



DETERMINATION OF TAXPAYER (WP) COMPLIANCE WITH MOTOR VEHICLE TAX (PKB) IN SAMSAT MEDAN

DETERMINASI KEPATUHAN WAJIB PAJAK (WP) PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI SAMSAT MEDAN

Emily Vanessa Meidiaz¹ , Subagyo^{2*}

^{1,2} Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Krida Wacana

*Corresponding Author: subagyo@ukrida.ac.id


INFO ARTIKEL	ABSTRACT
<p>Histori Artikel: Tanggal Masuk 11 April 2023 Revisi Diterima 29 Mei 2023 Tanggal Diterima 8 September 2023 Tersedia Online 30 September 2023</p> <p>Keywords: Motor vehicle tax, Perception of income level, Quality of service, tax sanctions, tax relief,</p>	<p><i>This research aims to find out whether service quality, perceived income level, tax sanctions and tax relief have an effect on motor vehicle taxpayer compliance at SAMSAT Medan. This research uses primary data by distributing questionnaires to motor vehicle taxpayers at SAMSAT Medan. The number of respondents who were sampled and completely filled out the research questionnaire was 194 respondents. The research model uses multiple linear regression analysis with data processing using SPSS. The results of the research show that service quality and tax sanctions influence taxpayer compliance (WP) with motor vehicle tax (PKB) in SAMSAT Medan, while perceptions of income levels and tax relief do not influence taxpayer compliance (WP) with motor vehicle tax (PKB) in SAMSAT Medan.</i></p> <p><i>In developing knowledge, especially in the field of taxation, with this research, it will be a concern for study program managers to add portions of material related to taxation, especially regional taxes. Taxpayers are expected to provide information and input regarding the importance of motor vehicle owners paying motor vehicle tax on time. It is hoped that the Medan SAMSAT Office can provide input as a solution in order to improve and increase motor vehicle taxes in order to increase regional income. The limitations of this research are that there are still taxpayers who do not know about the tax whitening policy and there is a lack of information regarding when tax whitening is implemented.</i></p>
<p>Kata Kunci: Kualitas pelayanan, persepsi tingkat pendapatan, sanksi perpajakan, pemutihan</p>	<p>A B S T R A K</p> <p>Penelitian ini bertujuan mengetahui apakah kualitas pelayanan, persepsi tingkat pendapatan, sanksi perpajakan dan pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan</p>

pajak, pajak kendaraan bermotor	<p>bermotor yang ada di SAMSAT Medan. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Medan. Jumlah responden yang menjadi sampel dan mengisi dengan lengkap kuesioner penelitian ada sebanyak 194 responden. Model penelitian menggunakan analisis regresi linear berganda dengan pengolahan data menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (WP) pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Medan, sedangkan persepsi tingkat pendapatan dan pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (WP) pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Medan.</p> <p>Dalam pengembangan ilmu khususnya bidang perpajakan, maka dengan adanya penelitian ini, akan menjadi perhatian bagi pengelola program studi untuk menambahkan porsi materi terkait perpajakan, khususnya pajak daerah. Bagi Wajib Pajak diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan mengenai pentingnya pemilik kendaraan bermotor untuk membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu. Bagi Kantor SAMSAT Medan diharapkan dapat memberikan masukan sebagai solusi dalam rangka memperbaiki dan meningkatkan pajak kendaraan bermotor guna menambah pendapatan daerah. Keterbatasan pada penelitian ini, masih ada wajib pajak yang tidak tahu mengenai kebijakan pemutihan pajak serta kurangnya informasi mengenai kapan pemutihan pajak dilaksanakan.</p>
--	---

Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia p-ISSN: 2459-9581; e-ISSN 2460-4496

DOI: 10.20473/baki.v8i2.44782

Open access under Creative Common Attribution-Non Commercial-Share A like 4.0 International Licence

(CC-BY-NC-SA) 

1. Pendahuluan

Besarnya peranan pajak dalam memberikan kontribusi pada penerimaan negara membuat pemungutan pajak perlu dilaksanakan dengan maksimal. Salah satu penyumbang pajak tertinggi suatu pajak daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Purnamawati, 2021). Pajak kendaraan bermotor memiliki pemasukan yang relatif tinggi karena masyarakat membutuhkan kendaraan sebagai sarana penunjang mobilitas. Semakin banyak masyarakat yang memiliki kendaraan maka pendapatan daerah khususnya pajak kendaraan bermotor juga akan meningkat, karena masyarakat yang mempunyai kendaraan bermotor diwajibkan untuk membayar dari segi materil oleh pemerintah daerah agar alokasi biaya dapat digunakan sebagai pembangunan serta pemeliharaan jalan raya.

Berdasarkan data Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Sumatera Utara diperoleh informasi bahwa target pajak kendaraan bermotor yang ditetapkan pada tahun 2019 sebesar 1.986.414.422.977,00, yang terealisasi sebesar 1.995.480.813.304,00 sementara pada tahun 2020 target yang ditetapkan 2.060.552.596.410,00 yang terealisasi sebesar 2.129.393.940.098,00 dan target yang ditetapkan pada tahun 2021 adalah sebesar 2.293.605.395.740,00. Sedangkan, yang terealisasi sebesar 2.275.499.564.512,00 (BPPRD, 2021). Tidak optimalnya pajak kendaraan bermotor di Sumatera Utara pada tahun

2021 disebabkan adanya ketidakpatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya (Anggraeni dan Sulistyowati, 2020). Sebagai informasi bahwa Pusat pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Sumatera Utara terletak di SAMSAT Kota Medan.

Beberapa faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak diantaranya ialah kualitas pelayanan, persepsi tingkat pendapatan, sanksi perpajakan dan pemutihan pajak. Apabila tingkat pelayanan sudah baik dan wajib pajak puas akan pelayanan yang diberikan, maka wajib pajak akan membayar pajak yang dikenakan kepada mereka secara sukarela hal ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka wajib pajak akan merasa termotivasi untuk patuh karena munculnya perasaan senang dan puas, yang nantinya merimbasi pada peningkatan pendapatan asli daerah. Persepsi tingkat pendapatan dapat menjadi salah satu faktor ketidakpatuhan wajib pajak dalam hal melaksanakan kewajiban perpajakan. Jumlah penghasilan yang dimiliki oleh wajib pajak akan memberikan pengaruh untuk patuh atau tidak dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Sanksi administrasi berperan penting untuk memberikan rasa jera kepada seorang wajib pajak yang tidak melakukan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sanksi administrasi diberlakukan untuk mewujudkan kepatuhan wajib pajak dalam hal melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pemutihan pajak adalah insentif yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada wajib pajak kendaraan bermotor untuk membayar tunggakan atas pajak kendaraan bermotor yang sudah melewati masa jatuh tempo. Pemutihan pajak dapat menjadi faktor kepatuhan karena melalui program pemutihan pajak, masyarakat dibebaskan dari adanya sanksi administratif. Kebijakan pemutihan dapat menjadi peluang dalam membayar tunggakan pajak kendaraan bermotor tanpa harus membayar denda.

