

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Studi Kasus Samsat Kabupaten Gresik

Erika Natasya El Wachidah¹, Erry Andhaniwati²

¹²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi

UPN Veteran Jawa Timur, Surabaya

errya.ak@upnjatim.ac.id

ABSTRACT.

Tax is a sector that has a major influence on state revenues. Taxes are used as a source of state income which is then used to finance state expenditures. Taxpayer compliance in paying taxes is very important as a source of income for the Indonesian state in order to design national development, both in terms of economic, political, taxation and legal development. The purpose of this research is to find out and prove the effect of taxpayer satisfaction on motor vehicle tax compliance. The theory used in this research is Theory of Planned Behavior. This research was conducted using primary data using quantitative methods through questionnaires and random sampling data collection techniques with a sample of 100 motorized vehicle taxpayers in the Gresik District SAMSAT. In testing the researcher uses partial least squares analysis and is processed through tests carried out on SmartPLS 4.0 software. The results showed that taxpayer satisfaction had an effect on motor vehicle tax compliance. This research has implications for tax agencies to continue to develop innovation and increase taxpayer satisfaction.

Keywords: *Taxpayer compliance, Taxpayer satisfaction.*

ABSTRAK.

Pajak merupakan sektor yang memberikan pengaruh besar kepada penerimaan negara. pajak digunakan sebagai sumber penghasilan negara yang kemudian digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak merupakan hal yang sangat penting sebagai sumber pendapatan negara Indonesia guna merancang pembangunan nasional, baik dari segi pembangunan ekonomi, politik, perpajakan dan hukum. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji pengaruh dari kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior*. Penelitian ini dilakukan dengan data primer menggunakan metode kuantitatif melalui kuesioner serta teknik pengumpulan data Random Sampling dengan sampel yang berjumlah 100 wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Gresik. Dalam pengujian peneliti menggunakan analisis *partial least square* dan diolah melalui pengujian yang dilakukan pada software SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini memberikan implikasi pada instansi perpajakan untuk terus mengembangkan inovasi dan meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Kata kunci: *Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor, Kepatuhan wajib pajak.*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sektor yang memberikan pengaruh besar kepada penerimaan negara. Pajak memiliki fungsi budgetair, yang memiliki arti yaitu pajak digunakan sebagai sumber penghasilan negara yang kemudian digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, seperti kepentingan pembangunan nasional maupun pelayanan untuk masyarakat. Pembangunan nasional merupakan kegiatan yang dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat (Anwar, 2020). Menurut (Mardiasmo, 2018) Pajak adalah pungutan yang ditujukan kepada rakyat untuk kas negara berdasarkan undang-undang yang telah ditetapkan oleh pemerintah (dapat dipaksakan) dan tidak mendapatkan timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

Beberapa jenis pajak yang ditetapkan di Indonesia adalah pajak pusat dan pajak daerah. Pelaksanaan undang-undang Nomor 32/2004 dan undang-undang Nomor 33/2004 telah menyebabkan perubahan mendasar mengenai pengaturan hubungan pemerintah pusat dan pemerintah daerah, khususnya dalam bidang administrasi pemerintahan maupun dalam hubungan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah, yang dikenal dengan otonomi daerah. Pajak Daerah merupakan kontribusi yang wajib bagi orang pribadi maupun badan kepada daerah yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung (Mardiasmo, 2018). Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah mengatur jenis-jenis pajak daerah yang diperbolehkan untuk dipungut oleh pemerintah daerah yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan (PAP) dan Pajak Rokok.

Dari beberapa jenis pajak, salah satu jenis pajak daerah yang memiliki peran penting dalam penerimaan pendapatan pemerintah provinsi adalah pajak kendaraan bermotor (PKB). Menurut perprs Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak yang dipungut oleh provinsi tetapi setiap kabupaten diberikan hak kewenangan untuk memungut pajak kendaraan bermotor sendiri melalui SAMSAT.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yakni pelayanan administrasi dalam pengurusan kendaraan bermotor. Berikut adalah data Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gresik periode 2018-2022.

