

Pengaruh Pemutihan Pajak, Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, dan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di SAMSAT Kota Sragen

Naila Faizdahun Musyarofah^{1*}, Rispanyo², Aris Edy Sarwono³, Sinta Putriana⁴

^{1,2,3,4} Akuntansi, Universitas Slamet Riyadi, Surakarta, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: nailaafah02@email.com

Abstrak— Rendahnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Indonesia, dengan 43,76% kendaraan tidak melakukan daftar ulang pada akhir tahun 2022, melatarbelakangi penelitian ini, termasuk di Kantor SAMSAT Kota Sragen. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Program Pemutihan Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua, baik parsial maupun simultan. Penelitian kuantitatif eksplanatori ini menggunakan sampel 100 responden yang dipilih melalui *accidental sampling* dan dihitung dengan rumus Slovin, dengan data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert 1–5 dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil uji F menunjukkan keempat variabel berpengaruh signifikan secara simultan ($F = 70,912$; sig. 0,000) dengan kontribusi 74,9% ($R^2 = 0,749$). Secara parsial, seluruh variabel berpengaruh positif dan signifikan, dengan Samsat Keliling sebagai faktor paling dominan ($\beta = 0,303$), diikuti Sosialisasi Pajak ($\beta = 0,240$), Kualitas Pelayanan Pajak ($\beta = 0,165$), dan Program Pemutihan Pajak ($\beta = 0,159$). Temuan ini membuktikan bahwa perluasan jangkauan layanan keliling merupakan strategi paling efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Sragen.

Kata Kunci: Theory of Planned Behavior, Kepatuhan Pajak Daerah, Layanan Pajak Bergerak, Kendaraan Bermotor Roda Dua

Abstract— Low compliance among motor vehicle taxpayers in Indonesia, with 43.76% of vehicles unregistered for renewal by the end of 2022, motivates this study, including at the SAMSAT Office of Sragen City. This study examines the effect of the Tax Whitening Program, Tax Socialization, Tax Service Quality, and Mobile Samsat on two-wheeled Motor Vehicle Taxpayer Compliance, both partially and simultaneously. This quantitative explanatory study used a sample of 100 respondents selected through accidental sampling and calculated using the Slovin formula, with data collected via a 1–5 Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression. The F-test results show that the four variables simultaneously have a significant effect ($F = 70.912$; sig. 0.000), explaining 74.9% of the variance ($R^2 = 0.749$). Partially, all variables have a positive and significant effect, with Mobile Samsat as the most dominant factor ($\beta = 0.303$), followed by Tax Socialization ($\beta = 0.240$), Tax Service Quality ($\beta = 0.165$), and the Tax Whitening Program ($\beta = 0.159$). These findings confirm that expanding mobile service coverage is the most effective strategy to increase taxpayer compliance and Regional Original Revenue (PAD) in Sragen.

Keywords: Theory of Planned Behavior, Regional Tax Compliance, Mobile Tax Service, Two-Wheeled Motor Vehicle

1. PENDAHULUAN

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu komponen strategis dalam struktur Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memiliki peran vital dalam menopang kapasitas fiskal daerah di Indonesia. Seiring dengan terus bertumbuhnya jumlah kepemilikan kendaraan bermotor, potensi penerimaan dari sektor PKB seharusnya turut meningkat secara signifikan. Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor justru masih menjadi persoalan krusial yang belum terselesaikan secara optimal: sebanyak 43,76% kendaraan bermotor tidak melakukan daftar ulang pada akhir tahun 2022, sehingga potensi penerimaan pajak hilang begitu saja [1]. Kepatuhan wajib pajak penting karena penerimaan PKB akan terealisasi secara maksimal apabila wajib pajak memahami dan mematuhi kewajiban perpajakannya [2]. Secara teoritis maupun empiris, terdapat lima faktor yang memengaruhi perilaku kepatuhan pembayaran pajak: upaya pencegahan (*deterrence*), norma atau nilai yang berlaku, kesempatan untuk patuh atau tidak patuh, keadilan (*fairness*), dan faktor ekonomi [3]. Rendahnya kepatuhan ini berdampak langsung pada berkurangnya kemampuan daerah membiayai program pembangunan dan layanan publik, sehingga mendorong pemerintah daerah untuk berinovasi melalui kebijakan perpajakan yang lebih responsif.

