

Pengaruh Program Pelayanan SAMSAT, Insentif Pajak dan Kesadaran Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Kota Gorontalo

Putra Mahmud¹, Ayu Rakhma Wuryandini², Nurharyati Panigoro³

Universitas Negeri Gorontalo

putramhmd45@gmail.com, ayurakhma@ung.ac.id, nurharyati@ung.ac.id

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the effect of the Samsat service program, tax incentives and tax awareness on the level of compliance with motor vehicle tax payments in Gorontalo City Samsat. The type of method used in this research is a quantitative method with data collection techniques using questionnaire surveys and observation. The number of respondents in this study was 100 respondents consisting of motor vehicle taxpayers registered with the Gorontalo City Samsat. The tool used in this research uses multiple linear regression analysis. The research results show that 1. The Samsat service program has a positive and significant effect on the level of compliance with motor vehicle tax payments. 2. Tax incentives have a positive and significant effect on the level of compliance with motor vehicle tax payments. 3. Tax awareness has a positive and significant effect on the level of compliance with motor vehicle tax payments. 4. Simultaneously, the Samsat service program, tax incentives and tax awareness have a positive effect on the level of compliance with motor vehicle tax payments.

Keywords: Samsat Service Program, Tax Incentives, Tax Awareness.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh program pelayanan samsat, insentif pajak dan kesadaran pajak terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada samsat Kota Gorontalo. Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan survei kuesioner dan observasi. Adapun jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang terdiri dari wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Samsat Kota Gorontalo. Alat yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1. Program pelayanan samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. 2. Insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. 3. Kesadaran Pajak berpengaruh positif dan signifikan tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. 4. Secara simultan program pelayanan samsat, insentif pajak, dan kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Program Pelayanan Samsat, Insentif Pajak, Kesadaran Pajak.

PENDAHULUAN

Negara mengenakan pajak kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Belanja negara untuk pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan didanai oleh utang ini, yang dibayarkan secara tidak langsung (Siahaan, 2019: 7). Pajak merupakan salah satu bentuk penerimaan negara yang digunakan untuk membangun infrastruktur dan fasilitas umum lainnya.

Pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota dianggap sebagai pajak daerah berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Salah satu sumber utama pendapatan asli daerah yang digunakan untuk mendanai pembangunan daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pajak provinsi yang berlaku sejak tahun 1976.

Tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi tentunya akan meningkatkan jumlah penerimaan pajak, sehingga target penerimaan pajak dapat terpenuhi dan tumbuh setiap tahunnya. Hal ini menjadikan kepatuhan wajib pajak sebagai kunci dari keseluruhan sistem perpajakan (Stephiane, 2019). Laju pertumbuhan dan penurunan penerimaan pajak kendaraan bermotor Kota Gorontalo dipengaruhi secara signifikan oleh kepatuhan wajib pajak. Fungsi kepatuhan wajib pajak sangat penting karena jika masyarakat tidak dapat menerapkan pola pikir patuh maka akan terjadi penghindaran, penghindaran, bahkan penolakan membayar pajak.

Tabel 1. Persentase Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Bersama Samsat Gorontalo 2019-2023

No.	TAHUN	WAJIB PAJAK TERDAFTAR (R2)	WAJIB PAJAK YANG MEMBAYAR (R2)	SELISIH	PERSENTASE
1	2019	100.862	46.881	53.981	46%
2	2020	104.254	39.950	64.304	38%
3	2021	110.440	41.855	68.585	38%
4	2022	115.347	41.118	74.229	36%
5	2023	119.855	38.700	81.155	32%

Sumber Data: Samsat Kota Gorontalo

Berdasarkan data pada tabel, terdapat permasalahan serius pada tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor Samsat Kota Gorontalo. Proporsi wajib pajak yang membayar pajak nampaknya justru menurun, padahal jumlah wajib pajak terdaftar masih terus meningkat antara tahun 2019 dan 2023. Pada tahun 2023, persentase pembayaran pajak hanya tercatat sebesar 32%, dibandingkan 46% pada tahun 2019. Meskipun terjadi peningkatan jumlah wajib pajak terdaftar, hal ini menunjukkan adanya penurunan tingkat kepatuhan.

Secara umum tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Gorontalo rendah. Pelayanan kantor Samsat yang di bawah standar menjadi salah

satu penyebabnya. Masyarakat belum mempunyai kesadaran pajak yang tinggi untuk mengatasi keadaan ini. Oleh karena itu, masuk akal jika banyak orang sepakat bahwa memberikan layanan berkualitas tinggi kepada wajib pajak merupakan salah satu elemen yang, jika digabungkan dengan elemen lain, dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Insentif dan kesadaran pajak merupakan variabel selanjutnya.

Program pelayanan Samsat yang efisien dan mudah diakses sangat mempengaruhi kemauan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Program pelayanan yang menyederhanakan prosedur pembayaran, seperti penyederhanaan dokumen persyaratan dan penyederhanaan proses pembayaran, dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Abd Razak Oliy, seorang wajib pajak kendaraan roda dua, pada wawancara pertama Senin 09 September 2023, dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Hasil wawancara singkat dengan wajib pajak menunjukkan bahwa program layanan Samsat yang inovatif dan mudah diakses, seperti E-Samsat, Samsat Drive-Thru, dan Samsat Keliling, serta notifikasi elektronik, telah meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Wajib Pajak semakin mudah dan termotivasi untuk membayar pajak tepat waktu karena prosedur dan akses yang mudah.

Selain itu, insentif seperti penghapusan denda keterlambatan telah terbukti berhasil dalam membujuk pembayar pajak yang menunda pembayaran untuk segera melunasi utangnya. Secara keseluruhan, inisiatif-inisiatif ini meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, yang pada akhirnya membantu meningkatkan pemungutan pajak daerah.