Berdasarkan data, dimana terdapat perbedaan antara target dengan realisasinya maka penelitian ini hendak mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya, beberapa faktor berikut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, yaitu kualitas pelayanan (Waldhania, 2021), tingkat pendapatan (Kusumawati dan Rachman, 2021), sanksi perpajakan (Hidayat dan Maulana, 2022), program pemutihan pajak (Ferry dan Sri, 2020). Penelitian Waldhania (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak (WP) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dikarenakan pelayanan yang berkualitas dapat membuat wajib pajak kendaraan bermotor cenderung patuh karena adanya rasa nyaman akan pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Sebaliknya, penelitian Suari et al., (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena kualitas pelayanan hanya cara fiskus membantu apa yang dibutuhkan oleh wajib pajak.

Penelitian Kusumawati dan Rachman, (2021) menyimpulkan bahwa tingkat pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga didukung oleh pernyataan dari studi yang dilakukan oleh Universitas Princeton, bahwa "The lower a person's annual income falls below that benchmark, the unhappier he or she feels" (Martin, 2017). Sedangkan, dalam penelitian yang dilakukan oleh Sakura dan Rachman (2021) tingkat pendapatan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Tingginya penghasilan seorang wajib pajak belum tentu memberikan jaminan bahwa seorang wajib pajak akan patuh terhadap kewajiban pajak kendaraan bermotor karena rata-rata responden menjawab mereka tetap membayarkan pajak kendaraan bermotor walaupun memiliki penghasilan yang rendah.

Penelitian yang dilakukan oleh Malau, Gaol, Giawa, dan Juwita (2021) berpendapat bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini karena sanksi perpajakan dianggap sebagai penambah beban biaya dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Tetapi berbanding terbalik dengan penelitian Rizal (2019) sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, masih ada wajib pajak yang sudah mengetahui adanya sanksi jika tidak patuh namun tetap memilih mengabaikan kewajiban perpajakan.

Penelitian Ferry dan Sri (2020) menunjukkan program pemutihan pajak dinilai efektif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena dengan adanya program pemutihan, partisipasi masyarakat dalam melakukan pembayaran akan meningkat. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak juga meningkat. Tetapi penelitian yang dilakukan oleh Leo, Virginia, Alimuddin, Herman, dan Arwana. (2022) berpendapat bahwa pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena pemutihan pajak berkaitan dengan pengetahuan dan perilaku wajib pajak dalam mengakses dan mencari informasi, maka program pemutihan tidak dapat memprediksi apakah kepatuhan dapat meningkat atau tidak.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis (1) pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak (WP) pajak kendaraan bermotor; (2) pengaruh persepsi tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak (WP) pajak kendaraan bermotor; (3) pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (WP) pajak kendaraan bermotor; dan (4) pengaruh pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (WP) pajak kendaraan bermotor di Samsat Medan.

Kebaruan dalam penelitian ini adalah penggunaan model regresi linier ternormalisasi dengan Zscore di Samsat Medan. Model regresi linier ternormalisasi dengan Zscore dijadikan novelty dalam penelitian di Samsat Medan karena pendekatan Zscore memungkinkan data dianalisis dalam skala yang serupa, yang memfasilitasi interpretasi yang lebih jelas dan mendalam mengenai pengaruh variabel-variabel independen. Normalisasi data adalah proses mengubah nilai-nilai dari beberapa variabel ke dalam skala yang serupa. Dalam konteks ini, Zscore digunakan untuk normalisasi, yang adalah cara statistik untuk menstandarisasi data.

Dengan menggunakan pendekatan ternormalisasi, data dapat dianalisis dalam skala yang sama, memungkinkan interpretasi yang lebih jelas dan komparatif dari pengaruh variabel-variabel independen. Dengan demikian, pengaruh tiap variabel dapat dipahami dengan lebih baik dalam konteks kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini tidak hanya mengeksplorasi apa yang diketahui, tetapi juga apa yang masih belum pasti atau belum dipahami sepenuhnya tentang kepatuhan wajib pajak.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Teori Atribusi

Teori atribusi menjabarkan alasan individu berperilaku. Teori Atribusi pertama kali diperkenalkan oleh Fritz Heider (Purnaditya dan Rohman, n.d.) pada tahun 1958, lalu dikembangkan oleh Harold Kelley (Daljono, 2020) pada tahun 1972 yang berpendapat bahwa teori atribusi menjelaskan tentang perilaku seseorang dipengaruhi oleh kekuatan internal (*internal forces*) dan kekuatan eksternal (*external forces*). Perilaku yang dipengaruhi oleh kekuatan internal adalah perilaku yang masih dapat dikendalikan oleh diri sendiri. Sedangkan perilaku yang dipengaruhi oleh kekuatan eksternal berasal dari luar seperti lingkungan dimana individu tersebut berada, atau suatu akibat dari perilaku orang lain (Wardhani dan Daljono, 2020). Alasan peneliti menggunakan teori ini karena teori atribusi secara relevan dapat digunakan untuk menjelaskan faktor apa saja yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak memiliki kaitan dengan teori atribusi ketika seorang wajib pajak membuat penilaian terhadap pajak kendaraan bermotor. Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal.

2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat dibagi menjadi dua, yaitu Kepatuhan Formal dan Kepatuhan Materiil. Kepatuhan formal ketika seorang wajib pajak sudah memenuhi, menaati, dan melaksanakan kewajiban perpajakan yang ditetapkan dalam ketentuan undang-undang perpajakan serta tidak memiliki tunggakan dan harus membayar, serta melapor tepat waktu (Rahayu, 2020; Paranoan, 2022). Sedangkan, Kepatuhan Materiil merupakan kepatuhan yang menegaskan pada aspek jumlah pembayaran pajak yang telah disesuaikan dengan ketentuan, berarti perhitungan dan penyetoran pajak sudah dilakukan dengan benar.

Kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini adalah kepatuhan formal, berdasarkan Puteri, Syofyan, dan Mulyani (2019) dengan menggunakan indikator antara lain (1) memahami dan memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan; (2) tidak memiliki tunggakan atas pembayaran pajak; (3) membayar pajak tepat waktu; (4) membayarkan pajak sesuai dengan persyaratan yang ada; (5) mengetahui jatuh tempo pembayaran pajak; serta tidak melakukan pelanggaran peraturan.

Sarlina, Kurniawan, dan Umiyati (2019), menyebutkan bahwa perpajakan memaksa setiap wajib pajak untuk berperan aktif dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, perpajakan membutuhkan tingkat kepatuhan yang tinggi dari setiap seorang wajib pajak. Menurut Paranoan (2022) rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menyebabkan rasio penerimaan perpajakan di Indonesia tergolong rendah, hal ini karena masih ada wajib pajak yang tidak membayar dan melaporkan kewajibannya serta mengabaikan sanksi yang sudah ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak dapat dikatakan sebagai aspek penting karena jika setiap wajib pajak patuh pada kewajibannya maka penerimaan negara dari sektor pajak juga akan meningkat. Keadaan dimana wajib pajak melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan secara disiplin sesuai dengan ketentuan dan tata cara yang berlaku serta tidak berusaha untuk melakukan penyimpangan perpajakan disebut dengan kepatuhan wajib pajak (Agustin dan Putra, 2019).

2.3 Kualitas Pelayanan

Widiastini dan Supadmi (2020) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan adalah cara memberikan rasa puas terhadap wajib pajak, juga cara memenuhi standar harapan dari seorang wajib pajak. Pelayanan yang prima dapat membantu wajib pajak agar mereka tidak menghadapi kebingungan saat melaksanakan kewajiban pajak. Pelayanan terhadap khalayak masyarakat merupakan salah satu tugas dari aparatur negara yang bekerja di sektor pelayanan untuk melayani wajib pajak. Fiskus harus membantu wajib pajak dalam mengurus hal yang diperlukan oleh seorang wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus yang sudah baik dan mau mendengar keluhan para wajib pajak dapat mendorong kepatuhan wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya (Purnama dan Riduwan, 2022). Maka dari itu, fiskus diminta untuk memberikan pelayanan yang baik, ramah, adil, jelas kepada para wajib pajak agar tingkat kepatuhan dapat meningkat. Kualitas pelayanan adalah bagaimana cara seorang fiskus membantu wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan PKB. Melalui asistensi yang diberikan oleh fiskus, diharapkan wajib pajak mendapatkan kemudahan (Krisnadeva dan Merkusiwati, 2020) yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

2.4 Persepsi Tingkat Pendapatan

Persepsi tingkat pendapatan merupakan faktor yang relevan untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak karena pendapatan yang diterima oleh seorang wajib pajak dapat memengaruhi perilaku untuk patuh atau tidak pada kewajiban perpajakan (Kusumawati dan Rachman, 2021). Tingginya tingkat pendapatan seseorang wajib pajak akan mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor. Jika tingkat pendapatan seorang wajib pajak rendah, maka pendapatan yang diterima oleh wajib pajak hanya untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Bahkan, untuk memenuhi kebutuhan tambahan lainnya cenderung kurang. Oleh karena

itu, para wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor harus dapat mengatur pendapatan mereka karena para pemilik kendaraan diwajibkan untuk membayar lebih dari segi materil. Hal tersebut disebabkan oleh alokasi pajak kendaraan bermotor yang digunakan untuk pemasukan pendapatan daerah. Persepsi Tingkat pendapatan seorang wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan saat membayar pajak. Menurut Rahmayanti, Mahaputra, dan Sudiartana (2021) Tingginya tingkat pendapatan seorang wajib pajak PKB diharapkan dapat menyadarkan mereka atas kewajiban pembayaran dan pelaporan pajak kendaraan bermotor guna untuk pemasukan pendapatan daerah. Menurut Puteri, Syofyan, dan Mulyani (2019) keuangan menjadi salah satu sumber tekanan wajib pajak dalam membayar pajak. Wajib pajak yang memiliki pendapatan rendah akan melakukan penghindaran pembayaran pajak terutama wajib pajak dengan kondisi keuangan yang buruk karena pengeluaran yang lebih besar dibandingkan pendapatan yang mereka terima. Sabtohadhi, Mulyanto, Setiawan, Dewi, dan Ariani (2021) juga berpendapat bahwa dengan terbatasnya penghasilan seorang wajib pajak, maka akan lebih mungkin terjadi penghindaran kewajiban perpajakan karena mereka lebih mengutamakan kebutuhan sehari-hari terlebih dahulu. Faktor ekonomi menjadi salah satu faktor yang essential dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan, hal tersebut terjadi karena masyarakat yang sulit memenuhi kebutuhan kesehariannya memiliki peluang untuk tidak melakukan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Sabtohadhi, Mulyanto, Setiawan, Dewi, dan Ariani (2021).

