

## **ANALISIS FAKTOR – FAKTOR KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN VARIABEL MODERATING KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN**

**Retno Wulandari, Gideon Setyo Budiwitjacksono**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

Email: 20062020007.mak@student.upnjatim.ac.id,  
retno.wulandari997@gmail.com

### **Abstrak**

Kepatuhan Wajib Pajak adalah kondisi dimana Wajib Pajak melaksanakan segala kewajiban dan hak perpajakannya dalam bentuk formal dan material. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisa insentif pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel moderating. Penelitian ini diperoleh dari responden seluruh wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur sebesar 34.580 responden. Sampel yang digunakan rumus slovin sehingga didapatkan sebanyak 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu dengan cara menyebarkan kuisioner. Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa insentif pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Bea balik nama kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh dalam hubungan insentif pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kepuasan kualitas pelayanan tidak berpengaruh dalam hubungan bea balik nama kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

**Kata Kunci:** insentif pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kepuasan kualitas pelayanan

### **Abstract**

*Taxpayer compliance is a condition in which the Taxpayer carries out all his tax obligations and rights in a formal and material form. This study aims to examine and analyze motor vehicle tax incentives and motor vehicle transfer fees on motor vehicle taxpayer compliance with service quality satisfaction as a moderating variable. This study was obtained from respondents of all motorized vehicle taxpayers at the East Surabaya SAMSAT Joint Office of 34,580 respondents. The sample used the slovin formula to obtain as many as 100 respondents who are*

*motor vehicle taxpayers. This study uses primary data by distributing questionnaires. In addition to primary data, this study also uses secondary data. This type of research uses quantitative research. The data analysis technique used is Partial Least Square (PLS). The results of this study explain that motor vehicle tax incentives have no effect on motor vehicle tax compliance. The transfer fee for motorized vehicles affects the compliance of motorized vehicle taxpayers. Service quality satisfaction has an effect on the relationship between motor vehicle tax incentives and motor vehicle tax compliance. Service quality satisfaction has no effect on the relationship between transfer fees for motorized vehicles and taxpayer compliance with motorized vehicles.*

**Keywords:** *motor vehicle tax incentives, transfer fee for motor vehicles, motor vehicle tax payer compliance, service quality satisfaction.*

## **Pendahuluan**

Pajak adalah iuran wajib rakyat kepada pemerintah yang dapat dipaksakan karena berdasarkan undang-undang yang kontribusinya untuk memenuhi kebutuhan Negara. Dalam memenuhi kewajiban perpajakan, wajib pajak diwajibkan memenuhi pembayaran pajak. Diharapkan wajib pajak kendaraan bermotor dapat memenuhi kewajibannya sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor didasarkan pada wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui wajib pajak kendaraan bermotor dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga dapat menjadi ukuran tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur. Tingkat kepatuhan wajib pajak bergantung pada wajib pajak kendaraan bermotor itu sendiri dalam melakukan semua kewajiban pajak berdasarkan undang-undang.

Peraturan Menteri Keuangan dalam menyelesaikan permasalahan perekonomian dengan mengesahkan insentif pajak No. 110/PMK.08/2020 menggantikan PMK No.23/PMK.03/2020 yang telah diterbitkan pada awal bulan April tahun 2020, intensif pajak ini guna untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pemerintahan daerah dalam menyelenggarakan pemerintahannya serta memberikan kesempatan dan keleluasaan kepada setiap daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerahnya sendiri yang terdapat pada Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004

Berikut ini adalah data target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) pada UPT PPD Samsat Surabaya Timur.

**Tabel 1**  
**Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik**  
**Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2017-2021**

Tahun	Target		Realisasi		%	
	PKB	BBNKB	PKB	BBNKB	PKB	BBNKB
2017	388.899.000.000	287.224.000.000	449.551.584.727	315.664.805.700	115,60	109,90
2018	398.305.000.000	293.615.000.000	475.707.722.818	318.887.168.067	119,43	108,61
2019	465.000.000.000	272.000.000.000	490.871.242.308	307.047.703.000	105,56	112,89
2020	392.000.000.000	165.000.000.000	450.672.338.525	188.891.948.200	114,97	114,48
2021	439.500.000.000	218.000.000.000	474.570.102.500	266.257.564.900	107,98	112,14

Sumber : UPT PPD Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan PKB dan BBNKB selama 5 tahun tahun mengalami fluktuasi. Adapun realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor tertinggi persentasenya mencapai 119,43% untuk PKB dan 114,48% untuk BBNKB dari target yang telah ditentukan oleh UPTD SAMSAT Surabaya Timur.

Banyaknya kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Timur, mengakibatkan pemerintah daerah mendapatkan lebih banyak penerimaan disektor ini, bisa dilihat dari jumlah PKB dan BBNKB untuk tahun 2017-2021 sudah terealisasi meskipun di situasi pandemi covid-19, karena di UPTD SAMSAT Surabaya Timur dituntut untuk terus memberikan pelayanan public yang berkualitas dengan pola pelayanan mengacu pada pola pelayanan prima (excellent service), yaitu cepat, tepat, mudah dan transparan. Dimensi reformasi kelembagaan sektor public yang dimasukkan untuk meningkatkan pelayanan publik yang ekonomis, efisien dan efektif melalui pelayanan daerah mendorong Dinas Pendapatan Jawa Timur untuk memberdayakan pelayanan pembayaran PKB dan BBNKB melalui beberapa perubahan yang sejalan dengan tuntutan masyarakat era demokratisasi.

