajak kendaraan bermotor merupakan program yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraanya dengan cara menghilangkan sanksi keterlambatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Kabbani, 2021). Sedangkan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor merupakan pembebasan yang diberikan pemerintah terhadap pokok bea balik nama kendaraan bermotor untuk kendaraan dalam provinsi maupun luar provinsi (Sari, dkk. 2020). Dengan adanya program pemutihan pajak dan pembebasan bea balik nama maka, wajib pajak akan memiliki keyakinan bahwa dengan mengikuti program tersebut dapat mengurangi beban finansial mereka, sehingga wajib pajak cenderung memandangnya sebagai langkah yang bermanfaat dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya (Ferry dan Sri, 2020).

Ketika akan melakukan sesuatu, seseorang akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi dalam memenuhi harapan tersebut (*Normative Beliefs*). Dalam penelitian ini, sosialisasi perpajakan dalam TPB termasuk ke dalam konsep *Normative Beliefs* (Kepercayaan Normatif). Sosialisasi perpajakan dilakukan untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan (Herlambang, 2018). Menurut Supiawan (2019), penyuluhan merupakan salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan dengan berbagai media baik elektronik, cetak serta dilakukan secara langsung.

Dengan adanya berbagai bentuk sosialisasi perpajakan tersebut, wajib pajak akan merasa adanya norma yang mendorong mereka untuk terlibat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

E-Samsat dan Pelayanan Fiskus dalam TPB termasuk dalam konsep *Control Beliefs* (Kepercayaan Kontrol). E-Samsat termasuk dalam konsep *Control Beliefs* karena melibatkan persepsi individu tentang kemampuan mereka untuk menggunakan layanan E-Samsat. Wajib pajak mungkin memandang bahwa mereka memiliki kendali dalam memutuskan untuk menggunakan layanan ini berdasarkan pada pandangan mereka terhadap kemudahan akses dan penggunaannya (Wardani dan Juliansya, 2018). Sedangkan pelayanan fiskus termasuk ke dalam konsep *Control Beliefs* karena melibatkan persepsi wajib pajak terhadap pengaruh faktor-faktor yang mendukung atau menghambat perilaku kepatuhan terhadap kewajiban pajak. Wajib pajak mungkin merasa bahwa pelayanan yang baik atau buruk dari pihak fiskus dapat mempengaruhi kendali mereka dalam mematuhi kewajiban pajaknya (Valentina, et al., 2022).

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

Teori kepatuhan (*Compliance Theory*) dicetuskan pertama kali oleh Stanley Milgram (1963). Pada teori ini dijelaskan mengenai suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang telah ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka

memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara yang diharapkan dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela (Tiraada, 2013). Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan (Puteri dan Efrizal, 2019).

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*) yang dikemukakan menurut Tyler pada tahun 1973 dalam Wahyuni (2020) mengemukakan bahwa terdapat dua perspektif dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan terhadap suatu hukum, yakni instrumental dan normatif. Perspektif instrumental mengasumsikan bahwa individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan-perubahan yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif yakni berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral serta berlawanan dengan kepentingan pribadi. Seseorang cenderung mematuhi hukum yang dianggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal individu itu sendiri. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti seseorang akan mematuhi hukum dikarenakan hukum tersebut dianggap sebagai suatu keharusan sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti seseorang akan mematuhi peraturan dikarenakan otoritas penyusunan hukum tersebut memiliki hak untuk mendikte perilaku.



Menurut Mulyani (2019), teori kepatuhan dapat mendorong seseorang untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku, sama halnya dengan wajib pajak yang berusaha untuk mematuhi kewajibannya yaitu membayar pajak secara tepat waktu. Pembayaran pajak yang dilakukan secara tepat waktu akan dapat menguntungkan bagi wajib pajak sendiri karena tidak akan dikenakan sanksi akibat telat membayar pajak dan juga akan dapat membantu negara dalam memenuhi kewajibannya yaitu untuk meningkatkan pembangunan infrastruktur mendukung pelayanan publik.

