

# Pengaruh Program Pemutihan PKB, Sistem E-Samsat, Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi di Kabupaten Sidoarjo

Hesty Haryadi<sup>1</sup>, Herman Ernandi<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universitas Muhammadiyah Sidoarjo; [hesty04.haryadi@gmail.com](mailto:hesty04.haryadi@gmail.com)

<sup>2</sup> Universitas Muhammadiyah Sidoarjo; [difal\\_diesys@yahoo.co.id](mailto:difal_diesys@yahoo.co.id)

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah variabel kualitas pelayanan mampu memoderasi hubungan antara program pemutihan PKB, sistem e-samsat, sosialisasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sidoarjo. Data yang digunakan yaitu data primer berupa data angket. Penentuan sampel menggunakan sampling incidental, dan data diuji menggunakan program SmartPLS versi 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pemutihan PKB, sistem e-samsat, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimoderasi oleh kualitas pelayanan di Kabupaten Sidoarjo. Namun, sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimoderasi oleh kualitas pelayanan di Kabupaten Sidoarjo.

**Keywords:** kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, program pemutihan PKB, sistem e-samsat, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak,

DOI:

<https://doi.org/10.47134/innovative.v3i2.21>

\*Correspondent: Herman Ernandi

Email: [difal\\_diesys@yahoo.co.id](mailto:difal_diesys@yahoo.co.id)

Received: 18-04-2024

Accepted: 20-05-2024

Published: 30-06-2024



**Copyright:** © 2023 by the authors.

Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

**Abstract:** This study aims to see whether the service quality variable is able to moderate the relationship between the PKB whitening program, the e-samsat system, tax socialization and taxpayer awareness of motor vehicle taxpayer compliance in Sidoarjo Regency. The data used is primary data in the form of questionnaire data. Determination of the sample using incidental sampling, and the data was tested using the SmartPLS version 3.0 program. The result showed that the PKB whitening program, e-samsat system and taxpayer awareness had an effect on motor vehicle taxpayer compliance which was moderated by service quality in Sidoarjo Regency. However, the socialization of taxation does not effect the compliance of motor vehicle taxpayers which is moderated by the quality of service in Sidoarjo Regency.

**Keywords:** taxpayer compliance, service quality, PKB bleaching program, e-samsat system, tax socialization, taxpayer awareness

## Pendahuluan

Pemerintah senantiasa mengupayakan pemerataan pembangunan nasional yang berkeadilan bagi seluruh rakyat Indonesia. Demi mengoptimalkan pembangunan nasional secara menyeluruh, penerimaan pajak dari masyarakat berdasarkan lembaga pemungutannya, dapat dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak daerah merupakan iuran wajib yang ditanggung oleh wajib pajak orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa menerima imbalan jasa yang didasarkan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran daerah dan pembangunan daerah (Suandy, 2016). Dari berbagai sumber pendapatan daerah, pajak kendaraan bermotor memiliki peluang cukup besar dalam meningkatkan pendapatan pajak daerah (William & Damayanti, 2020). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber penerimaan pajak daerah yang diperuntukkan sebagai bentuk dalam meningkatkan pembangunan daerah yang sejahtera (Rachmawan, 2021). Berikut ini tabel data yang menyajikan data mengenai penerimaan pajak kendaraan bermotor di kabupaten sidoarjo.

**Tabel 1. Data Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sidoarjo**

Tahun	Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Rp)
2016	482.525.367.725
2017	540.950.865.400
2018	592.252.037.425
2019	629.398.472.750
2020	589.750.550.750

Berdasarkan tabel diatas, dapat menunjukkan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor mengalami peningkatan pada tahun 2016-2019. Namun, adanya peningkatan penerimaan dari sektor pajak kendaraan bermotor, hal tersebut tidak menjamin bahwasanya semua penerimaan pajak kendaraan bermotor akan berjalan dengan baik. Kemudian, pada tahun 2020 penerimaan pajak kendaraan bermotor mengalami penurunan sebesar Rp. 39.647.922.000 dari tahun sebelumnya. Oleh karena itu, penegakan tingkat kepatuhan setiap wajib pajak perlu dilakukan melalui perilaku setiap individu untuk dapat mengoptimalkan penerimaan pajak dari sektor pajak kendaraan bermotor. Upaya pemerintah dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak diantaranya melalui program pemutihan PKB, sistem e-samsat, sosialisasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak (KR et al., 2019a; Sudiartana et al., 2021; Yulianingsih et al., 2021a).