2.5 Sanksi Perpajakan

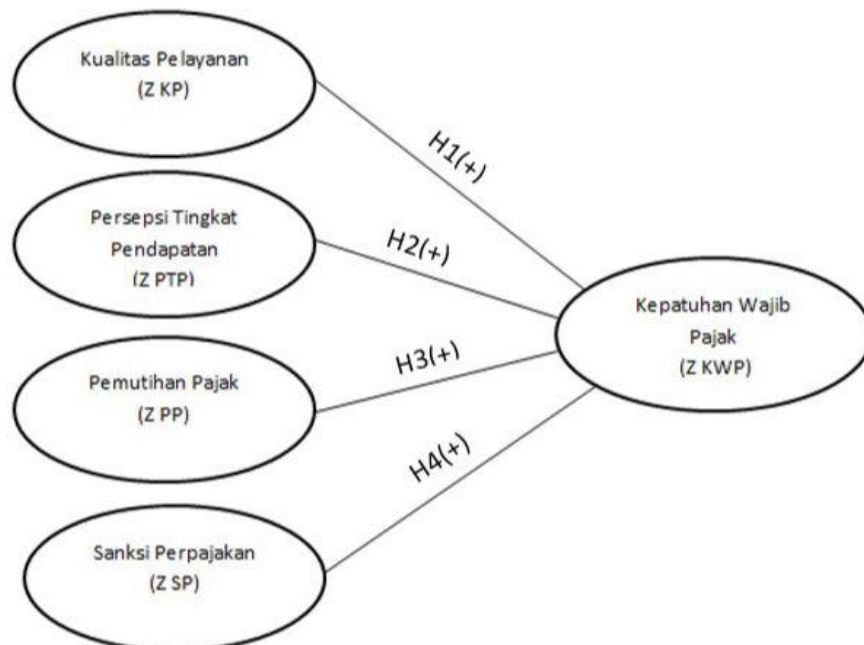
Sanksi adalah tindakan hukuman yang diberikan kepada seseorang yang telah melakukan pelanggaran/penyimpangan. (Hidayat dan Maulana, 2022) Sanksi perpajakan adalah jaminan agar wajib pajak patuh terhadap peraturan perpajakan, atau dapat dikatakan fungsi dari sanksi perpajakan ialah sebagai alat pencegah agar seorang wajib pajak tidak melakukan pelanggaran perpajakan (Mardiasmo, 2016; Hidayat dan Maulana, 2022). Menurut Puteri, Syofyan, dan Mulyani (2019) sanksi perpajakan adalah salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan seorang waib pajak kendaraan bermotor. Pemungutan pajak kendaraan bermotor harus dilakukan dengan jujur, tegas, dan adil agar memberikan dampak pada peningkatan penerimaan daerah. Sanksi perpajakan merupakan tindak tegas terhadap wajib pajak yang tidak menjalankan kewajiban dalam membayar dan melapor pajak kendaraan bermotor sebagai bentuk hukuman.

2.6 Pemutihan Pajak

Kebijakan pemutihan pajak kendaraan Sumatera Utara ada dalam Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 45 Tahun 2020 tentang Keringanan Sanksi Administratif PKB dan BBNKB atas Penyerahan II dan Seterusnya. Sumatera Utara sudah melaksanakan program pemutihan pajak kendaraan bermotor selama tiga tahun berturut-turut, dimulai dari tahun 2020-2022. Pada tahun 2020, pemutihan pajak dilaksanakan dua tahap. Tahap pertama dimulai tanggal 15 Oktober sampai dengan 14 November 2020. Sementara itu tahap kedua dimulai tanggal 16 November sampai dengan 15 Desember 2020. Pada tahun 2021 pemutihan pajak dimulai pada tanggal 25 Oktober sampai dengan 23 Desember 2021. Pada tahun 2022 pemutihan pajak dimulai pada tanggal 6 September sampai dengan 30 November 2022 lalu diperpanjang sampai tanggal 22 Desember 2022. Kepala UPT Penyuluhan BPPRDSU, Dolly Azzahari Siregar, SE, MSi menyatakan saat sosialisasi E-Samsat dan Diskon Denda Pajak bahwa kendaraan yang tidak melakukan registrasi ulang sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun setelah habis masa pajak berlaku maka STNK dapat dihapus dari daftar registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (BPPRD Sumatera Utara, 2022).

2.7 Kerangka Konseptual

Gambar 1
Kerangka Konseptual



2.8 Pengembangan Hipotesis

2.8.1 Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Waldhania (2021), jika kualitas pelayanan yang diberikan fiskus sesuai dengan ekspektasi wajib pajak maka hal tersebut dapat mendorong minat wajib pajak dalam mematuhi kewajiban PKB. Pada penelitian yang dilakukan oleh Purnama dan Riduwan (2022), Waldhania, (2021), Sarlina, Kurniawan, dan Umiyati (2019), Agustin dan Putra (2019), Krisnadeva dan Merkusiwati (2020), Purnama dan Riduwan (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor merupakan bagian dari faktor eksternal karena kualitas pelayanan dilaksanakan oleh fiskus. Pelayanan yang diberikan dapat memengaruhi persepsi dan sikap seorang wajib pajak untuk menilai seberapa baik kualitas pelayanan. Kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh fiskus memungkinkan wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kepatuhan perpajakan (Hidayat & Maulana, 2022).

H₁ : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (WP) pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Medan.

2.8.2 Persepsi Tingkat Pendapatan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Efek dari ketidaksanggupan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan memengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu. Wajib pajak dengan tingkat pendapatan yang tinggi dapat dikatakan cenderung patuh terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor karena mereka tidak memiliki pertimbangan tertentu dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor. Sedangkan, wajib pajak dengan tingkat pendapatan yang cenderung kecil akan kurang mematuhi kewajiban perpajakannya karena mereka harus mempertimbangkan biaya-biaya lainnya sebelum membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh Djatmika, Harsono, Rosindah, dan Widodo, (2021), Sabtohadhi, Mulyanto, Setiawan, Dewi, dan Ariani (2021), Ni'matussolihah (2019), Krisnadeva dan Merkusiwati, (2020), Barlan, Laekking, dan Sari (2021). menunjukkan bahwa tingkat pendapatan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan teori atribusi, persepsi tingkat pendapatan pajak kendaraan bermotor adalah bagian dari faktor internal karena persepsi terhadap tingkat pendapatan merupakan pandangan dari wajib pajak itu sendiri. Semua wajib pajak memiliki pandangan yang berbeda-beda pada tingkat pendapatan yang mereka terima. Persepsi tingkat pendapatan dapat memengaruhi sikap wajib pajak untuk patuh atau tidak pada kewajiban perpajakan. Jika pendapatan yang diterima tinggi, maka wajib pajak tidak menemui kesulitan untuk membayar. Namun, jika pendapatan wajib pajak rendah maka wajib pajak akan kesulitan dalam pemenuhan pembayaran yang berdampak pada kepatuhan wajib pajak.

H₂ : Persepsi Tingkat pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (WP) pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Medan.

2.8.3 Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Dewi, Yudiantara, dan Yasa (2020), sanksi perpajakan berperan untuk memberikan perasaan jera kepada pelanggar supaya tidak menyepelekan peraturan perpajakan terkait pajak kendaraan bermotor, hal tersebut yang menjadikan sanksi perpajakan penting. Bila sanksi perpajakan dilakukan dengan tegas maka dapat meningkatkan kedisiplinan wajib pajak yang akan berdampak kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dewi, Yudiantara, dan Yasa (2020), Handayani, Aini, dan Dona (2021), Hidayat dan Maulana (2022), Palit, Sumual, dan Manengkey (2021), Isnaini dan Karim (2021) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan teori atribusi, sanksi perpajakan pajak kendaraan bermotor merupakan bagian dari faktor eksternal karena sanksi perpajakan diberikan oleh petugas fiskus yang akan memengaruhi persepsi wajib pajak terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan. Jika wajib pajak yang memandang sanksi sebagai suatu hal yang membebankan mereka, maka wajib pajak akan membayarkan kewajiban mereka. Hal tersebut pun akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak.