Tabel 2. Data Laporan Pembebasan Denda Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Gorontalo 2022-2023

No	Tahun	Jumlah Kendaraan Roda 2	Denda Yang Dibeaskan
1.	2022	1.386	Rp. 113.114.648
2.	2023	1.152	Rp. 24.107.596
Jumlah		2.538	Rp. 137.222.244

Sumber Data: Badan keuangan Prov. Gorontalo UPTD P3D

Berdasarkan data laporan pembebasan denda pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kota Gorontalo untuk tahun 2022-2023, terdapat beberapa masalah yang perlu diperhatikan. Data tersebut menunjukkan penurunan jumlah kendaraan roda dua yang mendapatkan pembebasan denda dari tahun 2022 ke tahun 2023. Pada tahun 2022, sebanyak 1.386 kendaraan memperoleh pembebasan, sementara pada tahun 2023 jumlahnya menurun menjadi 1.152 kendaraan. Penurunan ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya sosialisasi program pembebasan denda, perubahan regulasi, atau kebijakan yang mempengaruhi jumlah penerima manfaat. Selain itu, besaran denda yang dibebaskan juga mengalami penurunan

signifikan, dari Rp. 113.114.648 pada tahun 2022 menjadi Rp. 24.107.596 pada tahun 2023.

Hal ini mungkin disebabkan oleh sejumlah alasan, termasuk lebih sedikitnya mobil yang menerima pengecualian atau denda yang lebih rendah bagi mobil yang mendapatkan pengecualian pada tahun 2023. Perbedaan mencolok dalam jumlah pengecualian biaya antara dua tahun tersebut menunjukkan adanya inefisiensi dalam penerapan kebijakan atau adanya masalah dalam penerapannya. dan prosedur verifikasi kendaraan yang memenuhi syarat pengecualian. Oleh karena itu, diperlukan lebih banyak penelitian untuk mengetahui alasan di balik penurunan ini dan untuk meningkatkan efektivitas program pembebasan denda pajak mobil di masa depan.

Tabel 3. Data Target/Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor/Bea Balik Nama-Kendaraan Bermotor (Pkb/Bbn-Kb) Badan Keuangan Prov. Uptd P3d 2022-2023

No.	TAHUN	TARGET	REALISASI
1.	2022	98.240.855.737	78.330.071.541
2.	2023	70.952.200.824	70.423.695.133

Sumber Data: Badan keuangan Prov. Gorontalo UPTD P3D

Dari data tersebut terlihat adanya variasi realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor Samsat Kota Gorontalo antara tahun 2022 dan tahun 2023. Realisasi yang menurun tajam pada tahun 2022 menunjukkan sulitnya mempertahankan tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Penurunan ini mungkin disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain perubahan kebijakan layanan Samsat, penyesuaian besaran insentif perpajakan, atau menurunnya kesadaran wajib pajak.

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa jumlah penerimaan pajak yang diperoleh bervariasi dari tahun ke tahun dan dapat dipengaruhi oleh sejumlah variabel, antara lain standar layanan Samsat, efektivitas insentif pajak, dan tingkat pajak masyarakat. kesadaran. Variasi tersebut menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut untuk memahami secara utuh bagaimana masing-masing elemen tersebut mempengaruhi tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kota Gorontalo.

Untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap dan menghilangkan ketidakpastian, penelitian ini memasukkan variabel program pelayanan Samsat, insentif perpajakan, dan kesadaran wajib pajak untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya pada Samsat Kota Gorontalo. temuan dari penelitian sebelumnya.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, desain penelitian kuantitatif diadopsi. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak kendaraan bermotor, dengan populasi terdiri dari 235.302 wajib pajak kendaraan bermotor yang mendaftarkan di kantor SAMSAT Kota Gorontalo pada tahun 2022–2023.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis linier berganda, pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t, f, dan koefisien determinasi (R^2), pengujian kualitas data (uji validitas dan reliabilitas), dan pengujian asumsi tradisional (uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas). SPSS Versi 24 adalah program yang digunakan untuk melakukan pengujian penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil Uji Kualitas Data

1. Hasil Uji Validitas

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Program Pelayanan Samsat (X1)	X1.1	0,806	0,196	Valid
	X1.2	0,867	0,196	Valid
	X1.3	0,850	0,196	Valid
	X1.4	0,910	0,196	Valid
	X1.5	0,916	0,196	Valid
	X1.6	0,865	0,196	Valid
	X1.7	0,878	0,196	Valid
	X1.8	0,869	0,196	Valid
Insentif Pajak (X2)	X2.1	0,902	0,196	Valid
	X2.2	0,918	0,196	Valid
	X2.3	0,887	0,196	Valid
Kesadaran Pajak (X3)	X3.1	0,891	0,196	Valid
	X3.2	0,926	0,196	Valid
	X3.3	0,923	0,196	Valid
Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak (Y)	Y1.1	0,893	0,196	Valid
	Y1.2	0,859	0,196	Valid
	Y1.3	0,887	0,196	Valid
	Y1.4	0,925	0,196	Valid
	Y1.5	0,916	0,196	Valid

Sumber: Data Olahan, 2024

Alat penelitian yang digunakan untuk menilai variabel Program Pelayanan Samsat (X1), Insentif Perpajakan (X2), Kesadaran Perpajakan (X3), dan Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak (Y) dapat dikatakan valid berdasarkan hasil pengujian validitas yang ditunjukkan pada Tabel 4. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa nilai R hitung variabel-variabel tersebut lebih tinggi dibandingkan dengan nilai R tabelnya yaitu sebesar 0,196.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	R Hitung	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Program Pelayanan Samsat (X1)	0,60	0,954	Reliabel
Insentif Pajak (X2)	0,60	0,884	Reliabel
Kesadaran Pajak (X3)	0,60	0,898	Reliabel
Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak (Y)	0,60	0,939	Reliabel

Sumber: Data Olahan, 2024

Variabel Program Pelayanan Samsat (X1), Insentif Perpajakan (X2), Kesadaran Perpajakan (X3), dan Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak (Y) mempunyai nilai reliabilitas lebih besar dibandingkan variabel dengan nilai Cronbach's alpha sebesar 0,60, sesuai temuan pengujian reliabilitas yang ditampilkan pada tabel 5. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa alat penelitian yang digunakan *reliable*.