Fenomena lain yakni pada tahun 2020, negara Indonesia sedang dilanda pandemi covid 19. Dampak dari pandemi covid 19 ini menyebabkan penghambatan di segala aspek kegiatan, tidak terkecuali kegiatan di Kantor Samsat Kabupaten Sidoarjo yang mengalami pembatasan jumlah pengunjung. Dikutip di laman berita, Kantor Samsat Krian Sidoarjo sebagai salah tempat pengurusan administrasi pajak kendaraan bermotor di wilayah

Sidoarjo mengalami perketatan layanan bagi pemohon wajib pajak yang hendak membayar. Perketatan layanan ini dapat dipantau dari tempat duduk serta antrean loket yang dibatasi agar tidak mengalami kerumunan (Mahfud, 2021). Sehingga dengan adanya perketatan layanan di lingkungan Kantor Samsat ini, maka hal tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya (Dwipayana et al., 2017). Oleh karena itu, upaya pemerintah dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dan didukung kualitas pelayanan yang baik dari aparat pajak dapat mendorong efektivitas kepatuhan wajib pajak (Yulianingsih et al., 2021).

Telah banyak dilakukan penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Pada penelitian (Dewi, 2021) menunjukkan program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor dan sosialisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPT. Samsat Medan Selatan. Sedangkan, pada penelitian (Sasana et al., 2021) menunjukkan program pemutihan pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pada penelitian (Lisdiana, 2021) menunjukkan kualitas pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi pengaruh pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, pada penelitian (Colfoort, 2021) menunjukkan kualitas pelayanan fiskus dapat memoderasi pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pada penelitian (Wuryanto et al., 2019) menunjukkan sosialisasi perpajakan dan penerapan *e-samsat* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (C & Amirah, 2018; Apriani et al., 2019b). Sedangkan, pada penelitian (Juwita & Wasif, 2020) menunjukkan penerapan *e-samsat* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur. Sedangkan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur.

Berdasarkan uraian diatas, maka mendasari peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Program Pemutihan PKB, Sistem E-Samsat, Sosialisasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi Di Kabupaten Sidoarjo".

## Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode yang bersifat positif yang kegunaannya untuk untuk meneliti populasi atau sampel, memakai instrumen penelitian sebagai mengumpulkan data, dan analisis data statistik bertujuan untuk memverifikasi asumsi awal (Sugiyono, 2017).

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Samsat Sidoarjo Kota yang beralamat di Jl. Raya Cemeng Kalang No. 12, Ngemplak, Cemeng Kalang, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo.

Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu para wajib pajak yang terdaftar di Kantor Samsat Sidoarjo. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik

*incidental sampling*. Menurut (Sugiyono, 2017) *incidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila orang tersebut dipandang cocok sebagai sumber data. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden

Jenis data pada penelitian ini menggunakan jenis data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung yang dikumpulkan untuk kebutuhan riset yang sedang berjalan (Sugiyono, 2017). Data penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuisioner yang dilakukan secara langsung pada responden.

### A. Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang dapat mempengaruhi atau sebagai sebab timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini ada empat variabel independen yang digunakan yaitu program pemutihan pajak kendaraan bermotor ( $X_1$ ), sistem e-samsat ( $X_2$ ), sosialisasi perpajakan ( $X_3$ ), dan kesadaran wajib pajak ( $X_4$ ).

#### a. Program Pemutihan PKB

Pemutihan pajak kendaraan bermotor merupakan upaya pemerintah dalam mendorong masyarakat agar melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan cara menghapus denda atas keterlambatan pelunasan kewajiban perpajakannya dalam kurun waktu yang telah ditentukan (Widajantie & Anwar, 2020).

#### b. Sistem E-Samsat

E-Samsat merupakan sistem layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui e-banking maupun ATM Bank yang telah bekerjasama dengan Kantor Samsat. Layanan sistem e-samsat bertujuan untuk membantu para wajib pajak dalam menghindari adanya pungutan liar (Winasari, 2020).

#### c. Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan merupakan kegiatan yang memberikan informasi kepada masyarakat tentang segala sesuatu tentang perpajakan dimulai dari hukum ataupun tata cara perpajakan yang benar (Widajantie & Anwar, 2020).