Empat faktor secara konseptual dan empiris terbukti memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sebagaimana dikaji pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan: program pemutihan pajak, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, dan pelayanan [4]. Program pemutihan merupakan kebijakan

penghapusan atau pengurangan sanksi administratif bagi wajib pajak yang menunggak, diarahkan untuk menurunkan angka Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU) [5]. Sosialisasi pajak adalah upaya edukasi dan penyebarluasan informasi perpajakan kepada masyarakat, sedangkan kualitas pelayanan pajak mencerminkan standar layanan petugas SAMSAT, dan Samsat Keliling adalah layanan perpajakan bergerak yang menjangkau masyarakat di berbagai titik lokasi. Keempat variabel ini berpijak pada Theory of Planned Behavior [1], yang menjelaskan bahwa perilaku kepatuhan dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku, serta konsep *service quality* [6] yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik meningkatkan niat dan tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Secara normatif, sistem perpajakan yang ideal menghendaki agar setiap wajib pajak secara sukarela dan tepat waktu memenuhi kewajibannya sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Namun, realita di lapangan menunjukkan kondisi yang jauh berbeda: berdasarkan data Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jawa Barat, sekitar 30% kendaraan bermotor di wilayah tersebut tercatat tidak melakukan registrasi ulang atau menunggak pajak, yang menegaskan perlunya strategi efektif untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Di Kabupaten Sragen, Jawa Tengah, fenomena tunggakan pajak kendaraan bermotor roda dua masih menjadi tantangan nyata. Meskipun Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah secara berkala menyelenggarakan program pemutihan pajak, respons masyarakat Sragen belum mencapai tingkat yang optimal, sementara jangkauan layanan Samsat Keliling di wilayah perkotaan dan pedesaan Sragen masih belum merata sehingga sebagian wajib pajak menghadapi kendala aksesibilitas.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, namun masih ditemukan celah penelitian (*research gap*) yang perlu diisi. Pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan penerapan layanan Samsat Keliling terbukti berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Bali [7]. Sementara itu, penelitian di Kantor SAMSAT Kota Kendari menunjukkan bahwa program Samsat Keliling dan program pemutihan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan, meskipun sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh secara parsial namun berpengaruh secara simultan bersama variabel lainnya [8]. Penelitian lain di Kabupaten Bangkalan mengkaji pengaruh pemutihan pajak, Samsat Keliling, e-Samsat, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak [9], sementara penelitian di Kantor SAMSAT Gianyar mengkaji kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak tanpa menyertakan variabel pemutihan pajak dan Samsat Keliling secara simultan [10]. Penelitian-penelitian tersebut memiliki keterbatasan utama, sebagian besar dilakukan di luar Jawa Tengah dan tidak mengombinasikan keempat variabel (pemutihan pajak, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, dan Samsat Keliling) secara bersamaan dalam satu model komprehensif pada konteks wilayah kabupaten dengan karakteristik sosio-ekonomi semi-perkotaan dan pedesaan seperti Sragen. Belum adanya studi yang menguji keempat variabel tersebut secara simultan pada konteks SAMSAT Kota Sragen inilah yang menjadi celah (*novelty*) yang diisi oleh penelitian ini, sekaligus membedakannya dari penelitian-penelitian sebelumnya yang cenderung menguji variabel secara parsial atau pada lokasi dengan karakteristik wilayah yang berbeda.

Penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi baik secara akademis maupun praktis. Pemutihan pajak kendaraan bermotor terbukti secara signifikan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sekaligus mendongkrak penerimaan daerah [11]. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, pengambilan keputusan terkait kebijakan perpajakan di Sragen akan terus bersandar pada asumsi generik yang belum tentu sesuai dengan karakteristik wajib pajak setempat, sementara jika penelitian ini berhasil mengidentifikasi variabel yang paling dominan dalam mendorong kepatuhan, pemerintah daerah dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih terarah dan efektif. Layanan Samsat Keliling, e-Samsat, dan sanksi perpajakan secara bersama-sama terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor [12], yang memperkuat relevansi pengujian variabel Samsat Keliling dalam penelitian ini. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji secara empiris pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Samsat Keliling baik secara parsial maupun simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua pada Kantor SAMSAT Kota Sragen, sekaligus mengidentifikasi variabel yang paling dominan agar dapat menjadi dasar rekomendasi kebijakan yang actionable bagi para pemangku kepentingan perpajakan daerah.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori (*explanatory research*) yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen dan variabel dependen melalui pengujian hipotesis. Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor SAMSAT Kota Sragen, Kabupaten Sragen, Provinsi Jawa Tengah. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada fenomena rendahnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang masih terjadi di wilayah tersebut, serta belum adanya penelitian serupa yang dilakukan secara komprehensif di lokasi ini.

2.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor roda dua yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Sragen. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan atau siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dinilai cocok sebagai sumber data. Ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin (Persamaan 1) dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10%:

$$n = N / (1 + N \cdot e^2) \dots \dots \dots (1)$$

di mana n adalah jumlah sampel, N adalah jumlah populasi wajib pajak kendaraan bermotor roda dua terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Sragen, dan e adalah persentase kelonggaran ketidaktelitian akibat kesalahan pengambilan sampel (10%). Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden, yang juga konsisten dengan jumlah observasi ($N = 100$) pada hasil uji ANOVA (Tabel 9).

2.2 Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner (angket) dengan skala Likert 1–5 (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju) kepada responden secara langsung di lingkungan Kantor SAMSAT Kota Sragen. Instrumen penelitian terdiri dari lima variabel: Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (X1, 3 item), Sosialisasi Pajak (X2, 3 item), Kualitas Pelayanan Pajak (X3, 4 item mengacu pada dimensi SERVQUAL), Samsat Keliling (X4, 3 item), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y, 3 item). Sebelum digunakan, instrumen terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, dengan kriteria item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi 5%. Uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha dengan nilai minimum 0,6 sebagai ambang batas instrumen yang reliabel.

2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda (*multiple linear regression*) dengan persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e \dots \dots \dots (2)$$

Di mana Y adalah Kepatuhan Wajib Pajak, X_1 adalah Program Pemutihan Pajak, X_2 adalah Sosialisasi Pajak, X_3 adalah Kualitas Pelayanan Pajak, X_4 adalah Samsat Keliling, a adalah konstanta, b_1 – b_4 adalah koefisien regresi masing-masing variabel independen, dan e adalah error term. Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas (analisis grafik histogram dan normal probability plot), uji multikolinearitas (nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor/VIF), dan uji heteroskedastisitas. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t (parsial) untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara individual, dan uji F (simultan) untuk menguji pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama, keduanya pada tingkat signifikansi 0,05.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1 Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Program Pemutihan Pajak (X1)

Item	r Hitung	r Tabel	Sig.	Keterangan
X1.1	0,830	0,1966	0,000	Valid
X1.2	0,848	0,1966	0,000	Valid
X1.3	0,830	0,1966	0,000	Valid

Berdasarkan Tabel 1, seluruh butir pernyataan pada variabel Program Pemutihan Pajak menghasilkan nilai r hitung yang jauh di atas r tabel (0,1966), yaitu X1.1 sebesar 0,830, X1.2 sebesar 0,848, dan X1.3 sebesar 0,830, dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) pada seluruh item. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan pada variabel Program Pemutihan Pajak dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Sosialisasi Pajak (X2)