Tabel 1 Jumlah WP, Penerimaan, Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Gresik Periode 2018-2022

Tahun	Jumlah WP	Penerimaan PKB	Tunggakan PKB
2022	563.753	Rp 286.160.574.550	Rp 261.098.916.028
2021	559.821	Rp 266.208.396.850	Rp 259.510.825.750
2020	554.941	Rp 252.388.454.250	Rp 245.667.852.350
2019	549.855	Rp 268.184.668.525	Rp 259.246.541.460
2018	548.753	Rp 251.954.874.525	Rp 244.652.120.800

Sumber : UPT PPD Kabupaten Gresik

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa pada periode tahun 2018-2022 masih banyak Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang tidak membayar pajak, hal tersebut dapat dilihat dari tunggakan pajak kendaraan bermotor yang setiap tahunnya semakin meningkat. Hal ini membuktikan bahwa masih rendahnya kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam membayar pajak. Sehingga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sangat perlu ditingkatkan. Belum optimalnya penerimaan pajak dipengaruhi oleh ketidakpatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak merupakan hal yang sangat penting sebagai sumber pendapatan negara Indonesia guna merancang pembangunan nasional, baik dari segi pembangunan ekonomi, politik, perpajakan dan hukum.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua yang berkaitan dengan kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak yang berkaitan dengan perpajakan (Agun dkk., 2022). Kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan dan kedisiplinan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban dan hak perpajakan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan suatu bentuk kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku (Widajantie, 2019). Kepatuhan Wajib Pajak, adalah perilaku tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban dalam hal perpajakan yang telah ditetapkan oleh undang-undang perpajakan yang berlaku (Risna, Priono, 2022). Rendahnya kepatuhan wajib pajak di Indonesia tentunya dapat disebabkan oleh beberapa faktor.

Faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah kepuasan wajib pajak. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dapat timbul dari perbandingan antara kesannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan dan harapan-harapan yang diinginkan oleh wajib pajak (Awaluddin dkk, 2017). Menurut (Wardani, 2018) Kepuasan wajib pajak adalah ukuran

seberapa bagus tingkat pelayanan 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.

Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan masih dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan harus dilakukan terus menerus, sehingga dapat mendorong wajib pajak dalam melakukan kewajibannya (Juliantri dkk., 2021). Kepuasan pelayanan berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena apabila wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka wajib pajak akan patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Kepuasan Wajib Pajak merupakan suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan (Budiyanto dan Surya, 2019). Hal ini dapat memberikan dampak yang baik pada penerimaan pajak yang semakin meningkat. Jika jasa pelayanan perpajakan yang diberikan dirasa tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka wajib pajak tidak akan merasa puas dan juga sebaliknya, apabila jasa pelayanan perpajakan yang diberikan dirasa sesuai dengan yang diharapkan, maka wajib pajak akan merasa puas.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Nurhayati (2022) di Kota Cimahi dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak terdapat pengaruh positif dan signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak yang artinya, apabila semakin baik kualitas pelayanan pajak maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat, dan Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang artinya, apabila semakin besar kepuasan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh Megayani dan Noviyari (2021) tentang kepuasan wajib pajak dengan objek penelitian pada SAMSAT Karangasem dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Karangasem.

Berdasarkan latar belakang dan hasil penelitian terdahulu yang beragam, maka perumusan masalah penelitian ini, yaitu apakah kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Gresik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Gresik. Manfaat teoritis diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dibidang perpajakan terutama masalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam

memenuhi kewajibannya. Manfaat praktis diharapkan dapat memberi masukan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan peningkatan kepuasan wajib pajak.

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Theory of planned behavior

Theory of Planned Behavior adalah teori yang mengungkapkan hubungan antara sikap, norma subjektif, dan persepsi akan mempengaruhi niat perilaku individu untuk melakukan suatu tindakan. Ajzen dan Fishbein (2020) mendefinisikan bahwa *Theory of Planned Behavior* adalah teori yang dapat menekankan rasionalitas dari tingkah laku manusia dan keyakinan bahwa tingkah laku berada di bawah kontrol kesadaran individu. Perilaku tidak hanya bergantung pada niat seseorang, melainkan berdasarkan pada faktor lain yang tidak dapat dikontrol oleh individu sendiri. *Theory of Planned Behaviour* berkaitan dengan variabel kepuasan wajib pajak dengan meningkatnya kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diberikan oleh petugas akan memotivasi wajib pajak untuk patuh (*normative belief*).