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.82241555
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.082
	Negative	-.049
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.096 ^c

a. Test distribution is Normal.

- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data Olahan, 2024

Nilai asymp.sig ditentukan dengan melihat hasil *output* variabel Program Pelayanan Samsat (X1), Insentif Perpajakan (X2), Kesadaran Pajak (X3), dan Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak (Y). (2-tailed) Oleh karena itu, data dianggap terdistribusi normal karena 0,096 lebih besar dari 0,05.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,023	1,191		1,698	0,093		
Program Pelayanan Samsat	0,141	0,047	0,211	2,997	0,003	0,315	3,175
Insentif Pajak	0,305	0,096	0,209	3,176	0,002	0,359	2,786
Kesadaran Pajak	0,905	0,118	0,566	7,679	0,000	0,287	3,489

a. Dependent Variable: Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak

Sumber: Data Olahan, 2024

Variabel Program Pelayanan Samsat (X1) mempunyai nilai toleransi sebesar 0,315 lebih dari 0,1 dan nilai VIF sebesar 3,175 kurang dari 10,00 sesuai hasil analisis yang ditampilkan pada tabel 4.14. Variabel Insentif Pajak (X2) mempunyai nilai toleransi sebesar 0,359 lebih dari 0,1 dan nilai VIF sebesar 2,786 kurang dari 10,00 dan variabel Kesadaran Pajak (X3) mempunyai nilai toleransi sebesar 0,287 lebih dari 0,1 dan Nilai VIF sebesar 3,489 kurang dari 10,00. Temuan menunjukkan bahwa tidak ada tanda-tanda multikolinearitas pada variabel independen mana pun.

3. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	4,157	0,753		5,522	0,000
	Program Pelayanan Samsat	-0,056	0,030	-0,321	-1,872	0,064
	Insentif Pajak	-0,084	0,061	-0,222	-1,382	0,170
	Kesadaran Pajak	0,095	0,075	0,230	1,280	0,204

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data Olahan, 2024

Nilai signifikan sebesar 0,064 diatas 0,05 dihasilkan oleh variabel Program Pelayanan Samsat (X1), 0,170 diatas 0,05 oleh variabel Insentif Perpajakan (X2), dan 0,204 diatas 0,05 oleh variabel Kesadaran Perpajakan (X3) yang ditunjukkan dari hasil analisis. ditampilkan pada tabel 4.14. Oleh karena itu, tidak terdapat tanda-tanda heteroskedastisitas pada salah satu variabel independen.

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 9. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2,023	1,191		1,698	0,093
	Program Pelayanan Samsat	0,141	0,047	0,211	2,997	0,003
	Insentif Pajak	0,305	0,096	0,209	3,176	0,002
	Kesadaran Pajak	0,905	0,118	0,566	7,679	0,000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak

Sumber: Data Olahan, 2024

Berdasarkan hasil telaah tabel 9 pada kolom Koefisien Non Standar (B) nilai konstanta B sebesar 2,023, koefisien Program Pelayanan Samsat (X1) sebesar 0,141, koefisien Insentif Pajak (X2) sebesar 0,305, dan koefisien Kesadaran Pajak (X3) sebesar 0,118. Berikut adalah persamaan penelitian untuk analisis regresi linear berganda:

$$Y = 2,023 + 0,141X_1 + 0,305X_2 + 0,118X_3 + e$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Konstanta

Persamaan nilai konstanta hasil yang diperoleh adalah 2,023, artinya jika variabel bebas yaitu program pelayanan samsat, insentif pajak, dan kesadaran pajak tidak berubah atau konstan, maka nilai tingkat kepatuhan pembayaran pajak akan sebesar 2,023.

2. Program Pelayanan Samsat (X1)

Koefisien variabel program pelayanan samsat bernilai positif 0,141, yang berarti apabila variabel program pelayanan samsat bertambah maka variabel dependen tingkat kepatuhan pembayaran pajak akan mengalami kenaikan senilai 0,141 dengan asumsi variabel lain dalam keadaan konstan.

3. Insentif Pajak (X2)

Koefisien variabel insentif pajak bernilai positif 0,305, yang berarti apabila variabel insentif pajak bertambah maka variabel dependen tingkat kepatuhan pembayaran pajak akan mengalami kenaikan senilai 0,305 dengan asumsi variabel lain dalam keadaan konstan.

4. Kesadaran Pajak (X3)

Koefisien variabel kesadaran pajak bernilai positif 0,118, yang berarti apabila variabel in kesadaran pajak bertambah maka variabel dependen tingkat kepatuhan pembayaran pajak akan mengalami kenaikan senilai 0,118 dengan asumsi variabel lain dalam keadaan konstan.