Tercapainya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor bisa dilihat dengan kepatuhan pajak kendaraan bermotor untuk membayar pajak di UPT Samsat Surabaya Timur. Berikut tingkat ketidakpatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT Samsat Surabaya Timur.

**Tabel 2**  
**Data Ketidakpatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**  
**Tahun 2020 - 2021**

Tahun	TIDAK PENUL		PENUL		JUMLAH	
	OBYEK	POTENSI	OBYEK	POTENSI	OBYEK	POTENSI
2020	103.310	66.264.349.200	395.552	359.544.080.750	498.862	425.808.429.950
2021	83.481	50.941.279.850	403.846	372.881.477.300	487.327	423.822.757.150

Sumber : UPT PPD Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur

Berdasarkan tabel 2 dilihat bahwa diketahui persentase kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada tahun 2020 – 2021 belum bisa

mencapai target 100%. Pada tahun 2020 masih terdapat tunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT PPD Samsat Surabaya Timur yang belum membayar pajaknya sebesar Rp 66.264.349.200 dengan obyek kendaraan bermotor sebesar 103.310. Pada tahun 2021 terjadi penurunan tunggakan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT PPD Samsat Surabaya Timur yang belum membayar pajaknya sebesar Rp 50.941.279.850 dengan obyek kendaraan bermotor sebesar 83.481.

Perlu adanya suatu terobosan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk taat membayar pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor sehingga pendapatan dari sektor ini dapat mencapai nilai yang ditargetkan. Berdasarkan keputusan Gubernur Jawa Timur peraturan Nomor 188/515/KPTS/013/2021 dasar pemberian insentif pajak kendaraan bermotor selama 3 bulan pada tanggal 9 September 2021 – 9 Desember 2021 yaitu mengeluarkan kebijakan penghapusan denda Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) bagi wajib pajak yang memiliki tunggakan. Hal ini sering disebut dengan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dan Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, serta memberikan diskon pokok Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) untuk roda dua sebesar 20% dan roda 4 sebesar 10%.

Dampak pelaksanaan pemutihan denda pajak kendaraan bermotor adalah menarik minat masyarakat yang tidak patuh membayar pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor sebagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Output yang diharapkan dari diberlakukannya program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor yaitu memberikan keringanan kepada wajib pajak untuk membayarkan tunggakan pajak kendaraan mereka tanpa adanya biaya denda keterlambatan, mendorong kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan menertibkan para pengguna kendaraan bermotor yang nantinya akan berakibat pada meningkatnya pendapatan daerah dari sektor pajak.

Berdasarkan fenomena diatas bahwa kesadaran di Indonesia akan kepatuhan wajib pajak di tiap-tiap daerah berbeda, seperti salah satu contohnya di Samsat Surabaya Timur dari tahun ke tahun tingkat kepatuhan masih sangat kurang, sehingga berdampak pada menimbunnya denda pajak kendaraan bermotor dan masih banyaknya Wajib Pajak yang memiliki kendaraan bermotor yang belum dibalik namakan, sehingga menyebabkan peralihan pendapatan penerimaan bea balik nama kendaraan bermotor pada kota Surabaya khususnya.

### ***Theory Planned Behaviour (TPB)***

TPB didasari oleh perluasan dari TRA berperilaku dengan melakukan evaluasi menggunakan akal sehat, sehingga yang telah disajikan oleh Fishbein serta Ajzen yang mengasumsikan TBP menjadi manusia cenderung untuk memutuskan mencari informasi tentang perilaku dengan secara implisit atau eksplisit mempertimbangkan sebab dan akibat dari perilaku tersebut.

TPB jika dikaitkan dalam penelitian ini menunjukkan adanya hubungan dalam menerangkan perilaku seorang wajib pajak ketika melakukan tanggung jawab yang

dimilikinya dalam membayar pajak. Hal ini bermula dari keyakinan individu terkait keputusan yang ada dalam melakukan tindakan.

### **Pajak**

Pajak menurut UU No 28 thn 2007 merupakan kontribusi dari wajib pajak baik individu ataupun instansi pada pemerintah yang terutang bersifat tuntutan atau keharusan sesuai undang-undang dan dimanfaatkan sebagai kepentingan Negara demi kemakmuran rakyat. Menurut definisi tersebut bisa diambil simpulan bahwa pajak merupakan sumbangan yang diberikan pada kas pemerintah sesuai undang-undang dengan sifat tuntutan atau paksaan yang mana sumbangan tersebut dipergunakan sebagai pembayaran pengeluaran umum

### **Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

### **Insentif Pajak Kendaraan Bermotor**

Insentif Pajak Kendaraan Bermotor adalah pembebasan atau penghapusan denda atas keterlambatan membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Insentif pajak digunakan untuk menarik individu atau badan tertentu agar mendukung program atau kegiatan pemerintah dengan cara mengurangi atau membebaskan pajak tertentu (Anti Azizah, 2021). Berdasarkan Peraturan Kementerian Keuangan (PMK) tentang Insentif Pajak Untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi Corona Virus Disease 2019 Nomor 86/PMK.03/2020 dan Keputusan Gubernur Jatim Nomor 188/334/KPTS/013/2020 tentang Pemberian Insentif Pajak Daerah Bagi Masyarakat Jatim. Kebijakan Pemutihan Pajak atau yang sering masyarakat disebut dengan pembebasan sanksi administratif merupakan pembebasan terhadap sanksi administratif Pajak Kendaraan Bermotor yang mengalami keterlambatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan keputusan Gubernur Jawa Timur peraturan Nomor 188/515/KPTS/013/2021 dasar pemberian insentif pajak kendaraan bermotor untuk roda dua sebesar 20% sedangkan untuk roda 4 sebesar 10%.