### **2.1.3 Pengertian Pajak**

Membahas mengenai perpajakan tidak terlepas dari pengertian pajak itu sendiri. Menurut Mardiasmo (2019:29) pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak yang merupakan salah satu penerimaan Negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) memiliki peranan yang penting dalam menunjang penyelenggaraan Negara. Sedangkan, menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo (2019:3) menyatakan pajak adalah iuran rakyat kepada Negara berdasarkan Undang-undang (dapat dipaksakan) yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan untuk membiayai pembangunan.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak mempunyai unsur-unsur sebagai berikut:

1. Pajak dipungut berdasarkan Undang-undang
2. Tidak ada timbal jasa (kontra prestasi) secara langsung
3. Dapat dipaksakan
4. Hasilnya untuk membiayai pembangunan

#### 2.1.4 Fungsi Pajak

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang mempunyai empat fungsi (Mardiasmo 2019:4), yaitu:

1. Fungsi Anggaran (*budgetair*)

Fungsi anggaran (*budgetair*) yaitu pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Pemerintah menghimpun dana dari anggaran negara yang berasal dari pajak dan penerimaan negara bukan pajak. Dana yang terhimpun tersebut akan masuk ke kas negara dan digunakan untuk membiayai kebutuhan negara dan kepentingan rakyat.

2. Fungsi Mengatur (*regulerend*)

Fungsi mengatur (*regulerend*) yaitu pajak yang berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

3. Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan

mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

#### 4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

### 2.1.5 Jenis-jenis Pajak

Menurut Mardiasmo (2019:7) menjelaskan bahwa pajak dapat dikelompokkan menjadi :

#### A. Menurut Golongannya

1. Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contohnya : Pajak Penghasilan.
2. Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contohnya : Pajak Pertambahan Nilai.

#### B. Menurut Sifatnya

1. Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contohnya : Pajak Penghasilan.

2. Pajak Objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contohnya : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

#### C. Menurut Lembaga Pemungutnya

1. Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Pusat yang digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara.
2. Pajak Daerah, yaitu pajak dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Daerah. Pajak Daerah terdiri atas:

- 1) Pajak Provinsi, contoh : Pajak Kendaraan Bermotor, dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
- 2) Pajak Kabupaten, contoh : Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

#### **2.1.6 Pajak Kendaraan Bermotor**

Dalam Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 Pasal 1 dijelaskan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut PKB adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Perda Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 menjelaskan beberapa hal mengenai objek dan subjek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada BAB III pasal 4 dan 5, adapun hal-hal yang diuraikan adalah:

1. Pasal 4 ayat (1), objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah berupa kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

2. Pasal 4 ayat (2), kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) merupakan kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat, dan jenis kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor 5 GT (lima *Gross Tonagge*) sampai dengan 7 GT (tujuh *Gross Tonagge*).
3. Pasal 4 ayat (3), yang dikecualikan dari kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) meliputi:
  - a. Kereta api;
  - b. Kendaraan bermotor yang semata-mata dipergunakan untuk pertahanan dan keamanan negara;
  - c. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsultan, perwakilan negara asing dan asas timbal balik dan Lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah;
  - d. Pabrikasi atau importir yang semata-mata disediakan untuk dipamerkan atau tidak untuk dijual.
4. Pasal 5 ayat (1), subjek dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah orang pribadi, Badan atau Instansi Pemerintah yang memiliki dan/atau menguasai Kendaraan Bermotor.
5. Pasal 5 ayat (2), wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah orang pribadi, Badan atau Instansi Pemerintah yang memiliki Kendaraan Bermotor.

6. Pasal 5 ayat (3), dalam hal Wajib Pajak Badan atau Instansi Pemerintah, kewajiban perpajakannya diwakilkan oleh pengurus atau kuasa Badan atau Instansi Pemerintah tersebut.

Dalam Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 Pasal 7 dijelaskan beberapa hal mengenai tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dibagi sesuai dengan jenis penguasaan kendaraan bermotor yaitu:

1. Tarif PKB pribadi ditetapkan dengan cara sebagai berikut:
  - a. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor roda dua dan roda tiga di bawah 250 cc pertama sebesar 1,5 % (satu koma lima persen);
  - b. Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor roda dua dan roda tiga sebagaimana dimaksud pada huruf a, kedua dan seterusnya ditetapkan secara progresif yaitu:
    1. Kendaraan kepemilikan kedua sebesar 2% (dua persen);
    2. Kendaraan kepemilikan ketiga sebesar 2,5% (dua koma lima persen);
    3. Kendaraan kepemilikan keempat sebesar 3% (tiga persen); dan
    4. Kendaraan kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 3,5% (tiga koma lima persen).
  - c. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor roda dua dan roda tiga 250 cc ke atas pertama dan kendaraan bermotor roda empat atau lebih pertama sebesar 1,75 % (satu koma tujuh puluh lima persen);