#### d. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku masyarakat berupa pendapat atau persepsi yang berkaitan dengan keyakinan, pengetahuan, dan penalaran, serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan dorongan yang diberikan oleh sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku (Agustin & Putra, 2019; Rahayu & Amirah, 2018).

### B. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang dapat dipengaruhi atau dapat diartikan juga sebab akibat dari adanya variabel independen (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini variabel independen yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ).

#### a. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan sesuai prosedur, serta melaksanakan hak perpajakannya secara adil dan akurat sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Wardani & Rumiyatun, 2017).

### C. Variabel Moderasi

Variabel moderasi merupakan variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel ini bersifat memperkuat atau memperlemah (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini variabel moderasi yang digunakan yaitu kualitas pelayanan (Z).

#### a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang dapat memuaskan para pelanggan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan, serta dilakukan secara berkesinambungan.

**Tabel 2.** Indikator Variabel

Variabel	Indikator	Sumber	Skala
Program Pemutihan denda PKB	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak mengetahui tentang program pemutihan denda PKB</li> <li>2. Mengetahui tentang manfaat program pemutihan denda PKB</li> <li>3. Wajib Pajak mengetahui tujuan program pemutihan denda PKB</li> <li>4. Tidak merasa dirugikan dengan adanya program pemutihan denda PKB</li> <li>5. Program pemutihan PKB membantu meringankan beban wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor</li> <li>6. Wajib pajak memanfaatkan program pemutihan denda PKB dengan baik</li> <li>7. Wajib pajak mencari informasi tentang program pemutihan denda PKB</li> </ol>	(Dewi, 2021)	Skala Likert
Sistem E-Samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib pajak mengetahui layanan <i>e-samsat</i></li> <li>2. Sosialisasi program dan kampanye sadar pajak</li> <li>3. Wajib pajak memahami manfaat, tujuan dan prosedur <i>e-samsat</i></li> <li>4. Tepat waktu</li> <li>5. Pembayaran secara online</li> </ol>	(Wuryanto et al., 2019)	Skala Likert
Sosialisasi Perpajakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sosialisasi dari petugas pajak</li> <li>2. Sosialisasi perpajakan media massa</li> <li>3. Materi sosialisasi mudah dimengerti</li> <li>4. Meningkatkan pengetahuan wajib pajak</li> <li>5. Sosialisasi efektif dan tepat sasaran</li> </ol>	(Wuryanto et al., 2019)	Skala Likert

Kesadaran Wajib Pajak	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak memenuhi kewajiban membayar pajak</li> <li>2. Kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan negara dan daerah</li> <li>3. Dorongan diri sendiri untuk membayar pajak secara sukarela</li> </ol>	(Wardani & Rumiya, 2017)	Skala Likert
Kepatuhan Wajib Pajak	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku</li> <li>2. Wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak</li> <li>3. Membayar pajak tepat pada waktunya</li> <li>4. Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya</li> <li>5. Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran</li> <li>6. Tidak pernah melanggar ketentuan peraturan</li> </ol>	(Wardani & Rumiya, 2017)	Skala Likert
Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesopanan dan sikap yang baik</li> <li>2. Informasi yang jelas</li> <li>3. Penguasaan informasi</li> <li>4. Masalah ditangani dengan cepat</li> <li>5. Pelayanan yang diberikan baik</li> <li>6. Kemudahan mendapatkan penyuluhan atau bimbingan</li> <li>7. Petugas berpenampilan rapi</li> <li>8. Kenyamanan fasilitas yang disediakan</li> </ol>	(Indrawan, 2021)	Skala Likert

Penelitian ini menggunakan analisis regresi partial (*Patial Least Square/PLS*). Menurut (Jogiyanto, 2011) *PLS* merupakan metode statistika SEM berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda apabila terjadi masalah pada data yang spesifik. *PLS* ini dipergunakan dengan mempertimbangkan adanya variabel laten yang dibentuk oleh indikator formatif yang kemudian membentuk efek moderating.