### **Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)**

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah Pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam badan usaha.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

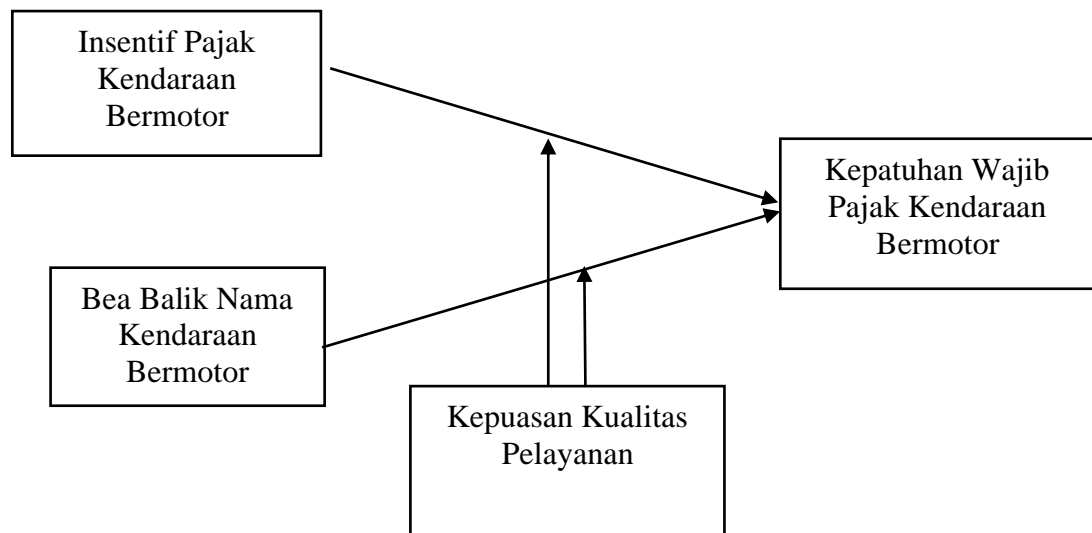
Berdasarkan Kepmenkeu No.544/ KMK.04/ 2000 menyampaikan kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan tanggung jawab yang dimiliki oleh Wajib Pajak

dengan kewajiban perpajakan yang menyesuaikan undang-undang pajak yang berlaku. Berdasarkan arti tersebut bisa diambil ringkasan kepatuhan wajib pajak ialah sebuah kondisi ketika wajib pajak bersedia menjalankan seluruh kewajibannya dalam perpajakan dengan rela hati. Dalam hal ini, wajib pajak memiliki tanggung jawab untuk melakukan penentuan terhadap kewajiban dan hak pajak yang dimilikinya sejalan dengan ketentuan UU perpajakan yang telah dirancang.

### **Kepuasan Kualitas Pelayanan**

Menurut Dewi Kusuma Wardani (2018) Kepuasan wajib pajak adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapannya, dengan indikator hasil kerja petugas sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifikasi. Kepuasan kualitas pelayanan mempunyai hubungan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena apabila wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka wajib pajak patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

### **Kerangka Penelitian**



### **Hipotesis**

H<sub>1</sub> : Insentif pajak kendaraan bermotor (PKB) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H<sub>2</sub> : Bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H<sub>3</sub> : Kepuasan kualitas pelayanan memoderasi pengaruh insentif pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H<sub>4</sub> : Kepuasan kualitas pelayanan memoderasi pengaruh bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

**Metode Penelitian**

Studi ini memakai jenis studi kuantitatif deskriptif, yakni menjelaskan data yang meliputi angka yang bersumber menggunakan tanggapan responden pada kuisisioner yang dibagikan peneliti. Variabel pada studi ini terdiri dari unsur variabel independen yaitu Insentif Pajak Kendaraan Bermotor, Bea balik nama kendaraan bermotor, variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan variabel moderating kepuasan kualitas pelayanan.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di UPT Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur yaitu sebanyak 34.580 orang wajib pajak kendaraan bermotor, Penarikan sampel dengan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Penjelasan:

- n : ukuran sampel/jumlah responden
- N : jumlah populasi
- e : presentase kesalahan

Berdasarkan perhitungan diperoleh sampel sebanyak 100 responden.

**Definisi Operasional Variabel** yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Variabel Bebas/Independent Variable (X) dalam penelitian ini yaitu Insentif pajak kendaraan bermotor (X<sub>1</sub>) dan Bea balik nama kendaraan bermotor (X<sub>2</sub>)
2. Variabel Terikat/Dependent Variable (Y) dalam penelitian ini yaitu Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y)
3. Variabel Moderating (Z) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kualitas Pelayanan