- d. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor roda dua dan roda tiga 250 cc ke atas serta kendaraan bermotor roda empat atau lebih sebagaimana dimaksud pada huruf c, kedua dan seterusnya ditetapkan secara progresif yaitu:
1. Kendaraan kepemilikan kedua sebesar 3% (tiga persen);
  2. Kendaraan kepemilikan ketiga sebesar 4,5% (empat koma lima persen);
  3. Kendaraan kepemilikan keempat sebesar 6 % (enam persen); dan
  4. Kendaraan kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 7,5% (tujuh koma lima persen).
- e. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud pada huruf a sampai dengan huruf d, didasarkan atas nama dan alamat yang sama sesuai dengan identitas diri yang ditunjukkan dengan Kartu Tanda Penduduk.
5. Tarif PKB angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, lembaga sosial keagamaan, pemerintah/ pemerintah daerah, TNI, POLRI dan Instansi Pemerintah ditetapkan sebagai berikut:
- a. Kendaraan bermotor umum sebesar 1% (satu persen);
  - b. Kendaraan bermotor ambulans, kendaraan bermotor pemadam kebakaran, kendaraan bermotor lembaga sosial keagamaan dan kendaraan bermotor pemerintah

/pemerintah daerah, TNI, POLRI sebesar 0,5 % (nol koma lima persen); dan

- c. Dikecualikan terhadap kepemilikan kendaraan bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, lembaga sosial keagamaan, pemerintah/pemerintah daerah, TNI, POLRI dan Instansi Pemerintah tidak dikenakan pajak secara progresif.

6. Tarif PKB alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan sebesar 0,2 % (nol koma dua persen).

### **2.1.7 Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor**

Pemutihan atau yang sering masyarakat sebut dengan pembebasan sanksi administratif merupakan pembebasan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan denda administrasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang mengalami pembayarannya tidak tepat waktu dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Sari, dkk., 2022). Menurut Kabbani (2021), pemutihan pajak merupakan sebuah program yang dilakukan pemerintah untuk menertibkan wajib pajak yang telah lama tidak memenuhi kewajibannya dengan cara menghilangkan sanksi keterlambatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) selama periode tertentu. Pemutihan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak agar dapat menumbuhkan pemahaman terhadap pentingnya dalam menyelesaikan pajak dan dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah. Dengan adanya pemutihan, wajib pajak kendaraan bermotor



yang mengalami keterlambatan pembayaran dapat melunasi pajaknya dengan hanya membayar pokok Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tanpa adanya denda keterlambatan (Widajantie dan Anwar, 2020).

Dalam Peraturan Gubernur (Pergub) Bali Nomor 24 Pasal 3 Tahun 2023 dijelaskan bahwa pemutihan atau penghapusan sanksi administratif dilakukan terhadap proses pendaftaran, penetapan, dan pembayaran. Pemutihan atau penghapusan sanksi administratif dilaksanakan pada Layanan Samsat di lingkungan Badan sesuai waktu pelayanan yang berlaku. Berdasarkan Pergub tersebut juga dijelaskan bahwa pemutihan atau penghapusan sanksi administratif tidak berlaku:

1. Untuk penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor pertama;
2. Untuk kendaraan bermotor yang masih menjadi piutang pajak;
3. Apabila pembayaran belum dilakukan sampai dengan berakhirnya waktu penghapusan sanksi administratif, dan harus dilakukan penetapan ulang.

Syarat atau dokumen yang diperlukan untuk mengikuti program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (PPKB) yaitu ([www.pemerintahkota.com](http://www.pemerintahkota.com)):

1. STNK asli
2. KTP asli
3. SKKP/SKDP terakhir
4. BPKB asli
5. Hasil cek fisik kendaraan bermotor

### 2.1.8 Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 menjelaskan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut 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 kedalam badan usaha. Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak dan membantu wajib pajak mengalihkan hak milik kendaraan bermotor ketika identitas pemilik baru berubah, karena program ini menghapuskan sanksi administrasi dalam proses pengembalian sertifikat kendaraan bermotor sehingga meringankan beban wajib pajak dalam melakukan balik nama (Ammy, 2023). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menjelaskan bahwa:

1. Objek Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah penyerahan kepemilikan Kendaraan Bermotor.
2. Subjek Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau Badan yang dapat menerima penyerahan Kendaraan Bermotor.
3. Wajib Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau Badan yang menerima penyerahan Kendaraan Bermotor.

Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Pasal 21 Tahun 2019 menjelaskan pengenaan terhadap tarif BBNKB meliputi:

1. Tarif BBNKB atas penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor pertama ditetapkan sebesar 15% (lima belas persen).
2. Tarif BBNKB atas penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor pertama kendaraan umum ditetapkan 10% (sepuluh persen).
3. Tarif BBNKB atas penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor pertama kendaraan bermotor listrik ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen).
4. Tarif BBNKB atas penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan selanjutnya ditetapkan sebesar 1% (satu persen).
5. Tarif BBNKB atas penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor karena warisan dalam 1 (satu) keluarga sesuai dengan nomor kartu keluarga ditetapkan 0% (nol persen).
6. Tarif BBNKB khusus untuk kepemilikan kendaraan bermotor alat berat yang tidak menggunakan jalan umum ditetapkan sebagai berikut:
  - a. Penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor pertama sebesar 0,75% (nol koma tujuh puluh lima persen).
  - b. Penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya sebesar 0,075% (nol koma nol tujuh puluh lima persen).
  - c. Penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor karena warisan sebesar 0,075% (nol koma nol tujuh puluh lima persen).

Peraturan Gubernur (Pergub) Bali Nomor 24 Tahun 2023 menjelaskan bahwa:

1. Pembebasan pokok BBNKB dilakukan terhadap Proses Pendaftaran, Penetapan dan Pembayaran.
2. Pembebasan pokok BBNKB tidak berlaku untuk Kendaraan Bermotor yang masih menjadi piutang pajak.
3. Pembebasan pokok BBNKB, tidak berlaku apabila pembayaran belum dilakukan sampai dengan berakhirnya waktu pembebasan pokok BBNKB, dan harus dilakukan penetapan ulang.
4. Pelaksanaan Pembebasan pokok BBNKB dapat diberikan untuk mutasi Kendaraan Bermotor dari luar daerah Provinsi, dalam hal pendaftaran mutasi masuk paling lambat tanggal 18 Agustus 2023.

Syarat atau dokumen yang diperlukan untuk mengikuti program Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, yaitu ([www.pemerintahkota.com](http://www.pemerintahkota.com)):

1. KTP asli
2. STNK asli
3. SKKP / SKPD terakhir
4. BPKB asli
5. Kwitansi jual beli kendaraan bermotor atau bukti pengalihan kepemilikan kendaraan yang dibubuhi tanda tangan di atas materai
6. Hasil cek fisik kendaraan bermotor

### 2.1.9 E-Samsat

Layanan Samsat online yang disebut dengan Elektronik Samsat atau E-Samsat merupakan sistem administrasi terpadu yang melayani pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) melalui transaksi elektronik (Ramandaty, 2020). Pemerintah Provinsi Bali mulai menerapkan E-Samsat sejak 20 September 2017. Wajib pajak dapat membayar pajak dengan menggunakan E-Samsat yang sebelumnya dilakukan secara manual dan berpotensi terjadinya praktek percaloan dan pungli. E-Samsat diharapkan dapat menghindari hal tersebut dan mempermudah wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Latar belakang dibuatnya E-Samsat adalah adanya Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Wulandari, 2020).

1. Manfaat E-Samsat (Wulandari, 2020) antara lain:

- a. Sederhana, karena dapat diakses dan dilaksanakan pada mesin ATM maupun channel bank yang telah bekerjasama untuk melaksanakan penerimaan pembayaran E-Samsat.
- b. Cepat, karena adanya kepastian waktu dalam menyelesaikan pelayanan.
- c. Berkualitas dengan memanfaatkan teknologi informasi dan transaksi elektronik.