Item	r Hitung	r Tabel	Sig.	Keterangan
X2.1	0,796	0,1966	0,000	Valid
X2.2	0,755	0,1966	0,000	Valid
X2.3	0,808	0,1966	0,000	Valid

Berdasarkan Tabel 2, ketiga butir pernyataan pada variabel Sosialisasi Pajak menghasilkan nilai r hitung yang seluruhnya melebihi r tabel (0,1966), yakni X2.1 sebesar 0,796, X2.2 sebesar 0,755, dan X2.3 sebesar 0,808, dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Oleh karena itu, seluruh butir pernyataan pada variabel Sosialisasi Pajak dinyatakan valid dan layak dipertahankan dalam instrumen penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X3)

Item	r Hitung	r Tabel	Sig.	Keterangan
X3.1	0,767	0,1966	0,000	Valid
X3.2	0,842	0,1966	0,000	Valid
X3.3	0,706	0,1966	0,000	Valid
X3.4	0,751	0,1966	0,000	Valid

Berdasarkan Tabel 3, keempat butir pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan Pajak menghasilkan nilai r hitung yang seluruhnya melampaui r tabel (0,1966), dengan nilai tertinggi pada item X3.2 sebesar 0,842 dan nilai terendah pada item X3.3 sebesar 0,706, serta nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) pada seluruh item. Dengan demikian, keempat butir pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan Pajak dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur yang sah dalam penelitian ini.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Samsat Keliling (X4)

Item	r Hitung	r Tabel	Sig.	Keterangan
X4.1	0,767	0,1966	0,000	Valid
X4.2	0,774	0,1966	0,000	Valid
X4.3	0,725	0,1966	0,000	Valid

Berdasarkan Tabel 4, ketiga butir pernyataan pada variabel Samsat Keliling menghasilkan nilai r hitung yang berada jauh di atas r tabel (0,1966), yaitu X4.1 sebesar 0,767, X4.2 sebesar 0,774, dan X4.3 sebesar 0,725, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (X4.1 dan X4.2) dan 0,001 (X4.3), keduanya di bawah $\alpha = 0,05$. Oleh karena itu, seluruh butir pernyataan pada variabel Samsat Keliling dinyatakan valid.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Item	r Hitung	r Tabel	Sig.	Keterangan
Y1	0,785	0,1966	0,000	Valid
Y2	0,776	0,1966	0,000	Valid
Y3	0,815	0,1966	0,000	Valid

Berdasarkan Tabel 5, ketiga butir pernyataan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak menghasilkan nilai r hitung yang seluruhnya melebihi r tabel (0,1966), yakni Y1 sebesar 0,785, Y2 sebesar 0,776, dan Y3 sebesar 0,815, dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Dengan demikian, seluruh butir pernyataan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen pengukuran dalam penelitian ini.

3.1.2 Uji Reabilitas

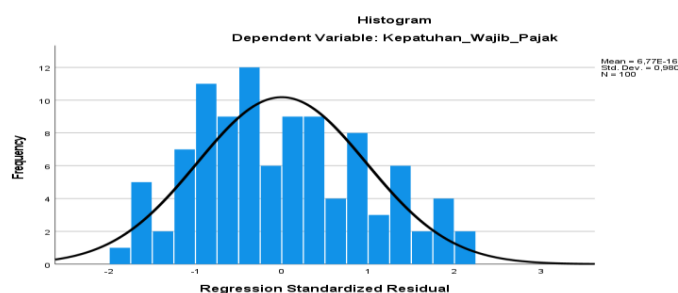
Tabel 6. Hasil Uji Reabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
1	Program Pemutihan Pajak (X1)	0,784	3	Realibel
2	Sosialisasi Pajak (X2)	0,692	3	Realibel
3	Kualitas Pelayanan Pajak (X3)	0,768	4	Realibel
4	Samsat Keliling (X4)	0,625	3	Realibel
5	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,702	3	Realibel