**Tabel 3**  
**Operasional Variabel**

Konsep	Variabel	Indikator
<i>Dependent Variable</i> (Y) Kepatuhan Wajib Pajak (Patuh)	Kepatuhan untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor.	1. Membayar Pajak Kendaraan tepat waktu
		2. Tarif Pajak
		3. Pengetahuan tentang prosedur pembayaran
		4. Kesadaran dan Pemahaman wajib pajak
<i>Independent Variable</i> (X)	Insentif Pajak Kendaraan Bermotor	1. Diterapkannya program Insentif Pajak dimasa pandemic covid-19
	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor	2. Tujuan penerapan dan manfaat insentif pajak
		3. Sosialisasi program insentif pajak kepada wajib pajak kendaraan bermotor.
		1. Tujuan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB)
		2. Pemanfaatan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB)
		3. Sosialisasi pembayaran bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB)
Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z)	Kepuasan Kualitas Pelayanan	4. Diterapkan program pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB).
		1. Kepuasan pada pelayanan
		2. Kepuasan pada tempat
		3. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Teknik analisis penelitian ini menggunakan SmartPLS 3.2.8. Teknik analisis dilakukan dengan dua pendekatan yaitu pengujian model pengukuran dan pengujian model struktural. Pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan uji t, dimana untuk mengetahui insentif pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## Hasil dan Pembahasan

### Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

#### 1. Uji Convergent Validity

Ukuran yang digunakan untuk mengukur konstruk dalam penelitian, yaitu dengan batas loading factor sebesar 0,50 yang disajikan dalam tabel.

**Tabel 3**  
**Hasil pengujian *Convergent Validity***

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Insentif Pajak Kendaraan Bermotor (X <sub>1</sub> ),	X1.1	0.732	Valid
	X1.2	0.864	Valid
	X1.3	0.796	Valid
	X1.4	0.803	Valid
	X1.5	0.828	Valid
	X1.6	0.824	Valid
	X1.7	0.793	Valid
Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (X <sub>2</sub> )	X2.1	0.793	Valid
	X2.2	0.834	Valid
	X2.3	0.867	Valid
	X2.4	0.855	Valid
	X2.5	0.765	Valid
	X2.6	0.810	Valid
	X2.7	0.791	Valid
Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z)	Z.1	0.672	Valid
	Z.2	0.692	Valid
	Z.3	0.712	Valid
	Z.4	0.765	Valid
	Z.5	0.815	Valid
	Z.6	0.777	Valid
	Z.7	0.795	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	Y.1	0.672	Valid
	Y.2	0.692	Valid
	Y.3	0.712	Valid
	Y.4	0.765	Valid
	Y.5	0.815	Valid
	Y.6	0.777	Valid
	Y.7	0.795	Valid

Sumber: Diolah SmartPLS 3.0

Tabel terindikasi semua indikator pada masing-masing variabel Insentif pajak kendaraan bermotor (X<sub>1</sub>), Bea balik nama kendaraan bermotor (X<sub>2</sub>), Kepuasan



kualitas pelayanan (Z), Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) diteliti dalam penelitian memiliki nilai loading factor yang diatas 0.5 sehingga dapat dinyatakan valid secara konvergen

## 2. Uji Composite Reability dan Cronbach's Alpha

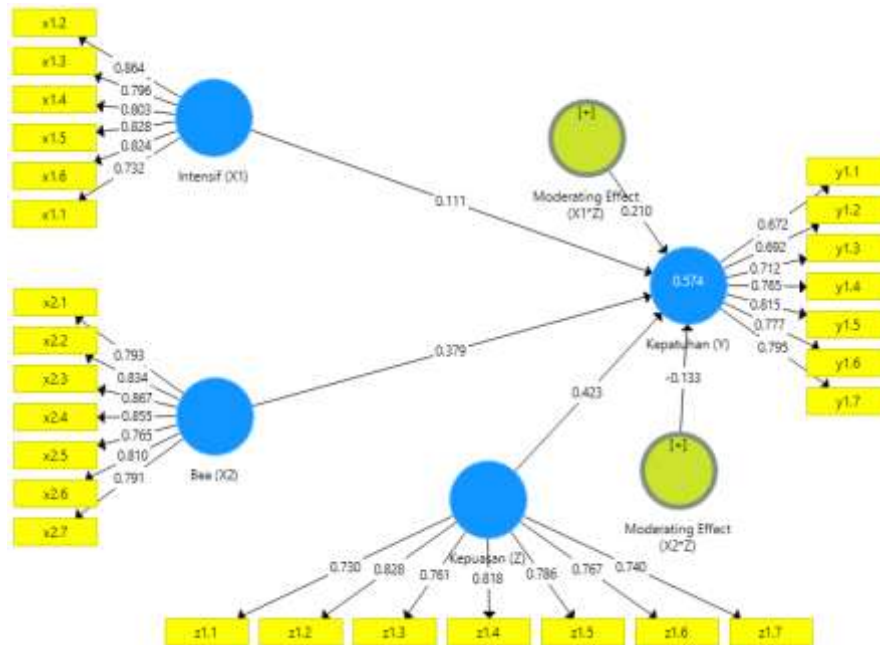
Untuk mengukur bagaimana suatu konstruk yang reabilitas dilakukan dengan Composite Reability. Composite Reability dalam pengujian reabilitas konstruk memberikan nilai lebih tinggi dari pada Cronbach's Alpha. Berikut ini tabel Composite Reability.

**Tabel 3**  
**Hasil Pengujian *Composite Reability***

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Composite Reability
Insentif Pajak Kendaraan Bermotor (X1)	0.894	0.919
Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (X2)	0.917	0.934
Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z)	0.890	0.914
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0.868	0.899
Moderating Effect (X1*Z)	1.000	1.000
Moderating Effect (X2*Z)	1.000	1.000

Sumber: Diolah SmartPLS 3.0

Berdasarkan hasil pengujian composite reliability pada tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi kriteria composite reliability karena seluruhnya memiliki composite reliability > 0,60 hal ini menunjukkan bahwa keseluruhan konstruk dalam penelitian ini secara komposit seluruh variabel memiliki konsistensi internal yang memadai dalam mengukur variabel laten/konstruk yang diukur sehingga dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.