- d. Aman, karena proses dan produk pelayanan memberikan perlindungan, rasa aman dan kepastian hukum.
  - e. Efisien, karena wajib pajak tidak perlu antri dan hadir di kantor Samsat.
2. Syarat untuk dapat melakukan transaksi bayar melalui E-Samsat (Ramadanty, 2020) antara lain:
- a. Wajib pajak dengan tata kepemilikan kendaraan bermotor yang sesuai dengan data yang ada dalam server Samsat dan data nasabah di bank (NIK pada KTP = NIK pada Samsat).
  - b. Kendaraan tidak dalam status blokir polisi/blokir data kepemilikan (jual-beli).
  - c. Wajib pajak memiliki nomor rekening dan fasilitas ATM Bank yang identitasnya sama dengan identitas pemilik kendaraan yang akan dibayar pajaknya.
  - d. Berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan tahunan dan pengesahan STNK tahunan.
  - e. Kesadaran yang tidak memiliki tunggakan 1 Tahun atau lebih.
  - f. Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan Bersama dengan penggantian STNK 5 Tahun.
  - g. Masa pajak yang dapat dibayarkan adalah 60 hari sebelum masa jatuh tempo.
3. Keunggulan E-Samsat dibandingkan dengan pembayaran pajak manual (Ramadanty, 2020) antara lain:

- a. Proses identifikasi kepemilikan, pembayaran pajak kendaraan, dan pembayaran SWDKLLJ terjadi secara singkat, cepat dan akurat dengan memanfaatkan teknologi informasi.
  - b. Wajib pajak tidak perlu datang hadir dan mengantri di kantor samsat.
  - c. Struk bukti pembayaran dipersamakan dengan SKPD. Catatan :  
Jika diperlukan wajib pajak dapat mencetak struk bukti pembayaran di kantor-kantor samsat terdekat.
  - d. Struk bukti pembayaran juga menjadi bukti bahwa telah dilaksanakan pengesahan STNK tahunan.
4. Mekanisme tahapan transaksi E-Samsat (Ramandaty, 2020) antara lain:
- a. Pembayaran Samsat melalui teller Bank BPD Bali  
Wajib pajak mendatangi Bank BPD terdekat dan melakukan pembayaran E-Samsat melalui teller dengan memberikan informasi berupa nomor polisi kendaraan, nomor KTP (NIK) serta nomor rangka kendaraan (5 digit terakhir). Setelah pembayaran melalui teller selesai wajib pajak dapat datang ke UPT untuk mendapatkan SKDP dan pengesahan STNK dengan membawa STNK asli serta bukti pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
  - b. Pembayaran Samsat melalui ATM BPD Bali  
Wajib pajak mendatangi ATM BPD Bali terdekat, lalu memilih menu pembayaran Samsat kemudian wajib pajak memasukan

nomor polisi kendaraan, nomor KTP (NIK) serta nomor rangka kendaraan (5 digit terakhir) dan melakukan pembayaran. Setelah itu, wajib pajak akan mendapatkan struk transaksi yang berisi data pembayaran serta kode bayar. Kemudian wajib pajak ke kios Samsat dan memasukan kode bayar untuk pengesahan STNK dan pencetakan SKDP dimana perlu STNK asli untuk disahkan pada UPT. Setelah semua proses dijalankan maka wajib pajak akan mendapatkan SKDP dan STNK.

c. Pembayaran Samsat melalui *Mobile Banking*

Pembayaran pada *mobile banking* dan *internet banking*, wajib pajak memilih menu “Pembayaran Samsat Bali”. Selanjutnya, wajib pajak memasukan nomor polisi kendaraan, nomor KTP (NIK) serta nomor rangka kendaraan (5 digit terakhir) dan melakukan pembayaran. Setelah melakukan pembayaran, wajib pajak akan menerima struk transaksi berisikan data pembayaran serta kode bayar melalui e-mail. Dengan membawa struk transaksi dan STNK asli wajib pajak mendatangi UPT untuk pengesahan STNK dan pencetakan SKPD.

### **2.1.10 Sosialisasi Perpajakan**

Sosialisasi adalah suatu kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi tertentu yang memberitahukan sesuatu (informasi) untuk diketahui oleh umum atau kalangan tertentu. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal



Pajak khususnya kantor pelayanan pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan perpajakan (Herlambang, 2018).