H₃ : Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (WP) pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Medan.

2.8.4 Pemutihan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

Pemutihan merupakan insentif yang diberikan kepada wajib pajak untuk meringankan seorang wajib pajak yang telah menunggak atau tidak menjalankan kewajiban pembayaran selama satu tahun masa pajak. Program ini ditujukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran kewajiban mereka sekaligus untuk meningkatkan pendapatan daerah yang menurun atau melemah akibat pandemi COVID-19. Pemutihan hanya meliputi pembebasan pada denda PKB, BBNKB, dan SWDKLLJ. Untuk pokok pajak kendaraan bermotor tetap harus dibayarkan oleh wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor. Penelitian Ferry dan Sri (2020), Yulitiawati dan Meliya (2021), Gustiviana (2020), Rahayu dan Amirah (2018), (Widajantie dan Anwar, 2020) menyatakan bahwa pemutihan pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan teori atribusi, pemutihan pajak kendaraan bermotor merupakan bagian dari faktor eksternal karena pemutihan pajak ditentukan oleh kebijakan pemerintah daerah yang dapat memengaruhi keputusan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Jika wajib pajak memandang pemutihan pajak sebagai sebuah peluang tidak membayar denda, maka wajib pajak akan membayarkan tunggakan

kewajiban mereka sesuai dengan peraturan Nomor 45 Tahun 2020, yang akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak.

H₄ : Pemutihan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (WP) pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Medan.

3. Metodologi Penelitian

3.1 Jenis Data

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk membantu pengambilan kesimpulan atau membantu menggeneralisas teori yang tepat. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer. Data primer diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada Wajib Pajak (WP) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang berdomisili kota Medan. Teknik pengumpulan data kuesioner dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan yang telah disusun kepada wajib pajak PKB, baik secara tertulis maupun secara daring (Purba et al., 2021).

3.2 Populasi dan Sampel

Menurut Purba et al., (2021), populasi adalah kumpulan orang atau benda yang menjadi objek suatu penelitian, atau dapat dikatakan populasi merupakan keseluruhan dari unsur yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Provinsi Sumatera Utara. Sampel merupakan sebagian dari populasi, sampel pada penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor Kota Medan. Kriteria sampel pada penelitian ini yaitu berusia 18 tahun keatas, berdomisili di medan serta memiliki kendaraan pribadi atas nama wajib pajak itu sendiri. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *convinience sampling*. Tempat penelitian berada di SAMSAT Medan.

3.3 Operasional Variabel

Operasional variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskasn pada tabel 3.1

Tabel 1

Tabel Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib pajak memahami dan memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan; 2. Wajib pajak tidak memiliki tunggakan atas pembayaran pajak; 3. Wajib pajak diharapkan membayar pajak tepat waktu; 4. Wajib pajak membayarkan pajak sesuai dengan persyaratan yang ada; 	Skala Likert

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Wajib pajak mengetahui kapan terakhir pembayaran pajak jatuh tempo; 6. Wajib pajak tidak melakukan pelanggaran peraturan. 	
Kualitas pelayanan (KP) (X ₁)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap petugas 2. Informasi yang jelas dan mudah dimengerti 3. Penguasaan informasi 4. Kecepatan dan ketepatan pelayanan 5. Daya tanggap terhadap masalah yang dihadapi wajib pajak 6. Penampilan petugas 	Skala likert
Persepsi Tingkat Pendapatan (PTP) (X ₂)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Taat membayar pajak meskipun pendapatan rendah; 2. Besar kecilnya pajak tidak menghalangi dalam membayar pajak; 3. Sanggup membayar besarnya pajak yang dikenakan; 4. Pendapatan yang diperoleh dapat memenuhi kebutuhan utama dan memenuhi kewajiban. 	Skala likert
Sanksi perpajakan (SP) (X ₃)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paham tujuan dari sanksi perpajakan. 2. Mengetahui adanya pengenaan sanksi sanksi perpajakan 3. Mengetahui bahwa sanksi dikenakan kepada semua wajib pajak yang melanggar aturan. 	Skala Likert
Pemutihan Pajak (PP) (X ₄)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya mau berpartisipasi dalam program pemutihan pajak; 2. Program pemutihan pajak sangat membantu saya; 3. Saya tidak merasa pelaksanaan pemutihan pajak sebagai suatu jebakan; 4. Saya memperoleh manfaat dari pelaksanaan kebijakan pemutihan pajak; 5. Saya akan tetap patuh membayar pajak walau program pemutihan pajak berakhir. 	Skala Likert

4. Analisis dan Pembahasan

Prosedur penyebaran kuesioner dengan membagikan kuesioner secara daring maupun luring kepada wajib pajak kendaraan bermotor Kota Medan. Diharapkan dengan menyebar kuesioner secara daring maupun luring. Kuesioner dibagikan kepada wajib pajak PKB yang sedang melakukan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor pada tanggal 3 januari

2022 sampai 7 Januari 2022. Kriteria sampel pada penelitian ini yaitu berusia 18 tahun keatas, berdomisili di medan serta memiliki kendaraan pribadi atas nama wajib pajak itu sendiri. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *convenience sampling*. Total responden yang mengisi kuesioner sebanyak 237 kuesioner dan data yang dapat diolah sebanyak 194 kuesioner. Menurut Jr, Black, Babin, dan Anderson (2018) jumlah sampel yang baik adalah mengalikan jumlah item pertanyaan atau indikator dengan angka 5 sehingga diperoleh jumlah minimal sampel. Jumlah indikator dalam penelitian ini adalah 23 sehingga jumlah minimal sampel adalah 115. Dengan demikian, responden sebanyak 237 sudah mewakili populasi.