**Gambar 1**  
**Model Pengukuran**

### 3. Uji Diskriminant Validity

Tujuan discriminant validity untuk melakukan pengujian pada validitas blok indikator dengan melakukan perbandingan pada nilai cross loading. Berikut adalah hasil pengujian cross loading pada studi ini.

**Tabel 4**  
*Cross Loadings*

Item	Variabel			
	(X1)	(X2)	(Z)	(Y)
X1.1	0.732	0.465	0.432	0.424
X1.2	0.864	0.382	0.465	0.499
X1.3	0.796	0.410	0.520	0.466
X1.4	0.803	0.327	0.390	0.362
X1.5	0.828	0.338	0.509	0.381
X1.6	0.824	0.402	0.525	0.518
X2.1	0.498	0.793	0.437	0.603
X2.2	0.487	0.834	0.387	0.477
X2.3	0.415	0.867	0.314	0.511
X2.4	0.376	0.855	0.296	0.417
X2.5	0.346	0.765	0.306	0.289
X2.6	0.276	0.810	0.220	0.422
X2.7	0.297	0.791	0.335	0.470
Z1.1	0.464	0.320	0.730	0.395
Z1.2	0.493	0.259	0.828	0.443
Z1.3	0.398	0.287	0.761	0.498
Z1.4	0.482	0.383	0.818	0.574
Z1.5	0.432	0.301	0.786	0.509
Z1.6	0.480	0.302	0.767	0.506
Z1.7	0.461	0.365	0.740	0.482
Y1.1	0.357	0.573	0.426	0.672
Y1.2	0.443	0.490	0.375	0.692
Y1.3	0.380	0.400	0.343	0.712
Y1.4	0.428	0.428	0.491	0.765
Y1.5	0.419	0.414	0.474	0.815
Y1.6	0.470	0.409	0.578	0.777
Y1.7	0.397	0.304	0.593	0.795

Sumber: Diolah SmartPLS 3.0

Tabel tersebut membuktikan nilai korelasi indikator terhadap konstruksya yang lebih besar dibandingkan nilai korelasi antara indikator dengan konstruk lainnya, maka memenuhi persyaratan valid secara konvergen.

Selain mengamati nilai cross loading, discriminant validity juga dapat diketahui melalui metode lainnya yaitu dengan melihat nilai average variant extracted (AVE) untuk masing-masing indikator dipersyaratkan nilainya harus  $> 0,5$  untuk model yang baik. Hasil uji AVE nampak pada Tabel 4.12 sebagai berikut

**Tabel 5**  
**Nilai AVE**

	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Insentif Pajak Kendaraan Bermotor (X1)	0.654
Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (X2)	0.668
Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z)	0.603
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan (Y)	0.560
Moderating Effect (X1*Z)	1.000
Moderating Effect (X2*Z)	1.000

Sumber: Diolah SmartPLS 3.0

Hasil nilai AVE untuk blok indikator yang mengukur konstruk dapat dinyatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik karena nilai AVE > 0,5. Hal ini berarti bahwa semua variabel konstruk dinyatakan reliabel.

#### 4. Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Besaran R-Square adalah uji goodness fit model yang berguna dalam menjabarkan pengaruh variabel bebas akan variabel terikat. *R-Square* digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Nilai R-Square merupakan uji *goodness fit model*.

**Tabel 6**  
**Nilai R<sup>2</sup> Variabel Endogen**

	R Square
Insentif Pajak Kendaraan Bermotor (X <sub>1</sub> )	
Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (X <sub>2</sub> )	
Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z)	
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0.574

Sumber: Diolah SmartPLS 3.0

Untuk variabel bebas Insentif Pajak Kendaraan bermotor (X<sub>1</sub>) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (X<sub>2</sub>) yang dimoderasi masing masing oleh Kepuasan Kualitas Pelayanan (Z) dalam mempengaruhi variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) memiliki nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,574 yang mengindikasikan bahwa model “moderet”.

#### 5. Uji Hipotesis

Nilai estimasi dalam menghubungkan jalur model struktural harus signifikan. Nilai signifikansi ini didapat dengan metode *bootstrapping*. Apabila signifikansi T-statistik dengan metode *bootstrapping* menunjukkan lebih dari 1.96 dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 5%.

**Tabel 7**  
**Path Coefficients**

	Original Sample	Sample Mean	St. Dev	T Statistics
Insentif Pajak Kendaraan Bermotor (X <sub>1</sub> ) → Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0.111	0.118	0.099	1.118
Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (X <sub>2</sub> ) → Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0.379	0.380	0.076	5.010
Insentif Pajak Kendaraan Bermotor *Kepuasan Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> *Z) → Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0.210	0.218	0.077	2.727
Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor *Kepuasan Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> *Z) → Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	-0.133	-0.142	0.087	1.528

Sumber: Diolah SmartPLS 3.0

1. Uji hipotesis I

Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa hubungan variable Insentif Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor menunjukkan nilai jalur positif sebesar 0.111 berarti semakin tinggi Insentif Pajak Kendaraan Bermotor, maka Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotornya tinggi. Memiliki nilai t-statistik sebesar 1.118. Nilai tersebut kurang dari t tabel sebesar 1.96. Hasil ini menunjukkan bahwa Program Insentif Pajak Kendaraan Bermotor tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, jadi hipotesis 1 ditolak.