Menurut Wardani dan Wati (2018) sosialisasi adalah suatu konsep umum yang dimaknakan sebagai proses belajar melalui interaksi dengan orang lain tentang cara berpikir, merasakan dan bertindak dimana semua itu merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif. Sosialisasi pajak yang intensif dapat meningkatkan pengetahuan calon wajib pajak mengenai semua hal yang berkaitan dengan perpajakan. Tanpa adanya sosialisasi yang efektif kepada wajib pajak maka wajib pajak akan mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kurangnya pengetahuan dan wawasan karena rendahnya sosialisasi perpajakan akan menyebabkan mereka tidak memahami bagaimana caranya melaksanakan kewajiban perpajakan.

Menurut Supiawan (2019), penyuluhan merupakan salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan dengan berbagai media baik elektronik maupun cetak. Terkadang dilakukan langsung ke daerah-daerah yang potensi pajaknya besar dan membutuhkan banyak informasi mengenai perpajakan. Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat merupakan salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan Dirjen Pajak, yang lebih menekankan komunikasi dua arah dengan wajib pajak atau tokoh yang berpengaruh di masyarakat

dengan tujuan tokoh tersebut akan memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat sekitarnya.

### 2.1.11 Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Putri dan Saleh, 2018). Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh petugas pajak. Menurut Kabbani (2021), pemberian pelayanan yang berkualitas dapat mempengaruhi preferensi serta kepercayaan wajib pajak terhadap petugas pajak (fiskus) dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dimensi kualitas pelayanan yang sangat sering digunakan sebagai acuan adalah Ratminto dan Winarsih (2005) yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggapan.

4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kualitas pelayanan diukur juga menggunakan dengan kemampuan bagaimana petugas dapat memberikan pelayanan yang meliputi kesopanan, kemampuan juga sikap yang dapat diandalkan yang harus dimiliki oleh petugas pajak. Bagaimana cara pelayanan yang diberikan oleh petugas dapat mempengaruhi kehadiran masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakan yang berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan (Ratnawati dan Rizkyana, 2022). Menurut Valentina, et al., (2022) semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak (fiskus) maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini dilakukan dengan merujuk pada penelitian sebelumnya, yang terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu. Berikut ini merupakan uraian singkat atau ringkasan tentang penelitian terdahulu.

### 1. Ammy (2023)

Melakukan penelitian tentang "Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan, Pembebasan BBN, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderating". Variabel independen yang digunakan adalah Pemutihan Pajak Kendaraan, Pembebasan BBN dan Kualitas Pelayanan Pajak. Sedangkan variabel dependennya adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini juga menggunakan variabel moderasi yaitu Sosialisasi Perpajakan. Lokasi penelitian ini dilakukan pada UPT. Samsat Medan Utara. Teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas dan Regresi Secara Parsial (Uji t). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Kualitas Pelayanan Pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPT. Samsat Medan Utara. Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Kualitas Pelayanan Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai variabel moderating secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada UPT. Samsat Medan Utara.

## **2. Kusasih dan Kustiningsih (2023)**

Melakukan penelitian tentang "Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat)". Variabel independen yang digunakan adalah Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan

Sosialisasi Perpajakan. Sedangkan variabel dependennya adalah Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Program Pemutihan, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sosialisasi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

### **3. Valentina, et al., (2022)**

Melakukan penelitian tentang "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". Variabel independen yang digunakan adalah Pemahaman Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Pegawai Pajak. Sedangkan variabel dependennya adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor UPTD. PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemahaman Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Pegawai Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### **4. Saputra, et al., (2022)**

Melakukan penelitian tentang "Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Pembebasan Bea Balik Nama, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". Variabel independen yang digunakan adalah Program Pemutihan Pajak, Pembebasan Bea Balik

Nama, dan Sosialisasi Perpajakan. Sedangkan, variabel dependennya adalah Kepatuhan Wajib Kendaraan Bermotor. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Bersama Samsat Kota Padang. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Secara parsial Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Secara simultan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Sosialisasi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

##### **5. Sari, dkk. (2022)**

Melakukan penelitian tentang "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". Variabel independen yang digunakan adalah Program Pemutihan Denda Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak. Sedangkan, variabel dependennya adalah Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor UPTD. PPRD Kota Denpasar (Samsat Denpasar). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah Program Pemutihan

Denda Pajak Kendaraan Bermotor dan Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan, Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

#### **6. Megayani dan Noviari (2021)**

Melakukan penelitian tentang "Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". Variabel independen yang digunakan adalah Program E-Samsat, Samsat Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak. Sedangkan, variabel dependennya adalah Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Bersama Samsat Karangasem. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Program E-Samsat, Samsat Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Karangasem.