**A. Model Pengukuran (*Outer Model*)**

*Outer model* merupakan model yang menunjukkan spesifikasi model pengukuran, yakni hubungan antara indikator yang diestimasi dengan variabel laten. Berikut ini adalah persamaan *outer model* untuk konstruk reflektif.

$$X = \lambda_x \xi + \epsilon_x$$

$$y = \lambda_y \eta + \epsilon_y$$

**B. Model Struktural (*Inner Model*)**

*Inner model* merupakan model yang menunjukkan spesifikasi model struktural yakni hubungan sebab akibat antara variabel laten. Model persamaan *inner model* dapat disusun dengan rumus sebagai berikut:

$$\eta = \beta_0 + \beta\eta + \xi + \zeta$$

Dikarenakan PLS dirancang untuk model rekursif, hubungan antara variabel laten juga dapat disebut *causal chain system*. Berikut yang dimaksud persamaan dari *causal system*.

$$\eta = \sum_i \beta_{ji} \eta_i + \sum_i \gamma_{ji} \xi_i + \zeta_j$$

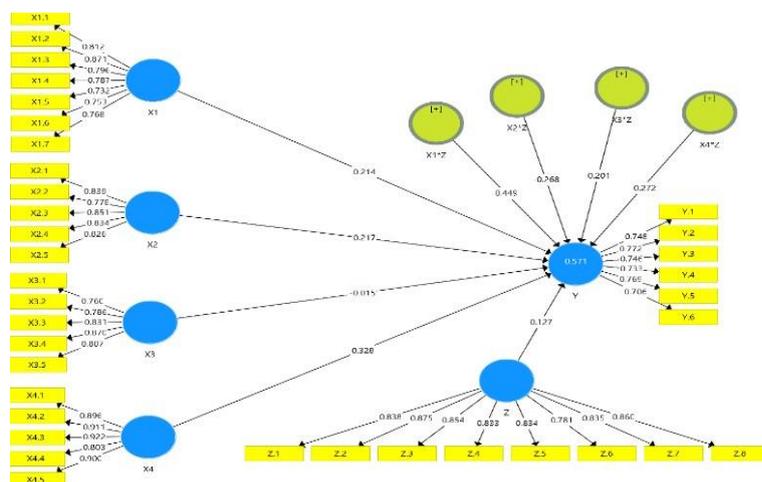
### Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dapat dilihat dari nilai *R-Square* dan nilai *Path Coefficient* dalam *uji inner model*. *R-square* ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur tingkat perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai *R-square* ( $R^2$ ) maka akan semakin baik model prediksi yang diajukan dalam penelitian. *Path Coefficient* ini digunakan untuk mengukur keterdukungan hipotesis dan menguji apakah terdapat pengaruh variabel laten independen terhadap variabel laten dependen melalui variabel moderasi. Pengujian ini dapat dilihat dari nilai T-statistik. Apabila nilai T-statistik > 1,96 maka dapat disimpulkan bahwa terhadap pengaruh antar variabel tersebut, serta tingkat signifikan > 0,05.

## Hasil dan Pembahasan

### A. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

#### a. Hasil Uji Validitas



Gambar 1. Outer Loading

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan keseluruhan masing-masing indikator yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *Outer loading* dengan nilai rata-rata diatas 0,7 sehingga dapat dikatakan bahwa indikator tersebut valid.

b. Hasil Uji Reliabilitas

**Tabel 3.** Nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
Moderasi 1	1.000	1.000
Moderasi 2	1.000	1.000
Moderasi 3	1.000	1.000
Moderasi 4	1.000	1.000
X1	0,920	0,901
X2	0,915	0,884
X3	0,906	0,871
X4	0,949	0,932
Y	0,883	0,841
Z	0,950	0,940

Berdasarkan tabel diatas dapat menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki nilai *Composite Reliability* > 0,7 dan *Cronbach's Alpha* > 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa semua indikator konstruk reliabel atau memenuhi uji reliabilitas

**B. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)**

**Tabel 4.** Nilai *R-square* ( $R^2$ )

	<i>R-square</i> ( $R^2$ )	<i>Adjusted R-square</i>
Y	0,571	0,528

Berdasarkan tabel diatas dapat menunjukkan bahwa varian variabel dependen sebesar 57% dipengaruhi oleh variabel independen pada penelitian ini. Sedangkan, sisanya sebesar 43% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