Berdasarkan Tabel 6, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, sehingga semua instrumen dinyatakan reliabel. Hal ini berarti bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner menghasilkan pengukuran yang konsisten dan dapat dipercaya, sehingga data yang diperoleh layak digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

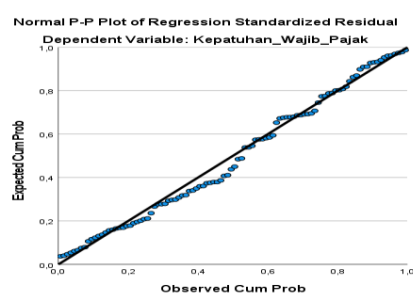
3.1.3 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas



Gambar 1. Grafik Normalitas Histogram

Berdasarkan grafik histogram di atas, sebaran batang (*bar*) frekuensi residual membentuk pola yang mendekati kurva lonceng (*bell-shaped curve*) dengan nilai Mean ≈ 0 ($6,77E-16 \approx 0$) dan Std. Deviation = 0,980 ≈ 1 . Dengan demikian, secara visual histogram mengindikasikan bahwa residual model berdistribusi mendekati normal.



Gambar 2. Grafik Normalitas P-P Plot

Grafik Normal P-P Plot menunjukkan sebaran titik-titik data yang secara konsisten mengikuti garis diagonal lurus. Hampir seluruh titik terletak di atas atau sangat berdekatan dengan garis diagonal, tanpa penyimpangan yang signifikan ke kanan maupun ke kiri. Pola ini merupakan indikasi kuat bahwa residual model regresi terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinieritas

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Program Pemutihan Pajak (X1)	0,360	2,780	Tidak terjadi multikolinieritas
Sosialisasi Pajak (X2)	0,358	2,791	Tidak terjadi multikolinieritas
Kualitas Pelayanan Pajak (X3)	0,415	2,407	Tidak terjadi multikolinieritas
Samsat Keliling (X4)	0,467	2,142	Tidak terjadi multikolinieritas

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen dalam penelitian ini Program Pemutihan Pajak (X1), Sosialisasi Pajak (X2), Kualitas Pelayanan Pajak (X3), dan Samsat Keliling (X4) memiliki nilai Tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 . Dengan demikian, tidak terdapat gejala multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi, yang berarti setiap variabel independen berdiri secara mandiri dan tidak saling mengganggu satu sama lain.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Kesimpulan
Program Pemutihan Pajak (X_1)	0,645	$> 0,05 \rightarrow$ tidak terjadi heteroskedastisitas
Sosialisasi Pajak (X_2)	0,324	$> 0,05 \rightarrow$ tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas Layanan Pajak (X_3)	0,592	$> 0,05 \rightarrow$ tidak terjadi heteroskedastisitas
Samsat Keliling (X_4)	0,541	$> 0,05 \rightarrow$ tidak terjadi heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji Glejser pada tabel di atas, diperoleh nilai signifikansi seluruh variabel independen : Program Pemutihan Pajak (0,645), Sosialisasi Pajak (0,324), Kualitas Pelayanan Pajak (0,592), dan Samsat Keliling (0,541) lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi, sehingga model layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3.1.4 Uji Simultan (F)

Tabel 9. Hasil Uji Simultan (F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	325,554	4	81,389	70,912	0,000
Residual	109,036	95	1,148		
Total	434,590	99			

Berdasarkan Tabel 9, diperoleh nilai F hitung sebesar 70,912 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa secara simultan, variabel Program Pemutihan Pajak (X_1), Sosialisasi Pajak (X_2), Kualitas Pelayanan Pajak (X_3), dan Samsat Keliling (X_4) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Model regresi yang terbentuk layak (fit) dan dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen.