4.1 Uji Validitas

Uji Validitas merupakan alat untuk mengukur seberapa tepat suatu uji melakukan fungsi ukurnya. Apabila *Corrected Item Total Correlation* diatas 0,3 maka pernyataan variabel dinyatakan valid, bila dibawah 0,3 maka pernyataan variabel dinyatakan tidak valid. Berikut merupakan hasil uji validitas menggunakan IBM-SPSS Statistics 24.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
ZKP	57.19	46.684	.591
ZPTP	60.79	60.396	.565
ZSP	54.52	44.562	.648
ZPP	59.59	54.004	.691
ZKWP	60.26	57.210	.562

Dari tabel 4.1 dapat ditarik kesimpulan bahwa semua pernyataan yang digunakan dalam kuesioner ini sudah valid, karena semua variabel memiliki nilai *corrected item total correlation* di atas 0,3.

4.2 Uji Reliabilitas

Menurut Janna dan Herianto (2021) uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui alat ukur konsisten atau tidak pada saat dilakukan pengukuran kembali. Data reliabel bisa dilihat dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Apabila nilai Cronbach's Alpha di atas 0,6 maka dapat dikatakan reliabel.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ZKP	57.19	46.684	.377	.777
ZPTP	60.79	60.396	.337	.783
ZSP	54.52	44.562	.463	.756
ZPP	59.59	54.004	.492	.745
ZKWP	60.26	57.210	.325	.779

Berdasarkan tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa semua variabel sudah reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas 0,6.

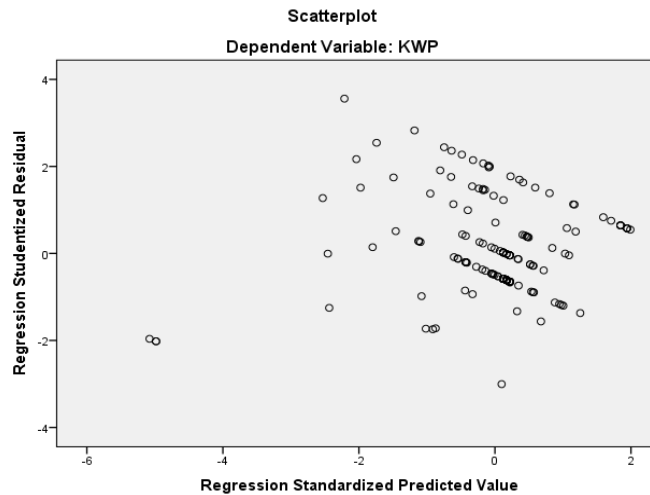
4.3 Uji Normalitas

Untuk menjamin kenormalan data dan *homoskedastisitas* pada asumsi klasik maka semua variabel dalam penelitian ini ditransformasikan ke dalam bentuk Z-Score. Penelitian ini menggunakan pendekatan Central Limit Theorem. Central limit theorem menjelaskan bahwa ukuran sampel yang tidak terlalu besar akan membuat data sampel mendekati distribusi normal. Apabila ukuran data sampel besar maka akan membuat data sampel jauh dari distribusi normal (Sungkono dan Wulandari, 2022). Menurut Rahmadani, Darlis, dan Kurnia (2021) Central Limit Theorem berpendapat bahwa jika jumlah sampel lebih besar dari 30, maka distribusi sampel akan dianggap normal. Sampel pada penelitian ini berjumlah 194 sampel, sehingga dapat diasumsikan bahwa data telah berdistribusi normal.

4.4 Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah uji yang digunakan untuk melihat ketidaksamaan varian data dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Cara mengetahui ada atau tidaknya heterokedastisitas ialah dengan menggunakan grafik scatterplot.

Gambar 2
Uji Heterokedastisitas



Dari gambar 4.1 dapat dilihat tidak terdapat pola khusus sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa data tidak terkena heterokedastisitas.

4.4 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinieritas berfungsi untuk menemukan apakah ada korelasi antara variabel-variabel independen yang digunakan dalam penelitian. Multikolinearitas dapat diketahui dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF). Apabila $VIF < 10$ maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas atau tidak terdapat korelasi (Mardiatmoko, 2020).

Tabel 4
Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a			Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.235	1.004			
	ZKP	.199	.051	.286	.674	1.483
	ZPTP	.055	.086	.047	.664	1.505
	ZSP	.191	.054	.277	.572	1.749
	ZPP	.090	.084	.089	.511	1.957

a. Dependent Variable: ZKWP

Dari tabel 4.4 dilihat nilai VIF dari keempat variabel independen dibawah 10. Sehingga dapat disimpulkan variabel independen dalam penelitian ini tidak memiliki korelasi.

4.5 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa efektif variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. Nilai R Square dapat dikatakan baik apabila mendekati angka 1.

Tabel 5
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.570 ^a	.325	.310	1.670	1.511

a. Predictors: (Constant), PP, PTP, KP, SP

b. Dependent Variable: KWP

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat nilai Adjusted R Square sebesar 0,310. Artinya variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen sebesar 31% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, persepsi tingkat pendapatan, sanksi perpajakan, serta pemutihan pajak dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya.

4.6 Uji F

Uji F adalah uji yang digunakan untuk melihat kelayakan model. Jika nilai signifikan < 0,05 maka model bisa digunakan untuk kelayakan analisis.

Tabel 6
Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	253.184	4	63.296	22.706	.000 ^b
	Residual	526.857	189	2.788		
	Total	780.041	193			

a. Dependent Variable: ZKWP

b. Predictors: (Constant), ZPP, ZPTP, ZKP, ZSP

Dari tabel 4.6 dapat dilihat nilai signifikan sebesar 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa model pada penelitian ini sudah sesuai karena nilai sig < 0,05.