Hasil Uji Hipotesis Penelitian

1. Uji Statistik t (Uji Signifikan Parsial)

Tabel 10. Hasil Uji t Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,023	1,191		1,698	0,093
Program Pelayanan Samsat	0,141	0,047	0,211	2,997	0,003
Insentif Pajak	0,305	0,096	0,209	3,176	0,002
Kesadaran Pajak	0,905	0,118	0,566	7,679	0,000

Sumber: Data Olahan, 2024

Persamaan regresi di atas memiliki makna sebagai berikut :

1. Variabel program pelayanan samsat (X1) diuji dengan uji t, dan ditemukan bahwa nilai t hitung 2,997 lebih besar daripada nilai t tabel 1,985, dengan nilai signifikan 0,003 lebih rendah daripada 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa program pelayanan samsat berdampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk variabel insentif pajak (X2), analisis uji t menemukan bahwa nilai t hitung sebesar 3,176 lebih besar dari nilai t tabel 1,985 dan nilai signifikan sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa insentif pajak berdampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk variabel kesadaran pajak (X3), analisis uji t menemukan bahwa nilai t hitung sebesar 7,679 lebih besar daripada nilai t tabel 1,985, dengan nilai signifikan sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa insentif pajak berdampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

2. Uji Statistik F (Uji Signifikan Simultan)

Tabel 11. Hasil Uji F ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4479,073	3	1493,024	181,744	.000 ^b
Residual	788,637	96	8,215		
Total	5267,710	99			

a. Dependent Variable: Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak

b. Predictors: (Constant), Prpgram Pelayanan Samsat, Insentif Pajak, Kesadaran Pajak

Sumber: Data Olahan, 2024

Hasil perhitungan menunjukkan nilai F hitung sebesar 181,744 dengan signifikansi 0,000. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai F tabel. Dari tabel F diperoleh nilai F tabel dengan $df = (k;n-1) = (3;100-1) = (3;99)$ sebesar 2,70.

Tabel di atas menunjukkan bahwa F hitung lebih besar dari F tabel (181,744 lebih besar dari 2,70), dan nilai signifikansi 0,000 kurang dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa program pelayanan samsat (X1), insentif pajak (X2), dan kesadaran pajak (X3) memiliki dampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak (Y).

3. Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.922 ^a	0,850	0,846	2,866

a. Predictors: (Constant), Kesadaran Pajak, Insentif Pajak, Program Pelayanan Samsat

Sumber: Data Olahan, 2024

Jika dilihat pada Adjusted R Square senilai 0,846 yang artinya variabel program pelayanan samsat, insentif pajak, dan kesadaran pajak secara bersama-sama mempengaruhi variabel tingkat kepatuhan pembayaran pajak sebesar 84,6% sisanya sebesar 15,4% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

Pengaruh Program Pelayanan Samsat Terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Temuan penelitian ini memperkuat hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor dipengaruhi secara positif oleh kualitas program pelayanan Samsat. Wajib Pajak akan lebih patuh membayar pajak kendaraannya jika Samsat Kota Gorontalo menawarkan program pelayanan Samsat yang lebih baik.

Penelitian statistik deskriptif menunjukkan adanya hubungan positif antara kepatuhan pajak kendaraan bermotor dengan tingkat pelayanan program Samsat di Samsat Kota Gorontalo. Mayoritas peserta menilai kualitas pelayanan Samsat baik, dengan rata-rata skor 42,46 untuk variabel tingkat program pelayanan Samsat. Derajat kepatuhan wajib pajak dengan peningkatan kualitas pelayanan Samsat mempunyai hubungan yang kuat, hal ini ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 42,46 antara kedua variabel tersebut. Temuan ini memperkuat hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa kualitas program pelayanan Samsat berkorelasi dengan tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap tugasnya.

Gagasan mendasar dari teori *Theory of Planned Behavior* (TPB) tercermin dalam temuan penelitian. Menurut TPB, ada tiga aspek utama yang mempengaruhi perilaku seseorang, yaitu: Sikap terhadap perilaku, dimana peningkatan kualitas program pelayanan Samsat akan meningkatkan opini positif wajib pajak terhadap tata cara pembayaran pajak. Sikap wajib pajak terhadap tindakan membayar pajak membaik ketika mereka yakin bahwa layanan Samsat lebih sederhana, cepat, dan efektif. Hasilnya, mereka lebih cenderung memenuhi komitmen pembayaran pajaknya.

Kedua, penilaian masyarakat atau norma subjektif wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh standar subjektif yaitu program pelayanan Samsat yang baik. Norma sosial untuk mematuhi persyaratan perpajakan akan diperkuat jika orang-orang terdekat, seperti keluarga, teman, atau rekan kerja, juga menunjukkan kepatuhan terhadap pajak kendaraan. Ketiga, kontrol perilaku yang dirasakan merupakan pertimbangan penting lainnya dalam situasi ini. Program layanan Samsat yang lebih baik memberikan masyarakat rasa kendali atas cara mereka membayar pajak. Wajib Pajak akan yakin bahwa mereka dapat dengan mudah dan sigap melakukan pembayaran pajak tepat waktu jika terdapat fasilitas yang lebih baik, akses yang lebih mudah, dan proses yang lebih transparan.

Penelitian ini mendukung penelitian (Purwati *et al*, 2022) yang menemukan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dipengaruhi secara signifikan oleh inisiatif pelayanan publik yang efektif yang menekankan pada aksesibilitas, kecepatan, dan keramahan petugas. Temuan mereka menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak meningkat melalui layanan Samsat yang transparan, efektif, dan terjangkau. Kualitas layanan Samsat, seperti penggunaan teknologi digital untuk pembayaran pajak, sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan, menurut penelitian lain (Kusuma Wardani Fikri Juliansya, 2018). Wajib Pajak akan lebih disiplin dan tepat waktu dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan jika mereka melihat layanan Samsat cepat, sederhana, dan nyaman.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas program layanan Samsat mungkin merupakan taktik yang berguna untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pelayanan yang lebih baik, seperti proses pembayaran yang lebih sederhana, aksesibilitas yang lebih baik, dan dukungan pelanggan yang ramah, dapat memotivasi wajib pajak untuk lebih tepat waktu dan patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Selain itu, temuan ini dapat menjadi landasan bagi pemerintah daerah untuk terus menciptakan program pelayanan publik yang efisien dan nyaman, yang pada akhirnya akan mendongkrak pemungutan pajak kendaraan bermotor daerah. Selain itu, lembaga Samsat di daerah lain dapat menggunakan temuan ini sebagai panduan untuk mengembangkan layanan baru yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di daerah tersebut.