3.1.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)Tabel 10. Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,866 ^a	0,749	0,739

Berdasarkan Tabel 10, model regresi yang terbentuk memiliki kemampuan prediksi yang kuat dan signifikan. Variabel Program Pemutihan Pajak (X_1), Sosialisasi Pajak (X_2), Kualitas Pelayanan Pajak (X_3), dan Samsat Keliling (X_4) secara bersama-sama mampu menjelaskan 74,9% variasi Kepatuhan Wajib Pajak, sementara nilai Adjusted R Square sebesar 73,9% memperkuat kesimpulan bahwa model tidak mengalami overfitting. Dengan demikian, model regresi ini layak dan handal untuk digunakan sebagai dasar pengambilan kesimpulan dalam penelitian ini.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Pengaruh Program Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa Program Pemutihan Pajak (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (t hitung = 2,143; sig. 0,034 $< 0,05$) dengan koefisien regresi sebesar 0,159, artinya setiap peningkatan satu satuan pelaksanaan program ini meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,159 satuan. Temuan ini sejalan dengan Theory of Planned Behavior [1]: penghapusan sanksi administratif mengurangi hambatan psikologis dan finansial (perceived behavioral control), sehingga mendorong wajib pajak yang menunggak untuk segera melunasi kewajibannya. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang mengonfirmasi pengaruh positif program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Madiun dan Kendari [11], [14], [8]. Meski demikian, perlu dicatat bahwa di antara keempat variabel yang diuji, koefisien Program Pemutihan Pajak adalah yang terkecil, mengindikasikan bahwa pengaruhnya terhadap kepatuhan relatif lebih lemah dibandingkan tiga variabel lain. Hal ini sejalan dengan karakteristik program pemutihan yang bersifat insentif jangka pendek dan periodik, sehingga dampaknya terhadap pembentukan kepatuhan yang

konsisten cenderung lebih terbatas dibandingkan faktor-faktor yang bersifat struktural seperti aksesibilitas layanan. Oleh karena itu, program pemutihan tetap memerlukan kebijakan lanjutan agar manfaatnya terhadap kepatuhan dapat dijaga secara berkelanjutan [5].

3.2.2 Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi Pajak (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (t hitung = 3,037; sig. 0,003 < 0,05) dengan koefisien regresi sebesar 0,240, terbesar kedua di antara seluruh variabel independen. Secara teoritis, sosialisasi pajak membentuk sikap positif (attitude toward the behavior) dan norma subjektif wajib pajak sesuai kerangka Theory of Planned Behavior [1], [15], sehingga mendorong kepatuhan secara sukarela. Hasil ini didukung oleh penelitian di Bali dan Gianyar yang juga menemukan pengaruh positif sosialisasi pajak terhadap kepatuhan [7], [10]. Temuan ini berbeda dengan hasil di Surabaya Selatan yang menemukan sosialisasi tidak berpengaruh signifikan [4]. Perbedaan ini diduga berkaitan dengan karakteristik wilayah: Surabaya Selatan merupakan kawasan perkotaan dengan akses informasi pajak yang relatif sudah tersedia melalui banyak kanal, sehingga sosialisasi tambahan memberikan dampak marginal yang kecil, sedangkan Sragen dengan karakteristik wilayah yang lebih semi-pedesaan kemungkinan memiliki tingkat literasi pajak awal yang lebih rendah, sehingga ruang bagi sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan menjadi lebih besar. Interpretasi ini bersifat dugaan berdasarkan perbedaan konteks wilayah dan belum diuji secara langsung dalam penelitian ini, sehingga perlu dikonfirmasi oleh penelitian lanjutan yang membandingkan kedua wilayah secara eksplisit.