**Tabel 5.** Nilai *Path Coefficient*

	<u>Sampel Akhir</u>	<u>Sampel Mean</u>	<u>Standar Deviasi</u>	<u>T-statistic</u>	<u>P Value</u>
Efek Moderasi 1 → Kepatuhan WP	0,449	0.452	0,107	4,193	0,000
Efek Moderasi 2 → Kepatuhan WP	-0,268	-0,262	0,115	2,327	0,020
Efek Moderasi 3 → Kepatuhan WP	0,201	0,211	0,143	1,407	0,160
Efek Moderasi 4 → Kepatuhan WP	-0,272	-0,278	0,097	2,781	0,005

Berdasarkan tabel diatas dari nilai *T-statistic* dapat menunjukkan efek moderasi 1 lebih besar dari t-tabel atau  $X1*Z > 1,96$  sehingga dapat disimpulkan bahwa program pemutihan

PKB berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimoderasi oleh kualitas pelayanan. Efek moderasi 2 lebih besar dari t-tabel atau  $X2*Z > 1,96$  sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimoderasi oleh kualitas pelayanan. Efek moderasi 3 lebih kecil dari t-tabel atau  $X3*Z < 1,96$  sehingga dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimoderasi oleh kualitas pelayanan. Efek moderasi 4 lebih besar dari t-tabel atau  $X4*Z > 1,96$  sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimoderasi oleh kualitas pelayanan.

### **1. Program Pemutihan PKB berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi**

Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis pertama yang dimana hasil menunjukkan program pemutihan PKB berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimoderasi oleh kualitas pelayanan. Hal ini dapat ditunjukkan dari hasil pengujian yang diperoleh dari nilai T-statistic  $4,193 > 1,96$  dan nilai P value  $0,000 < 0,05$ . Dikaitkan dengan program pemutihan PKB ini diharapkan dapat memberikan keringanan bagi wajib pajak yang masih memiliki tunggakan pajak dengan diiringi kualitas pelayanan yang baik dari aparat pajak. Apabila wajib pajak merasakan optimalnya pelayanan pajak yang diberikan, maka wajib pajak akan merasa puas sehingga hal tersebut akan berdampak terhadap meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

### **2. Sistem E-Samsat berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi**

Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis kedua yang dimana hasil menunjukkan sistem e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimoderasi oleh kualitas pelayanan. Hal ini dapat ditunjukkan dari hasil pengujian yang diperoleh dari nilai T-statistic  $2,327 > 1,96$  dan nilai P value  $0,020 < 0,05$ . Dikaitkan dengan sistem e-samsat ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam melakukan transaksi pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan diiringi kualitas pelayanan yang baik dari aparat pajak. Apabila wajib pajak merasakan optimalnya pelayanan pajak yang diberikan, maka wajib pajak akan merasa puas sehingga hal tersebut akan berdampak terhadap meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

### **3. Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi**

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hipotesis ketiga yang dimana hasil menunjukkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimoderasi oleh kualitas pelayanan. Hal ini dapat ditunjukkan dari hasil pengujian yang diperoleh dari nilai T-statistic  $1,407 < 1,96$  dan nilai P value  $0,160 > 0,05$ . Hal ini disebabkan karena dalam pelaksanaan sosialisasi perpajakan yang dilakukan pihak samsat, media sosialisasi perpajakannya cenderung dilakukan melalui media online,

sedangkan sebagian besar wajib pajak masih ada yang belum memahami dengan baik penggunaan media online. Oleh karena itu, pelaksanaan sosialisasi perpajakan yang dilakukan pihak samsat dan diiringi kualitas pelayanan yang baik masih belum membuat wajib pajak untuk patuh bayar pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini sejalan dengan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan wajib pajak tidak merasakan pengaruh dari sosialisasi yang diberikan baik dari pihak Samsat maupun DISPENDA. Hasil ini juga didukung oleh penelitian (Colfoort, 2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak mampu memoderasi pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **4. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi**

Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis keempat yang dimana hasil menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimoderasi oleh kualitas pelayanan. Hal ini dapat ditunjukkan dari hasil pengujian yang diperoleh dari nilai T-statistic  $2,781 > 1,96$  dan nilai P value  $0,005 < 0,05$ . Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Harefa & Sidabutar, 2021) yang menyatakan bahwa kondisi wajib pajak dalam memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik, jika Direktorat Jendral Pajak dalam memberikan kualitas pelayanan yang diberikan baik. Sehingga dengan adanya kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan yang baik dapat efektif memicu wajib pajak untuk memiliki sikap patuh dalam melunasi kewajiban pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini didukung juga oleh penelitian (Colfoort, 2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus mampu memoderasi pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, hasil ini berkebalikan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lisdiana, 2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak dapat memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut.