Pengaruh insentif pajak terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor

Hipotesis kedua (H2) berdasarkan temuan penelitian adalah insentif pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Wajib Pajak akan lebih patuh membayar pajak kendaraannya jika Samsat Kota Gorontalo memberikan keringanan pajak yang lebih besar.

Berdasarkan data deskriptif, wajib pajak yang mendapatkan manfaat dari insentif pajak seperti program keringanan pajak atau denda yang lebih rendah, cenderung membayar pajak kendaraannya lebih konsisten dibandingkan mereka

yang tidak mendapatkan insentif pajak. Variabel insentif pajak dan kepatuhan membayar pajak secara umum berkorelasi positif signifikan. Hal ini menunjukkan bagaimana pemberian insentif kepada pembayar pajak dapat memotivasi mereka untuk membayar pajak tepat waktu, sehingga meningkatkan penerimaan pajak daerah. Temuan ini menunjukkan bahwa salah satu cara terbaik untuk meningkatkan kepatuhan individu melalui kebijakan adalah melalui insentif pajak. Dengan memberikan insentif, pemerintah bisa menurunkan besaran tunggakan pajak kendaraan bermotor. Selain itu, mereka dapat memotivasi wajib pajak untuk mengambil peran lebih aktif dalam memenuhi tanggung jawab mereka. Hasil ini juga menunjukkan bahwa untuk meningkatkan pendapatan daerah dari sektor pajak, pemerintah daerah dan organisasi pengelola pajak dapat terus menciptakan dan mengembangkan program insentif. Program insentif pajak dapat membantu meningkatkan kesadaran wajib pajak akan tanggung jawab mereka untuk mendorong pembangunan daerah dengan mendorong pembayaran pajak tepat waktu.

Teori Theory of Planned (TPB) yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh tiga unsur utama didukung oleh hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa insentif pajak mempunyai dampak menguntungkan terhadap tingkat kepatuhan berkendara bermotor. pembayaran pajak. Dalam situasi ini, insentif pajak mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi ketiga elemen tersebut, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Insentif perpajakan mempunyai kekuatan untuk mengubah persepsi wajib pajak terhadap pembayaran pajak. Pembayar pajak akan lebih melihat pembayaran pajak sebagai sesuatu yang menguntungkan dan tidak terlalu memberatkan ketika pemerintah memberikan insentif seperti diskon atau keringanan denda. Kemungkinan mereka membayar pajak tepat waktu meningkat karena prospek yang optimis ini. Dari sudut pandang norma subjektif, insentif pajak dapat menumbuhkan gagasan bahwa kepatuhan pajak merupakan norma yang diterima secara sosial dengan meningkatkan tekanan sosial dari teman sebaya, keluarga, dan lingkungan. Dengan meringankan kesulitan keuangan dan administrasi, insentif pajak juga dapat meningkatkan persepsi pengendalian perilaku. Hal ini disebabkan wajib pajak merasa lebih mampu dan memegang kendali atas kewajibannya, yang pada akhirnya meningkatkan niat dan tindakan kepatuhannya.

Penelitian (Ni Nengah Ayu Mahasari 2023) mendukung hipotesis kedua (H2) tentang bagaimana insentif pajak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini mengkaji pengaruh beberapa insentif perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Barat, antara lain penghematan pajak tahunan dan denda keterlambatan. Menurut temuan studi tersebut, menawarkan insentif pajak akan sangat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ketika beban keuangan mereka berkurang, wajib pajak yang menerima insentif akan lebih cenderung membayar pajaknya tepat waktu. Lebih lanjut, penelitian ini menunjukkan bahwa program insentif reguler dapat menurunkan tunggakan pajak dan meningkatkan pengetahuan perpajakan. Dengan demikian, hasil penelitian ini

sejalan dengan hipotesis bahwa insentif pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan temuan penelitian, menawarkan insentif pajak mungkin merupakan taktik yang berguna untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Insentif, seperti penghapusan denda dan diskon untuk pembayaran tepat waktu, akan mendorong pembayar pajak untuk melaksanakan tanggung jawabnya. Hal ini dapat meningkatkan pendapatan daerah, menurunkan jumlah tunggakan pajak, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk mendorong lebih banyak pembayar pajak untuk terlibat, pemerintah daerah didorong untuk membuat dan melaksanakan skema insentif yang lebih menarik dan mudah diakses oleh masyarakat umum.

Selain itu, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa insentif perpajakan dapat berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kewajiban perpajakan selain berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran. Pemerintah dapat menciptakan lingkungan yang mendorong wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawabnya dengan mempromosikan manfaat insentif pajak. Hal ini dapat mengubah opini yang kurang baik mengenai pajak menjadi lebih positif dan mendorong budaya kepatuhan pajak di kalangan masyarakat umum. Oleh karena itu, penetapan skema insentif perpajakan yang berhasil mendukung pertumbuhan daerah yang berkelanjutan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pengaruh kesadaran pajak terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor

Berdasarkan analisis data, tingkat kesadaran wajib pajak di Samsat Kota Gorontalo relatif tinggi dengan skor rata-rata sebesar 28,23 yang menunjukkan bahwa mayoritas responden menyadari pentingnya membayar pajak sebagai kontribusinya terhadap pembangunan daerah. Temuan penelitian mendukung hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa kesadaran mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil penelitian statistik deskriptif, rata-rata tingkat kesadaran wajib pajak terhadap kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor cukup tinggi. Persentase responden yang memandang membayar pajak sebagai kewajiban moral dan sosial juga cukup tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran pribadi mempunyai dampak besar terhadap perilaku mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Selain itu, penyelidikan menunjukkan perbedaan tingkat pengetahuan responden antar kelompok lain, misalnya berdasarkan usia, pendidikan, dan status ekonomi. Kelompok usia yang lebih muda biasanya memiliki skor kesadaran rata-rata yang lebih rendah dibandingkan kelompok usia yang lebih tua. Hal ini menunjukkan bagaimana variabel demografis dapat mempengaruhi tingkat pengetahuan masyarakat mengenai tanggung jawab perpajakannya. Hasil-hasil ini menyoroti

perlunya inisiatif penjangkauan dan pendidikan yang lebih efisien untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan, khususnya di kalangan generasi muda, guna mendorong kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara umum.

Temuan penelitian ini memberikan kepercayaan terhadap teori *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang menjelaskan bagaimana sikap positif dalam membayar pajak dapat dibentuk oleh tingkat pengetahuan yang tinggi tentang tanggung jawab dan keuntungan yang terkait dengan melakukan hal tersebut. Pembayar pajak akan lebih merasa bertanggung jawab dan terdorong untuk melakukan pembayaran pajak tepat waktu ketika mereka menyadari bahwa pajak mereka mendukung pertumbuhan pelayanan publik dan infrastruktur. Norma subjektif juga dipengaruhi oleh kesadaran, dan orang lebih cenderung berperilaku positif oleh teman, keluarga, dan komunitasnya. Masyarakat yang sadar betul akan pentingnya pajak akan merasa terdorong untuk menunaikan kewajiban tersebut jika lingkungan sosialnya mendorong untuk membayar pajak. Hasilnya, H3 yang menghubungkan kesadaran dengan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor konsisten dengan prinsip TPB yang menunjukkan bahwa kesadaran dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan mempengaruhi sikap dan norma sosial.

Penelitian terdahulu yang dilakukan (Alverina & Rahmi, 2022) menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat tentang kewajiban perpajakan berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepatuhan pembayaran pajak. Dalam studi tersebut, para peneliti menemukan bahwa ketika masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik tentang tujuan dan manfaat pajak, seperti kontribusi terhadap pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik, maka tingkat kepatuhan mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor meningkat secara signifikan. Kesadaran ini didorong oleh program pendidikan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah, yang berupaya untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang pajak dan bagaimana kontribusinya terhadap kekayaan bersama. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis bahwa peningkatan kesadaran masyarakat akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepatuhan membayar pajak.

Berdasarkan kesimpulan penelitian, kesadaran berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor, artinya pemerintah dan organisasi terkait harus berbuat lebih banyak untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan kewajiban perpajakan. Inisiatif pendidikan dan kampanye kesadaran masyarakat yang menyoroti nilai pajak sebagai sumber pendanaan untuk layanan publik dan pembangunan dapat mencapai hal ini. Hal ini bertujuan bahwa dengan meningkatkan kesadaran akan manfaat pajak, masyarakat akan merasa lebih bertanggung jawab dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga akan meningkatkan tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Selain itu, data tersebut juga menunjukkan bahwa perumusan kebijakan perpajakan memerlukan pendekatan yang lebih hati-hati. Pemerintah mungkin mempertimbangkan untuk mengadakan diskusi terbuka dengan masyarakat mengenai undang-undang

perpajakan dan memastikan bahwa uang pajak digunakan secara transparan. Masyarakat akan lebih terlibat dan merasa memiliki terhadap undang-undang perpajakan yang diterapkan dengan cara ini. Selain meningkatkan kesadaran, tindakan ini akan memotivasi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pembayaran pajak, yang akan bermanfaat bagi pendapatan daerah dan pertumbuhan secara umum.

Pengaruh program pelayanan Samsat, insentif pajak, dan kesadaran pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor

Hipotesis keempat (H4) yang menyatakan bahwa program pelayanan Samsat, insentif perpajakan, dan kesadaran perpajakan mempunyai pengaruh yang menguntungkan terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor didukung oleh temuan penelitian. Tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor semakin meningkat seiring dengan adanya program pelayanan Samsat, insentif perpajakan, dan kesadaran perpajakan.

Program pelayanan Samsat, insentif perpajakan, dan kesadaran perpajakan semuanya meningkatkan tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara signifikan, berdasarkan temuan analisis statistik deskriptif. Berdasarkan skor rata-rata program layanan Samsat sebesar 42,46, responden merasa senang dengan kualitas layanan yang mereka terima. Mayoritas responden berpendapat bahwa mereka memperoleh keuntungan dari program insentif yang dihadirkan, hal ini ditunjukkan dengan rata-rata skor sebesar 15,90 untuk variabel insentif pajak. Sebaliknya, rata-rata skor pada variabel kesadaran perpajakan sebesar 16,98 menunjukkan tingkat pemahaman masyarakat terhadap kewajiban perpajakan yang relatif tinggi.

Terdapat nilai yang cukup besar pada kajian korelasi ketiga variabel tersebut dengan tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bagaimana peningkatan satu atau lebih dari ketiga faktor tersebut dapat mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi. Secara keseluruhan, temuan ini mendukung hipotesis keempat (H4) yang menyatakan bahwa insentif perpajakan, kesadaran perpajakan, dan program pelayanan Samsat bekerja sama untuk meningkatkan derajat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, kebijakan yang berkaitan dengan ketiga elemen tersebut harus lebih ditingkatkan untuk meningkatkan hasil. kompeten dalam kepatuhan perpajakan.