3.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas Pelayanan Pajak (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (t hitung = 3,040; sig. 0,003 < 0,05) dengan koefisien regresi sebesar 0,165, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan SAMSAT secara nyata mendorong kepatuhan wajib pajak. Temuan ini berpijak pada model SERVQUAL [6] yang mencakup dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pemenuhan kelima dimensi tersebut meningkatkan persepsi perceived behavioral control wajib pajak dalam kerangka Theory of Planned Behavior, sebagaimana ditegaskan dalam tinjauan sistematis terkait kepatuhan pajak berbasis TPB [16]. Hasil ini konsisten dengan temuan di Gianyar dan Bangkalan [10], [9]. Secara substantif, temuan ini menegaskan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak semata-mata ditentukan oleh insentif fiskal (seperti pemutihan), melainkan juga oleh pengalaman interaksi langsung wajib pajak dengan petugas pelayanan. Oleh karena itu, SAMSAT Sragen perlu terus meningkatkan kompetensi petugas, sarana prasarana, dan responsivitas layanan guna mendorong kepatuhan yang berkelanjutan.

3.2.4 Pengaruh Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Samsat Keliling (X4) memiliki nilai t hitung tertinggi (3,850; sig. 0,000 < 0,05) dengan koefisien regresi terbesar (0,303), menjadikannya variabel paling dominan dalam memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Sragen. Dominannya pengaruh ini dapat dijelaskan melalui Theory of Planned Behavior: Samsat Keliling mengurangi hambatan aksesibilitas (perceived behavioral control) yang menjadi kendala utama wajib pajak, khususnya di wilayah Sragen yang mencakup kawasan perkotaan dan pedesaan dengan jangkauan layanan tetap yang belum merata, sebagaimana diuraikan pada bagian Pendahuluan. Temuan ini sejalan dengan penelitian di berbagai wilayah yang juga menemukan pengaruh positif Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak [12], [9], [7], [8]. Secara substantif, dominasi variabel ini mengindikasikan bahwa bagi wajib pajak di wilayah dengan keterbatasan aksesibilitas, kemudahan menjangkau titik layanan jauh lebih menentukan keputusan untuk patuh dibandingkan insentif finansial maupun edukasi semata. Dengan demikian, perluasan jangkauan Samsat Keliling di seluruh wilayah Sragen merupakan strategi paling efektif yang perlu diprioritaskan untuk mengoptimalkan penerimaan PKB dan PAD.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa Program Pemutihan Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Samsat Keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kantor SAMSAT Kota Sragen, baik secara simultan maupun parsial, dengan Samsat Keliling sebagai faktor paling dominan, diikuti Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Program Pemutihan Pajak. Temuan ini menjawab tujuan penelitian sekaligus celah penelitian yang diidentifikasi pada bagian Pendahuluan, yaitu masih terbatasnya studi yang menguji keempat variabel tersebut secara simultan pada konteks wilayah semi-perkotaan dan pedesaan seperti Sragen. Secara teoritis, hasil ini memperkuat relevansi Theory of Planned Behavior dan model SERVQUAL dalam menjelaskan perilaku kepatuhan pajak daerah, khususnya bahwa pengurangan hambatan aksesibilitas melalui layanan bergerak memberikan pengaruh lebih besar dibandingkan insentif fiskal semata. Secara praktis, Kantor SAMSAT Kota Sragen disarankan

memprioritaskan perluasan jangkauan Samsat Keliling ke wilayah pedesaan yang masih minim akses, sambil tetap mengintensifkan sosialisasi perpajakan dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu teknik accidental sampling yang berpotensi kurang representatif, desain cross-sectional yang tidak menangkap perubahan kepatuhan dari waktu ke waktu, serta belum dimasukkannya variabel lain seperti kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan e-Samsat. Penelitian mendatang disarankan menggunakan probability sampling, desain longitudinal, serta memperluas model dengan variabel-variabel tersebut guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai determinan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyelesaian penelitian dan penulisan manuskrip ini, khususnya kepada Universitas Slamet Riyadi Surakarta selaku lembaga afiliasi penulis yang telah menyediakan fasilitas dan dukungan akademik selama proses penelitian berlangsung. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada Kantor Bersama SAMSAT Kota Sragen yang telah memberikan izin dan kemudahan akses data dalam pelaksanaan penelitian ini, serta kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner.