4.7 Uji T

Uji T berfungsi untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila nilai sig < 0,05 maka secara parsial variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

Tabel 7
Uji T

Model		Coefficients ^a				Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	
1	(Constant)	4.235	1.004		4.219	.000	
	ZKP	.199	.051	.286	3.927	.000	.674
	ZPTP	.055	.086	.047	.640	.523	.664
	ZSP	.191	.054	.277	3.502	.001	.572
	ZPP	.090	.084	.089	1.065	.288	1.957

a. Dependent Variable: ZKWP

Berdasarkan tabel 4.7, estimasi model persamaan regresi linier ternormalisasi adalah sebagai berikut :

$$\left(\frac{KWP - \overline{KWP}}{S} \right) = \alpha + \beta_1 \left(\frac{KP - \overline{KP}}{S_1} \right) + \beta_2 \left(\frac{PTP - \overline{PTP}}{S_2} \right) + \beta_3 \left(\frac{SP - \overline{SP}}{S_3} \right) + \beta_4 \left(\frac{PP - \overline{PP}}{S_4} \right) + \epsilon$$

$$ZKWP = 4,235 + 0,199ZKP + 0,055ZPTP + 0,191ZSP + 0,090ZPP + e$$

H₁ : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (WP) pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Medan.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PKB. Dengan demikian hipotesis H₁ diterima. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka tingkat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Temuan ini mendukung studi Purnama dan Riduwan (2022), Waldhania, (2021), Sarlina, Kurniawan, dan Umiyati (2019), Agustin dan Putra (2019) dan Krisnadeva dan Merkusiwati (2020) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Semakin baik layanan yang diberikan seperti fasilitas dan sikap fiskus maka wajib pajak PKB di SAMSAT Medan merasa termotivasi untuk patuh terhadap

pembayaran pajak kendaraan bermotor yang mereka miliki karena adanya rasa nyaman dan aman. Wajib pajak puas akan pelayanan yang diberikan oleh fiskus lantaran merasa terbantu disaat wajib pajak merasa kebingungan untuk melakukan kewajiban perpajakan mereka.

H₂ : Persepsi Tingkat Pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (WP) pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Medan.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa persepsi tingkat pendapatan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PKB di SAMSAT Medan. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor tidak dipengaruhi besar kecilnya pendapatan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis H₂ ditolak. Tinggi rendahnya tingkat pendapatan tidak dapat dijadikan dasar bahwa wajib pajak dikatakan patuh atau tidak terhadap pembayaran PKB. Wajib pajak yang memiliki pendapatan rendah juga tetap akan membayarkan pajak atas kendaraan bermotor karena mengetahui pajak merupakan suatu pungutan wajib kepada orang yang memiliki kendaraan. Hasil penelitian ini belum mendukung studi Djatmika, Harsono, Rosindah, dan Widodo, (2021), Sabtohadhi, Mulyanto, Setiawan, Dewi, dan Ariani (2021), Ni"matussolihah (2019), Krisnadeva dan Merkusiwati (2020) dan Barlan, Laekkeng, dan Sari (2021) yang mengungkapkan temuan bahwa tingkat pendapatan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H₃ : Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (WP) pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Medan.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada penelitian ini maka sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PKB di SAMSAT Medan. Dengan demikian hipotesis H₃ diterima. Dengan adanya sanksi perpajakan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Temuan ini mengkonfirmasi hasil temuan Dewi, Yudiantara, dan Yasa (2020), Handayani, Aini, dan Dona (2021), Hidayat dan Maulana (2022), Palit, Sumual, dan Manengkey (2021) dan Isnaini dan Karim (2021) yang menunjukkan hasil sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Semakin tinggi sanksi maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Sanksi selalu dipakai untuk alat pencegah seseorang melanggar peraturan yang sudah ditetapkan. Selain itu, sanksi juga menjadi jaminan agar wajib pajak dapat patuh dalam kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor yang mereka miliki. Wajib pajak merasa terbebani dan jera jika harus membayar sanksi berupa denda sebesar 2% (dua persen). Oleh karena itu, wajib pajak lebih memilih patuh dibandingkan harus terkena sanksi berupa denda.

H₄ : Pemutihan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (WP) pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Medan.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PKB di SAMSAT Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum cukup bukti yang menyatakan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pemutihan pajak. Dengan demikian hipotesis penelitian H₄ ditolak. Kurangnya informasi wajib pajak dalam mengakses media sehingga wajib pajak tidak tau bahwa program pemutihan pajak sedang dilaksanakan. Lalu, kurangnya penyuluhan dari pemerintah daerah mengenai program pemutihan pajak, sehingga masih ada wajib pajak yang tidak tahu apa itu pemutihan pajak dan tujuan dari adanya kebijakan pemutihan pajak. Hasil penelitian ini belum mendukung hasil studi Ferry dan Sri (2020), Yulitiawati dan Meliya (2021), Gustiviana (2020), Rahayu dan Amirah, (2018) dan Widajantie dan Anwar (2020) yang mengungkapkan temuan bahwa pemutihan pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil temuan ini mengindikasikan adanya pemutihan pajak maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor belum tentu akan meningkat.

5. Kesimpulan, Keterbatasan, dan Saran

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis serta pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (WP) pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Medan. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Persepsi tingkat pendapatan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (WP) pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Medan. Hal ini dapat diartikan besar atau kecilnya pendapatan wajib pajak bukanlah halangan dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (WP) pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Medan. Sehingga dapat dijelaskan sanksi dapat membuat wajib pajak menjadi patuh karena wajib pajak tahu bahwa sanksi akan menambah beban di kemudian hari. Pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (WP) pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Medan. Hal ini karena kurangnya akses informasi dan penyuluhan mengenai kebijakan pemutihan pajak.

Dengan adanya hasil penelitian ini maka dapat memberikan manfaat bagi SAMSAT Medan yaitu masukan untuk memberikan penyuluhan mengenai kebijakan pemutihan pajak sehingga wajib pajak kendaraan bermotor mengerti tujuan dari diselenggarakannya kebijakan pemutihan pajak dan dapat memanfaatkan kebijakan tersebut bila memiliki tunggakan pajak

kendaraan bermotor. Serta bagi wajib pajak diharapkan dapat mengakses website <https://bpprd.sumutprov.go.id> untuk mengetahui kapan diselenggarakannya program pemutihan pajak Sumatera Utara.