Teori *Theory of Planned Behavior* (TPB), yang menyatakan bahwa sikap, norma subjektif, kontrol perilaku, dan niat semuanya berdampak pada perilaku individu, terus didukung oleh temuan penelitian. Dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor, sikap positif seseorang terhadap bea pajak dapat ditingkatkan dengan menarik insentif pajak, program pelayanan samsat yang baik, dan kesadaran

pajak yang tinggi. Ketiga unsur tersebut menumbuhkan suasana yang mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam menjalankan tugasnya.

Pelayanan samsat yang responsif dan berkualitas berfungsi untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan, dan insentif pajak semakin memberikan insentif bagi mereka untuk mengajukan pajak tepat waktu. Di sisi lain, kesadaran pajak yang tinggi menumbuhkan apresiasi terhadap peran pajak dalam pembangunan masyarakat. Sesuai dengan asas pokok TPB, masing-masing unsur tersebut mendukung niat wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, temuan studi ini menunjukkan bahwa meningkatkan inisiatif kualitas layanan, menawarkan insentif yang menarik, dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan nilai pajak dapat meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Penelitian ini mendukung penelitian (Alverina & Rahmi, 2022) yang menemukan bahwa kombinasi kesadaran perpajakan, pemahaman insentif, dan kualitas pelayanan sangat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian ini, masyarakat lebih cenderung untuk mematuhi kewajiban perpajakannya ketika mereka senang dengan layanan yang mereka terima dari otoritas pajak dan menyadari manfaat dari insentif yang tersedia. Selain itu penelitian (Prasetyo *et al*, 2023) menunjukkan temuan serupa yang menunjukkan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh pemberian insentif perpajakan, efektivitas program pelayanan publik, dan tingkat kesadaran masyarakat terhadap kewajiban perpajakan. Menurut penelitian ini, tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor akan meningkat jika pelayanan Samsat ditingkatkan, diberikan insentif yang menarik, dan masyarakat disadarkan akan pentingnya pajak. Hipotesis H4 yang menyatakan bahwa ketiga faktor tersebut bekerja sama untuk mendorong wajib pajak agar lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sangat didukung oleh temuan tersebut.

Kombinasi antara insentif perpajakan yang menarik, program pelayanan Samsat yang baik, dan peningkatan kesadaran perpajakan dapat menjadi strategi yang berhasil dalam meningkatkan tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor, sesuai dengan implikasi temuan penelitian yang mendukung hipotesis keempat (H4). Pemerintah daerah dan organisasi terkait perlu membuat dan melaksanakan program terpadu yang ketiga komponen tersebut saling memperkuat dan mendukung. Masyarakat diharapkan akan lebih tertarik untuk membayar pajak jika pelayanan publik Samsat ditingkatkan, wajib pajak diberikan insentif yang menarik, dan pentingnya pajak dapat diketahui secara lebih luas.

Selain itu, pentingnya kerja sama antar lembaga pemerintah dalam mengembangkan kebijakan perpajakan. Misalnya, untuk menjamin bahwa insentif pajak disosialisasikan dengan baik dan layanan yang diberikan memadai, organisasi layanan publik harus bekerja sama secara erat dengan lembaga perpajakan. Selain itu, inisiatif pendidikan dan kampanye kesadaran perpajakan yang berkesinambungan

diperlukan untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang keuntungan membayar pajak serta kewajibannya. Budaya kepatuhan pajak yang lebih kuat diperkirakan akan dibangun di masyarakat melalui strategi komprehensif yang mencakup layanan, insentif, dan kesadaran.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa setiap komponen dari program pelayanan Samsat, insentif pajak, dan kesadaran pajak memiliki efek positif terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Ketiga variabel tersebut mencapai kesimpulan berikut:

1. Program Pelayanan Samsat berdampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas program pelayanan Samsat berkontribusi signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Layanan yang lebih baik, seperti akses yang lebih mudah dan proses pembayaran yang lebih efisien, mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka tepat waktu.
2. Insentif Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor, hasil penelitian juga mengindikasikan bahwa pemberian insentif pajak, seperti diskon atau penghapusan denda, berdampak positif terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian, pemerintah perlu mempertimbangkan untuk terus menerapkan dan memperluas program insentif guna meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak di kalangan masyarakat.
3. Kesadaran pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kesadaran masyarakat tentang kewajiban dan manfaat pajak terbukti memiliki hubungan positif dengan kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan. Ketika masyarakat memiliki pemahaman yang baik tentang pentingnya pajak untuk pembangunan daerah dan pelayanan publik, mereka cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajak.
4. Program pelayanan samsat, insentif pajak, dan kesadaran pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan secara bersamaan terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan kata lain, peningkatan Program pelayanan samsat, insentif pajak, dan kesadaran pajak yang baik secara bersama-sama berkontribusi dalam menciptakan kepatuhan bagi wajib pajak untuk membayar pajak.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang diperoleh, berikut adalah saran yang disarankan oleh peneliti:

1. Samsat Kota Gorontalo perlu terus berupaya meningkatkan kualitas program pelayanan yang ada. Ini dapat dilakukan dengan mempercepat proses administrasi, menyediakan fasilitas yang lebih baik, dan meningkatkan pelatihan bagi petugas pelayanan agar dapat memberikan layanan yang lebih responsif dan ramah kepada wajib pajak.
2. Untuk mendorong kepatuhan wajib pajak, Samsat dapat merancang dan mengimplementasikan lebih banyak program insentif, seperti potongan biaya atau penghapusan denda bagi wajib pajak yang membayar tepat waktu. Program ini sebaiknya disosialisasikan secara luas agar masyarakat mengetahui manfaatnya dan termotivasi untuk membayar pajak.
3. Optimalisasi penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi administrasi pajak. Dari perspektif akuntansi, automasi dalam pengelolaan data pajak akan meningkatkan efisiensi pencatatan, memperkecil kemungkinan kesalahan, serta memudahkan rekonsiliasi data keuangan.
4. Peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor, dalam konteks akuntansi, transparansi dan akuntabilitas adalah dua aspek penting yang dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak. Penelitian ini bisa memberikan saran agar Samsat Kota Gorontalo meningkatkan transparansi dalam proses pencatatan dan pelaporan pajak kendaraan bermotor, serta menyediakan informasi yang mudah diakses oleh publik mengenai penggunaan dana pajak tersebut.
5. Penelitian lebih lanjut dapat mempertimbangkan variabel lain yang mungkin memengaruhi kepatuhan pembayaran pajak, seperti kondisi ekonomi masyarakat, budaya lokal, dan kepercayaan terhadap pemerintah. Dengan menganalisis faktor-faktor ini, peneliti dapat memberikan rekomendasi yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Alverina, Clara Shinta Rahmi, Notika (2022). Pengaruh program e-samsat dan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di daerah jakarta pusat 581-591, 2(6).
- Aprilianti, A. A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, Dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi, Manajemen & Akuntansi*, 11(1), 1-20. <https://doi.org/25252/assets.vlil.21405>
- Ardiyanti, N. P. M., & Supadmi, N. L. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Layanan SAMSAT Keliling pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(8), 1915. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i08.p02>

Faiz A, Balliyand Z, Azzahra N (2024). *The Effect Of Tax Incentives, Tax Rates And Tax Sanctions On Tax Compliance With Tax Services In The Covid-19 Pandemic As A Moderation Variable*

Hartati, Hartanti, Rr Karina Alviani, and Ratiyah Ratiyah. 2020. " Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur." *Jurnal Online Insan Akuntan* 5(1).

Kusuma wardani fikri juliansya, dewi (2018). Pengaruh program e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening (studi kasus samsat daerah istimewa yogyakarta)

Lalisu, SJ (2021). *Effect of Changes in Tariffs, Modernization of the Tax System, Understanding of Taxes and Utilization of Tax Incentives on Tax Compliance of MSME Taxpayers with Financial Conditions as Moderation in the City of Gorontalo*. Yogyakarta: Indonesian Islamic University.

Lusy Marta Subekti dan Vishnu Juwono, 2021 Analisis Strategis Administrasi Pajak dalam Mencegah Peningkatan Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta, *Jurnal Ilmiah Indonesia*, Vol 6 No. 9. <https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/4096/2432> Mesoino, dkk, 2020. Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Sebelum dan Sesudah Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Online Berbasis E-Samsat di Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Vol <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jbie/article/view/30233/29229>

Mardiasmo. 2019. *Perpajakan Edisi 2019*. Yogyakarta : Andi.

Nashihah, D. (2021). *Pengaruh Penerapan E-Samsat dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan dengan Kesadaran sebagai Variabel Intervening Kabupaten Pati* (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).

Ni Nengah Ayu Mahasari. (2023). Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas, Kualitas Audit, Corporate Governance Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Penghindaran Pajak Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di BEI Periode 2018-2020. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 2(1), 2186-2195.

Prasetyo H, Herawati N, Auliyah R (2023) Pengaruh penerapan e-samsat, tingkat ekonomi, dan biro jasa terhadap motivasi membayar pajak kendaraan bermotor, 355-368, 2(4).

Purwati N, Probowulan D, Zulkarnaeni A. (2022). Dampak Sosialisasi Insentif Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Jember, 2(2) 94-108.

- Putri, K. A. M. P., Yasa, I. N. P., & Wahyuni, M. A. (2018). Pengujian Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna Samsat Online (Studi Pada Kantor Samsat Kabupaten Buleleng). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 9(2).
- Ramadanty, H. (2020). Pengaruh Penerapan e-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak di Samsat Jakarta Barat) (Bachelor's thesis, Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Rita, J. S. M. A. S. M. K. (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, VOL.15 NO.(ISSN 1978-838X)*.
- 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 P-ISSN, 2339, 0867*.
- Rostyavisia, R. (2020). Pengaruh Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak kendaraan Bermotor di kantor Samsat Bantul) (Doctoral dissertation, STIE YKPN).
- Rusdi, Arbani, and Prabowo Yudo Jayanto. 2020. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan Tahun 2019." *Moneter - Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 7(1): 69–70.
- Siahaan, 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: Journal of the Accounting Study Program*, 7(1), 55-62
- Stephiane, B., Romadhoni, B., & Adil, M. (2019). Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 3(1), 1-9, <https://doi.org/10.26618/jrp.v3i1.3401>
- Susanti, L., & Ery Setiawan, P. (2019). Pengaruh Layanan Samsat Corner, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 29(2), 630 – 644.
- Undang-Undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di dalam pasal 2

Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah

Volume 7 Nomor 2 (2025) 1095 - 1116 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351

DOI: 10.47467/alkharaj.v7i2.5717

- Utama, I., & Mustika, W. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak. E-Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia, h, 453.
- Virgiawati et.al, 2019. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Wajib Pajak di Samsat Jakarta Selatan), Jurnal Monex, Volume 8 Nomor 2. <https://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/monex/article/viewFile/1234/946>
- Wardani, D. K., & Rumiyaun, R. (2020). 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. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>
- Wijayanti, L., & Sukartha, I. (2018). Pengaruh Tarif Progresif, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. E-Jurnal Akuntansi, 25(3), 2011-2040.
- Wuryanto, L., Sadiati, U., & Afif, M. N. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Akunida, 5(2), 15-31.