- a. Program Pemutihan PKB berpengaruh terhadap Kendaraan Bermotor Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi di Kabupaten Sidoarjo.
- b. Sistem E-Samsat berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi di Kabupaten Sidoarjo.
- c. Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi di Kabupaten Sidoarjo.
- d. Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi di Kabupaten Sidoarjo.

## 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), 57–64.
- C, R., & Amirah. (2018). The Effect of Tax Amnesty Programs, Vehicle Registration Fee Exemption, and Tax Awareness on Vehicle Tax Compliance in Indonesia: A Study in Brebes Regency. *International Journal of Economics and Business Management*, 1(2).
- Colfoort, D. (2021). Pengaruh Kesadaran, Pemahaman Tentang Sanksi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kualitas Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderating.
- Dewi, A. T. (2021). Pengaruh Program Pemutihan Denda Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT. SAMSAT Medan Selatan.
- Harefa, M. S., & Sidabutar, R. (2021). Efek Moderasi Kualitas Pelayanan Atas Pengaruh Kesadaran Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Journal of Economics and Business*, 2(2), 29–39.
- Indrawan. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.
- Jogiyanto. (2011). *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian dalam Penelitian Bisnis*. STIM YKPN Yogyakarta.
- Juwita, & Wasif, S. K. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur).
- KR, A., Ichi, & A, K. (2019). The Effect of Tax Amnesty Programs, E-Samsat Systems, and Tax Awareness on Vehicle Tax Compliance in Indonesia: A Study in East Kalimantan Province. *International Journal of Business and Economics*, 15(2).
- Lisdiana, F. N. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Modernisasi Administrasi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderasi.
- M, D., P, D., & I, Y. (2017). The Effect of Samsat Corner, Samsat Keliling, and Customer Satisfaction on Vehicle Tax Compliance in Indonesia: A Study in Bali Province. *International Journal of Business and Management*, 10(1).
- Mahfud, A. (2021). *Hore! Ada Diskon dan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di Jatim, Begini Cara Mengurus, Nggak Perlu ke Samsat*. <https://zonasurabaya.pikiran-rakyat.com/jawa-timur/pr-1852571115/hore-ada-diskon-dan-pemutihan-pajak-kendaraan-bermotor-di-jatim-begini-cara-mengurus-nggak-perlu-ke-samsat?page=3>
- Rachmawan, D. (2021). Prediktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Mediasi Di Kabupaten Sidoarjo. 1–17.

- Rahayu, S., & Amirah. (2018). The Effect of Tax Amnesty Programs, Tax Awareness, and Quality of Service on Vehicle Tax Compliance in Indonesia: A Study in East Java Province. *International Journal of Business and Management*, 13(12).
- Sasana, L. P. W., Indrawan, I. G. A., & Hermawan, R. (2021). Pengaruh Program Pemutihan Pajak dan Pembebasan Bea Balik Nama Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Inventory: Jurnal Akuntansi*, 5(2), 127–134.
- Suandy, E. (2016). *Hukum Pajak*. Salemba Empat.
- Sudiartana, M., Irawan, I., & Kurniawan, A. (2021). The Influence of Vehicle Tax Amnesty Programs, E-Samsat Systems, Tax Awareness, and Quality of Service on Compliance of Vehicle Tax Payers: A Study in Indonesia. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 19(22).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Alfabeta.
- Wardani, D. K., & Rumiyan, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15–24.
- 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.
- William, F., & Damayanti, S. (2020). The Effect of Tax Amnesty Programs on Vehicle Tax Compliance in Indonesia: A Study in West Java Province. *International Journal of Public Administration and Management*, 18(1).
- Winasari, A. (2020). *Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, Dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Subang (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Subang)*.
- Wuryanto, L., Sadiati, U., & Afif, M. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal AKUNIDA*, 5(2), 15–31.
- Yulianingsih, Budiman, A., & Suyanto. (2021). The Effect of Tax Amnesty Programs, Quality of Service, and Penalties on Vehicle Tax Compliance in Indonesia: A Study in West Sumatra Province. *International Journal of Business and Management*, 11(4).