Daftar Pustaka

- Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam. *Measurement: Jurnal Akuntansi*, 13(1), 55. <https://doi.org/10.33373/mja.v13i1.1833>
- Anggraeni, G. A., & Sulistyowati. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Jakarta Timur). *Jurnal Ekonomi*, 1–18.
- Barlan, A. R., Laekkeng, M., & Sari, R. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 6(2), 168–178.
- BPPRD. (2021). *Pajak Kendaraan Bermotor*. <https://bpprd.sumutprov.go.id/website/story/read-realisation/pajak-kendaraan-bermotor>
- BPPRD Sumatera Utara. (2022). *Sosialisasi E-SAMSAT Dan Diskon Denda Pajak Kendaraan Di Fun Bike HUT KE 72 KODAM*. <https://bpprd.sumutprov.go.id/website/berita/sosialisasi-esamsat-dan-diskon-denda-pajak-kendaraan-di-fun-bike-hut-ke-72-kodam>
- Daljono, A. R. W. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi terhadap Bendahara Pemerintah pada Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah). *Diponegoro Journal of Accounting*, 9(4), 1–9.
- Dewi, I. A. P. P., Yudiantara, I. G. A. P., & Yasa, I. N. P. (2020). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Akuntansi Pelayanan Publik Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT SINGARAJA. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 11(3), 417–426.
- Djarmika, G. H., Harsono, B., Rosindah, & Widodo, Y. B. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kelurahan Bekasi Jaya. *Jurnal JAEM (Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis)*, 2(2), 14–31.
- Ferry, W., & Sri, D. (2020). Pengaruh Pemutihan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Palembang. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 18(1), 68–88. <https://doi.org/10.32524/jkb.v18i1.626>
- Gustiviana, S. (2020). Pengaruh Program E-SAMSAT, SAMSAT Keliling, Pemutihan PKB, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Operasi Kepolisian Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Ba. *Jurnal Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 01(01), 20–29.
- Handayani, F., Aini, H., & Dona, E. M. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Jurnal ETAP*, 2(1), 31–46.
- Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Tangerang. *Bongaya Journal for Research in Accounting*, 5(1), 11–35.
- Isnaini, P., & Karim, A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa). *PAY Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 27–37.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan

- SPSS. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*.
- Jr, J. F. H., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2018). *Multivariate Data Analysis*. <https://doi.org/10.1002/9781119409137.ch4>
- Krisnadeva, A. A. N., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(6), 1425–1440. <https://doi.org/10.24912/jpa.v1i2.4702>
- Kusumawati, I. N., & Rachman, A. N. (2021). Analisa Pengaruh Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ekonomi-Qu*, 11(1), 1–20. <https://doi.org/10.35448/jequ.v11i1.11272>
- Leo, M., Virginia, W. A., Alimuddin, I., Herman, H., & Arwana, M. R. (2022). Pengaruh Pemutihan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Pendapatan sebagai variabel Moderating. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 6(3), 2796–2807. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i3.953>
- Malau, Y. N., Gaol, T. L., Giawa, E. N., & Juwita, C. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(2), 551. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v5i2.414>
- Mardiatmoko, G.-. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda [Canarium Indicum L.]). *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Martin, E. (2017). *Here's how much money you need to be happy, according to a new analysis by wealth experts*. <https://www.cnbc.com/2017/11/20/how-much-money-you-need-to-be-happy-according-to-wealth-experts.html>
- Ni'matussoliha, T. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Mengurangi Eksternalitas (Studi Pada Kota Malang). *Jurnal Ilmu Mahasiswa FEB*, 7(2), 1–23.
- Palit, R. N., Sumual, T. E. M., & Manengkey, J. (2021). Pengaruh Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Tomohon. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)*, 1(3), 22–28. <https://doi.org/10.53682/jaim.v1i3.531>
- Paranoan, L. E. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo). *Jurnal Ekonomis Dan Bisnis*, 9(2), 270–277.
- Purba, E., Purba, B., Syafii, A., Khairad, F., Damanik, D., Siagian, V., Ginting, A. M., Silitonga, H. P., Fitrianna, N., SN, A., & Ernanda, R. (2021). *Metode Penelitian Ekonomi* (R. Watrianthos (ed.); 1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Purnaditya, R. R., & Rohman, A. (n.d.). Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris Pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari). *Diponegoro Journal of Accounting*, 4, 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Purnama, E. E., & Riduwan, A. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(2), 1–16.
- Purnamawati, E. (2021). Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pada Pendapatan Asli Daerah. *Solusi*, 19(1), 12–24.
- Puteri, P. O., Syofyan, E., & Mulyani, E. (2019). Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Dan Sistem SAMSAT DRIVE THRU Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Kota Padang). *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1569–1588. <https://doi.org/10.32493/jiaup.v7i1.2508>
- Rahayu, C., & Amirah. (2018). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Permana*, 10(1), 1–14.
- Rahmadani, K., Darlis, E., & Kurnia, P. (2021). Pengungkapan Lingkungan Perusahaan: Ditinjau Dari Manajemen Laba Dan Mekanisme Tata Kelola Perusahaan Yang Baik. *CURRENT: Jurnal Kajian Akuntansi Dan Bisnis Terkini*, 2(1), 94–107.

<https://doi.org/10.31258/jc.2.1.94-107>

- Rahmayanti, M. E., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2021). Pengaruh Tarif Pajak , Pemahaman Sistem Pemungutan Pajak , Tingkat Pendidikan , Tingkat Penghasilan , Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(4), 1238–1250.
- Rizal, A. S. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sistem SAMSAT Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*, 7(1), 77–90. <https://doi.org/10.32493/jiaup.v7i1.2204>
- Sabtohadhi, J., Mulyanto, Setiawan, A., Dewi, M. K., & Ariani, R. (2021). 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. *Jurnal Gerbang Etam Balitbangda Kab. Kukar*, 15(2), 41–50.
- Sakura, G. A., & Rachman, A. N. (2021). Analisa Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Wonogiri. *Inventory: Jurnal Akuntansi*, 5(1), 54–66. <https://doi.org/10.25273/inventory.v5i1.8614>
- Sarlina, L., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 183–198.
- Suari, D. P. A. M., Yuesti, A., & Dewi, N. P. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Gianyar. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 3(1), 775–786.
- Sungkono, J., & Wulandari, A. A. (2022). Pembelajaran Teorema Limit Pusat Melalui Simulasi. *Absis: Mathematics Education Journal*, 4(2), 69–76. <http://journal.univetbantara.ac.id/index.php/absis/index>
- Waldhania. (2021a). Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Riset Perpajakan*, 1(1), 1–17.
- Waldhania, W. (2021b). Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Riset Perpajakan*, 1(1), 1–17.
- Wardhani, A. R., & Daljono. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi terhadap Bendahara Pemerintah pada Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah). *Journal of Accounting*, 9(4), 1–9.
- Widajantie, T. D., & Anwar, S. (2020). 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). *Behavioral Accounting Journal*, 3(2), 129–143. <https://doi.org/10.33005/baj.v3i2.103>
- Widiastini, N. P. A., & Supadmi, N. L. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(7), 1645. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i07.p03>
- Yulitiawati, & Meliya, P. O. (2021). Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Pembebasan Bea Balik Nama, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Oku. *Jurnal Ekonomika*, 14(2), 195–205. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>