2. Uji hipotesis II

Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa hubungan variabel Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor menunjukkan nilai jalur positif sebesar 0.379 berarti penerapan Program Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Memiliki nilai t-statistik sebesar 5.010. Nilai tersebut lebih dari t tabel 1.96. Hasil menunjukkan bahwa penerapan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, jadi hipotesis 2 diterima.

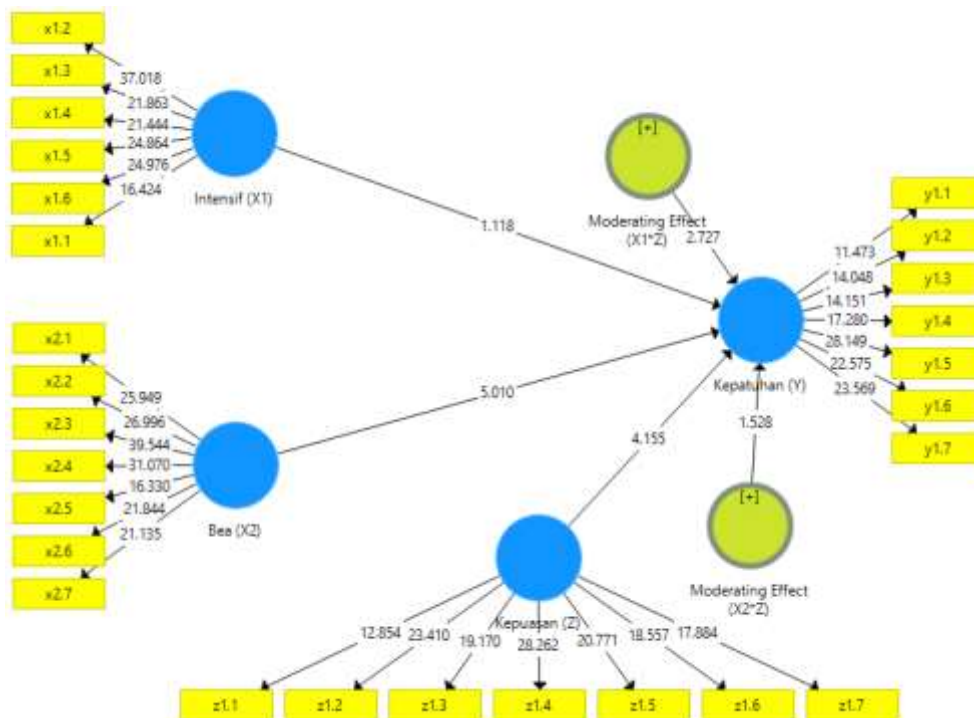
3. Uji Hipotesis III

Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa Kepuasan Kualitas Layanan dapat memoderasi pengaruh Insentif Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yaitu dengan nilai signifikansi dari nilai t-statistik sebesar 2.727. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel 1.96. Hasil ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kualitas Layanan dapat memperkuat hubungan antara Insentif

Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, jadi hipotesis 3 diterima

4. Uji Hipotesis IV

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kepuasan Kualitas Layanan tidak dapat memoderasi pengaruh Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yaitu dengan nilai t-statistik sebesar 1.528. Nilai tersebut kurang dari t tabel 1.96. Hasil ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kualitas Layanan tidak dapat memperkuat hubungan antara Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dengan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, jadi hipotesis 4 ditolak.



Gambar 2  
Bootstrapping

Pembahasan

**Insentif Pajak Kendaraan Bermotor Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa insentif pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Adanya pengaruh positif tidak signifikan insentif pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor berarti semakin tinggi insentif pajak kendaraan bermotor yang diberikan oleh Gubernur Jawa Timur maka belum tentu dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil tersebut menunjukkan bahwa adanya insentif pajak kendaraan bermotor tidak efektif dalam menarik ketertarikan wajib pajak untuk memanfaatkan diskon pajak karena meskipun

tidak ada program insentif pajak dari Gubernur Jawa Timur wajib pajak tetap melakukan pembayaran pajak tepat waktu, karena menurut wajib pajak sudah menjadi kewajiban akan membayar pajak setiap tahunnya. Dengan demikian, apabila UPT Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur ingin meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor maka perlu penerapan kebijakan lain untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil dalam penelitian ini senada dengan hasil penelitian Aprilianti (2021) yang meneliti pada wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten Bogor menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak tidak dipengaruhi secara signifikan oleh adanya insentif pajak kendaraan bermotor yang diberikan selama masa pandemi Covid- 19. Dimana pemberian insentif selama kondisi pandemi berjalan sudah cukup baik namun kepatuhan wajib pajak belum mampu sepenuhnya ditingkatkan karena insentif pajak kendaraan bermotor yang dibutuhkan oleh masyarakat yang berpenghasilan menengah kebawah. Namun, masyarakat yang mengalami kesulitan finansial selama masa pandemi Covid-19 tetap tidak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya karena lebih memilih memprioritaskan pengeluaran lainnya. Hal yang sama juga dibuktikan Fadrijyati dan Halimatusadiah (2022) bahwa insentif pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini karena kurangnya pengetahuan wajib pajak bahwa pemerintah memberikan insentif pajak kendaraan bermotor. Sasana et al (2021) juga menyatakan bahwa program pemutihan pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor SAMSAT Serpong. Namun hasil dalam penelitian ini tidak sejalan dengan Sartika et al (2021) yang meneliti pada wajib pajak Kendaraan Bermotor di Sulawesi Selatan menemukan bahwa Insentif Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dimana pengaruh insentif pajak kendaraan bermotor di Sulawesi Selatan sangat penting karena dengan adanya pemberian insentif ini dapat meringankan dan membebaskan sanksi administrasi Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang di tahun 2020. Serta Rahayu dan Amirah (2018); Mindan (2022) dimana pemutihan pajak kendaraan bermotor (insentif pajak) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### **Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Arah pengaruh kedua variable adalah positif yang berarti semakin tinggi tingkat pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor yang diberikan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Dengan demikian, apabila UPT Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur ingin meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor maka sangat penting untuk memperhatikan sejauh mana pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) telah dilakukan dengan baik. Hal ini dikarenakan bahwa masyarakat merasa sulit dalam pengurusan pajak terutama yang membeli kendaraan seri luar kota yang mengakibatkan banyak biaya dalam membayarnya. Dengan adanya pembebasan biaya balik nama kendaraan bermotor ini, sehingga dapat