#### **7. Mendrova (2021)**

Melakukan penelitian tentang "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor". Variabel independen yang digunakan adalah Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Administrasi. Sedangkan, variabel dependennya adalah Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Lokasi

penelitian ini dilakukan pada Kantor Samsat Gunungsitoli. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Administrasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

#### **8. Sabtohadhi, dkk. (2021)**

Melakukan penelitian tentang "Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Samsat Drive Thru, Program E-Samsat dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Pati". Variabel independen yang digunakan adalah Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Samsat Drive Thru, Program E-Samsat dan Samsat Keliling. Sedangkan, variabel dependennya adalah Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Samsat Kabupaten Pati. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan dan Program E-Samsat berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan, Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Samsat Drive Thru dan Samsat Keliling tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

#### **9. Juliantari, et al., (2021)**

Melakukan penelitian tentang "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Pajak



Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar". Variabel independen yang digunakan adalah Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Pajak. Sedangkan, variabel dependennya adalah Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Samsat Gianyar. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar. Sedangkan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar.

#### **10. Kabbani (2021)**

Melakukan penelitian tentang "Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Program Pemutihan Pajak, dan Pembebasan Bea Balik Nama Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ketapang". Variabel independen yang digunakan adalah Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Program Pemutihan Pajak, dan Pembebasan Bea Balik Nama. Sedangkan, variabel dependennya adalah Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Samsat Kabupaten Ketapang. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji kualitas data berupa uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan

uji heteroskedastisitas, serta uji hipotesis dengan uji regresi linier ganda, uji T dan uji koefisien determinasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Kewajiban Moral berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Program Pemutihan Pajak, dan Pembebasan Bea Balik Nama menunjukkan hasil yang berlawanan, yaitu tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

#### **11. Gustaviana (2020)**

Melakukan penelitian tentang "Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, 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 Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kota Subang)". Variabel independen yang digunakan adalah Program E-Samsat, Samsat Keliling, Pemutihan PKB, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Operasi Kepolisian. Sedangkan, variabel dependennya adalah Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Bersama Samsat Kota Subang. Hasil dari penelitian ini adalah Program E-Samsat, Program Samsat Keliling, Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Program Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Operasi Kepolisian mampu meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

**12. Awaloedin, dkk. (2020)**

Melakukan penelitian tentang "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". Variabel independen yang digunakan adalah Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak dan Pelayanan Fiskus. Sedangkan, variabel dependennya adalah Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Samsat Jakarta Selatan Kecamatan Pasar Minggu. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak dan Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

**13. Winasari (2020)**

Melakukan penelitian tentang "Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Subang (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Subang)". Variabel independen yang digunakan adalah Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem E-Samsat. Sedangkan, variabel dependennya adalah Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Lokasi Penelitian ini dilakukan pada Kantor Samsat Subang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sistem E-Samsat dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib

Pajak pada saat pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Subang.

#### **14. Irkham (2020)**

Melakukan penelitian tentang "Pengaruh Sanksi, Razia Lapangan, Program E-Samsat dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Brebes". Variabel independen yang digunakan adalah Sanksi Perpajakan, Razia Lapangan, Program E-Samsat dan Samsat Keliling. Sedangkan variabel dependennya adalah Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Lokasi penelitian dilakukan pada Kantor Samsat Kabupaten Brebes. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Razia Lapangan, Program E-Samsat dan Samsat Keliling tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Brebes.

#### **15. Iglesias (2020)**

Melakukan penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, dan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang". Variabel independen yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, dan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan, variabel dependennya adalah Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Samsat Kota Palembang. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji statistik

deskriptif, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

#### **16. Widajantie dan Anwar (2020)**

Melakukan penelitian tentang "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)". Variabel independen yang digunakan adalah Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Pelayanan. Sedangkan, variabel dependennya adalah Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan, Sosialisasi pajak tidaklah berdampak kepada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan.

#### **17. Rahayu dan Amirah (2018)**

Melakukan penelitian tentang "Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan

Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Brebes)". Variabel independen yang digunakan adalah Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sosialisasi Perpajakan. Sedangkan, variabel dependennya adalah Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Brebes. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik inferensial dan regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