REFERENCES

- [1] I. Ajzen, "The theory of planned behavior," *Organ. Behav. Hum. Decis. Process.*, vol. 50, no. 2, hal. 179–211, 1991. doi: 10.1016/0749-5978(91)90020-T.
- [2] Yulitiawati dan Meliya, "Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor," dalam *Prosiding PNJ*, 2021.
- [3] Darussalam et al., *Era Baru Hubungan Otoritas Pajak dengan Wajib Pajak*. Jakarta: DDTTC, 2019.
- [4] T. D. Widajantie dan S. Anwar, "Pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor," *Behavioral Account. J.*, vol. 3, no. 2, hal. 129–143, 2020. doi: 10.33005/baj.v3i2.103.
- [5] Z. Adnan et al., "Mendorong kepatuhan pajak melalui insentif," *Jurnal Kebijakan Publik dan Pemerintahan (JPKP)*, vol. 16, no. 2, 2025.
- [6] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, dan L. L. Berry, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *J. Retailing*, vol. 64, no. 1, hal. 12–40, 1988.
- [7] N. P. M. Ardiyanti dan N. L. Supadmi, "Pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan penerapan layanan SAMSAT keliling pada kepatuhan wajib pajak," *E-Jurnal Akuntansi*, vol. 30, no. 8, hal. 1915–1926, 2020.
- [8] I. D. Purnaman, J. D. Lumbaa, dan M. Syahrir, "Pengaruh sosialisasi perpajakan, samsat keliling, dan pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kendari," *Jurnal Ilmu Administrasi*, vol. 10, no. 2, hal. 54–62, 2023.
- [9] S. A. Abdi dan I. A. Faisol, "Pengaruh pemutihan pajak, samsat keliling, e-samsat, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangkalan," *Neo-Bis*, vol. 12, no. 1, hal. 31–41, 2023.
- [10] N. K. A. Juliantari, I. M. Sudiartana, dan N. L. G. M. Dicriyani, "Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Gianyar," *Jurnal Kharisma*, vol. 3, no. 1, hal. 128–139, 2021.
- [11] Rasyid, "Pengaruh pemutihan pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerimaan daerah," 2022.
- [12] M. D. Maulana dan D. Septiani, "Pengaruh layanan samsat keliling, e-samsat dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor," *Jurnal Akuntansi*, vol. 14, no. 2, hal. 231–246, 2022.
- [13] I. Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- [14] C. E. Febriana, Sugiharto, dan D. Kirowati, "Pengaruh program pemutihan PKB, pembebasan BBNKB, sosialisasi perpajakan, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor: Studi kasus pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Madiun," 2024.
- [15] D. K. Wardani dan M. R. Asis, "Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan program samsat corner terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor," *Jurnal Akuntansi Dewantara*, 2017.
- [16] A. Indriyawati et al., "Kepatuhan pajak berbasis theory of planned behaviour: A systematic literature review," *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 2022.
- [17] M. Fishbein dan I. Ajzen, *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1975.

- [18] R. Anggraeni dan R. Kristanti, "Tinjauan teoritis kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dari perspektif theory of planned behavior," *Jurnal Ekonomi*, vol. 9, no. 1, hal. 53–64, 2019.
- [19] M. Bosnjak, I. Ajzen, dan P. Schmidt, "The theory of planned behavior: Selected recent advances and applications," *Eur. J. Psychol.*, vol. 16, no. 3, hal. 352–356, 2020. doi: 10.5964/ejop.v16i3.3107.
- [20] M. S. S. Anugrah dan P. Fitriandi, "Analisis kepatuhan pajak berdasarkan theory of planned behavior," *Jurnal Info Artha*, vol. 6, no. 1, hal. 1–14, 2022.
- [21] Yana, "Edukasi ekonomi pajak: Mengurai mispersepsi," *Jurnal Barani STKIP DDI Pinrang*, 2024.
- [22] A. I. Lubis, *Akuntansi Keperilakuan*, Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat, 2010.