meringankan masyarakat melakukan balik nama kendaraan bermotornya, sehingga kepatuhan dan kesadaran wajib pajak juga meningkat.

Hasil dalam penelitian ini sejalan dengan Deni Saputra et al (2022) yang meneliti pada wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor bersama SAMSAT Kota Padang menemukan bahwa Pembebasan Bea Balik Nama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga dengan adanya pembebasan biaya balik nama ini, dapat meringankan masyarakat melakukan balik nama kendaraan. Serta Rahayu dan Amirah (2018), Yunita, Kurniawan, dan Diatmika (2017), Sasana et al (2021) membuktikan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berbeda halnya dengan Husaini (2020) dalam Saputra et al (2022) menyatakan pembebasan bea balik nama tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena adanya faktor penghambat didalam prosedur bea balik nama seperti banyak antrian karena proses pendaftaran diminta untuk mengisi formulir sehingga antrian panjang dan niat masyarakat untuk mengurusnya menjadi berkurang.

### **Kepuasan kualitas pelayanan memoderasi insentif pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor**

Dalam kepuasan kualitas pelayanan memoderasi pengaruh insentif pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor memberikan hasil yang signifikan dari pada tidak di moderasi oleh kepuasan kualitas pelayanan. Sehingga dapat dikatakan kepuasan kualitas pelayanan memperkuat insentif pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, berarti kualitas pelayanan sudah memberikan yang terbaik dan maksimal sehingga wajib pajak merasa nyaman saat melakukan kewajibannya, kesigapan dan kecepatan waktu juga ditingkatkan agar proses pembayaran cepat dan tepat. Apabila wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka wajib pajak patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotor, maka hal tersebut menjadi hal yang dapat berperan penting dalam meningkatkan realisasi Pendapatan Daerah. Salah satu upaya yang dilakukan Kantor bersama SAMSAT Surabaya Timur dengan kepuasan kualitas pelayanan yang baik serta sarana dan prasarana memadai, respon masyarakat sangat antusias, tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapannya, dengan indikator hasil kerja petugas sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifikasi, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor bersama SAMSAT Surabaya Timur.

Hasil dalam penelitian ini sejalan dengan Ishkak Awaludin (2017) yang meneliti pada kantor bersama SAMSAT Kendari menemukan bahwa Kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat dilihat dari teknologi/peralatan yang digunakan sangat mendukung pelayanan pajak kendaraan bermotor. Selanjutnya dilihat lagi pada indikator kehandalan (reliability), wajib pajak menganggap bahwa petugas sudah handal yaitu dilihat dari



pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan, perpanjangan STNK selesai tepat waktu, layanan yang sama untuk setiap orang, dan petugas tidak pernah membuat kesalahan dalam pencatatan, pendaftaran, penghitungan dan validasi pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan Dwi Anggraeni (2016), Leny (2019) Kedua penelitian tersebut menyatakan bahwa kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### **Kepuasan kualitas pelayanan memoderasi pengaruh bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor**

Dalam hasil penelitian kepuasan kualitas pelayanan tidak dapat memperkuat pengaruh bea balik nama kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Kepuasan kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapannya, dengan indikator hasil kerja petugas sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifikasi. Apabila wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka wajib pajak patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotor, akan tetapi hal tersebut tidak menjadi hal yang dapat berperan penting dalam meningkatkan pengaruh bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Meskipun kepuasan kualitas pelayanan yang baik diberikan oleh petugas, belum membuat wajib pajak untuk patuh dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya karena niat individu dan kesadaran seseorang itu masih kurang untuk membayar pajak. Dapat diketahui untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak tidak cukup dengan pelayanan yang baik diberikan, melainkan masih perlu adanya faktor-faktor pendorong lain untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak Dengan demikian, hipotesis yang berbunyi “Kepuasan kualitas pelayanan memoderasi pengaruh bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor” dapat dinyatakan tidak diterima.

Hasil dalam penelitian ini tidak mendukung hasil temuan penelitian Ishkak Awaludin (2017) yang meneliti pada kantor bersama SAMSAT Kendari menemukan bahwa Kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat dilihat dari teknologi/peralatan yang digunakan sangat mendukung pelayanan pajak kendaraan bermotor. Selanjutnya dilihat lagi pada indikator kehandalan (reliability), wajib pajak menganggap bahwa petugas sudah handal yaitu dilihat dari pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan, perpanjangan STNK selesai tepat waktu, layanan yang sama untuk setiap orang, dan petugas tidak pernah membuat kesalahan dalam pencatatan, pendaftaran, penghitungan dan validasi pajak kendaraan bermotor. Namun mendukung hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh Kilapong (2017) bahwa bea balik nama kendaraan bermotor tidak dapat memoderasi kepuasan kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

### **Implikasi Penelitian**

Implikasi dalam penelitian yang dilakukan ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor belum sepenuhnya patuh dengan adanya insentif pajak kendaraan bermotor, akan tetapi ketika dikaitkan dengan Theory Of Planned Behavior (TBP) jika adanya keyakinan yang positif maka kewajiban membayar pajak semakin meningkat dengan adanya kepuasan kualitas pelayanan akan lebih patuh lagi karena wajib pajak akan merasa nyaman dan puas, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Surabaya Timur.

### **Keterbatasan Penelitian**

- 1) Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan kuesioner dalam pengambilan jawaban responden, sehingga ada kemungkinan jawaban dari responden tidak mencerminkan keadaan yang sebenarnya dikarenakan kondisi tertentu masing-masing responden.
- 2) Penelitian ini hanya menggunakan beberapa variabel independen sehingga hasil penelitian ini belum maksimal terhadap variabel dependen.
- 3) Untuk penelitian selanjutnya bisa menggunakan sampel yang lebih banyak lagi, dibandingkan penelitian ini, agar hasil yang didapatkan bisa lebih akurat.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Insentif pajak kendaraan bermotor tidak berperan penting dalam kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya insentif pajak kendaraan bermotor tidak efektif dalam menarik ketertarikan wajib pajak untuk memanfaatkan diskon pajak karena meskipun tidak ada program insentif pajak dari Gubernur Jawa Timur wajib pajak tetap melakukan pembayaran pajak tepat waktu, karena menurut wajib pajak sudah menjadi kewajiban akan membayar pajak setiap tahunnya. Dengan demikian, apabila UPT Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur ingin meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor maka perlu penerapan kebijakan lain untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor berpengaruh dalam kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) niat individu tergantung pada sikap dan keyakinannya bahwa tidak semua orang melakukan balik nama kendaraan bermotor, sehingga niat dari individu tersebut sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor yang dimilikinya.
3. Kepuasan kualitas pelayanan berperan penting dalam hubungan insentif pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut menunjukkan bahwa apabila wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka wajib pajak patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotor, maka hal tersebut menjadi hal yang dapat berperan penting dalam meningkatkan

pengaruh yang terjadi antara insentif pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

4. Kepuasan kualitas pelayanan tidak berperan dalam hubungan bea balik nama kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Apabila wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka wajib pajak patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotor, Akan tetapi, meskipun kepuasan kualitas pelayanan baik yang diberikan oleh petugas, tetapi niat individu dan kesadaran seseorang itu masih kurang untuk membayar pajak. Dapat diketahui untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak tidak cukup dengan pelayanan yang baik diberikan, melainkan masih perlu adanya faktor-faktor pendorong lain untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
5. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lebih dipengaruhi oleh insentif pajak kendaraan bermotor yang di moderasi dengan adanya kepuasan kualitas pelayanan karena wajib pajak kendaraan bermotor lebih tertarik pada kualitas pelayanan, selain itu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor juga dipengaruhi oleh bea balik nama kendaraan bermotor, namun ketika bea balik nama kendaraan bermotor di moderasi kepuasan kualitas pelayanan ternyata tidak memperkuat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, karena wajib pajak lebih mementingkan membayar pajak dibandingkan memikirkan kepuasan kualitas pelayanan.

## BIBLIOGRAFI

- Dewi, T. A. (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. *Jurnal Ilmiah Universitas Sumatera Utara*, 8–13.
- Fadjriyati, M., & Halimatusadiah, E. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Insentif Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 2(1), 43–50.
- Gustaviana, S. (2020). Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, Pemutihan PKB, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Operasi Kepolisian Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Ba. *Akuntansi*, 1(1), 20–29.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nurfitriana, & Saputra, A. (2020). Analisis Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. *Economy Deposit Journal*, 2(1).
- Rahayu, C., & Amirah. (2018). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Permana : Jurnal Perpajakan, Manajemen, Dan Akuntansi*, 10(2), 142–155.
- Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riyanto, S. H. P. A., & Andiani, L. (2021). Pengaruh Insentif Pajak Pkb Dan Bbnkb Terhadap Pad Jawa Timur Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 14(2), 183–187.
- Sartika, E. D., Afifah, N., & Sari, S. N. (2021). Pengaruh Insentif Pajak Kendaraan Bermotor Selama Pandemi Covid 19 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Sulawesi Selatan. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 5(2), 144–159.
- Siradj, D. Z. (2021). Kebijakan Insentif Pajak Kendaraan Bermotor Selama Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019. *Jurist-Diction*, 4(3), 931.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syanti, D., Widyasari, & Nataherwin. (2020). Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 9(2), 17.

Waluyo. 2010. Perpajakan Indonesia. Yogyakarta: Salemba Empat.

Waluyo. 2012. Faktor Perpajakan Indonesia. Yogyakarta: Salemba Empat.

Widya Sasana, L. P., 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.

Yulitiawati, & Meliya, P. O. (2021). Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Pembebasan Bea Balik Nama, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Uptb Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Oku. *Jurnal Ekonomika*, 14(2), 195–206.

Yunita, S. R., Kurniawan, P. S., & Diatmika, I. P. G. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Bea Balik Nama, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Wilayah Kabupaten Banyuwangi. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi S1)*, 8(2), 1–12.

---

**Copyright holder:**

Retno Wulandari, Gideon Setyo Budiwitjaksono (2022)

**First publication right:**

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

**This article is licensed under:**