Pengertian Pajak

Menurut (Resmi, 2019) Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum. Menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 perubahan ketiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan umum dan Tata Cara Perpajakan, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak yang dipungut oleh provinsi tetapi setiap kabupaten diberikan hak kewenangan untuk memungut pajak kendaraan bermotor sendiri melalui SAMSAT seperti yang dituangkan dalam perprs Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Tujuan kebijakan tersebut untuk memudahkan masyarakat dalam hal pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor di setiap kabupaten di Provinsi Jawa Timur.

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kepatuhan wajib pajak

Menurut (Hasanudin dkk., 2020) kepatuhan wajib pajak yaitu suatu kondisi dimana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan memenuhi hak perpajakan. Kepatuhan dalam hal perpajakan berarti keadaan Wajib Pajak yang melaksanakan hak dan khususnya kewajiban, secara disiplin, sesuai peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan yang berlaku dan tidak menyimpang dari ketentuan perpajakan. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah sikap wajib pajak untuk melaksanakan hak perpajakannya dan memenuhi semua kewajiban perpajakannya dengan melaporkan, mengisi, dan membayar pajaknya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Kepuasan wajib pajak adalah terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapannya. Hasil penelitian Megayani dan Noviri (2021) menunjukkan bahwa Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini juga dikemukakan oleh Dewi dan Nurhayati (2022) yang mengatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak dan kepuasan wajib pajak terdapat pengaruh positif dan signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang dirumuskan adalah:

H : Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2019) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, yang berkaitan dengan masalah diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

Jenis dan sumber data

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Yang berasal dari jawaban responden yaitu wajib pajak yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Gresik.

Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Gresik sebanyak 563.753 wajib pajak kendaraan bermotor. Sampel adalah bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Gresik yang dihitung menggunakan rumus Slovin. Maka jumlah anggota sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Gresik. Metode penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik random sampling yang merupakan teknik pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, (Sugiyono, 2019). Penelitian ini dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Gresik yang beralamat di Jl. DR. Wahidin Sudiro Husodo No.714, Kembangan, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik. Objek penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Gresik.

Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey menggunakan media angket atau kuesioner.

Teknik analisis

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis *partial least square*. PLS adalah model persamaan Structural Equation Modeling (SEM) yang berbasis komponen atau varian. Partial Least Square (PLS) adalah sebuah model kausal (sebab akibat) yang menjelaskan pengaruh antar variabel kepada variabel konstruk (Andreas Wijaya, 2019:10). Analisis *partial least square* dapat menjelaskan pengaruh antara variabel terikat dan variabel bebas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Outer Model

Convergent Validity

Tabel 2 Hasil *Outer Loading* Tahap 2

Indikator	Loading Factor
X1	0.785
X2	0.767
X3	0.739
X4	0.774
X5	0.808
Y1	0.820
Y2	0.761
Y4	0.795
Y5	0.809
Y6	0.782

Sumber : Pengolahan data dengan SmartPLS

Berdasarkan hasil *outer loadings* dapat dilihat bahwa semua indikator valid. Indikator dapat dikatakan valid karena semua nilai *loading factor* berada diatas 0,70 sehingga konstruk untuk semua variabel tidak ada yang dieliminasi dari model.

Discriminate validity

Tabel 3 Hasil Pengujian *Discriminant Validity*

	Kepuasan Wajib Pajak (X)	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
X1	0.785	0.410
X2	0.767	0.435
X3	0.739	0.322
X4	0.774	0.622
X5	0.808	0.482
Y1	0.474	0.820
Y2	0.474	0.761
Y4	0.415	0.795
Y5	0.527	0.809
Y6	0.521	0.782

Sumber : Pengolahan data dengan SmartPLS

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan nilai *cross loading* indikator terhadap konstruknya bernilai lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi indikator dengan konstruk lainnya. Artinya, hasil yang diperoleh tersebut dapat dinyatakan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki *discriminant validity* yang baik dalam menyusun masing-masing variabelnya.

Reliability

Tabel 4 Composite Reliability Coefficient dan Cronbach's Alpha Coefficient

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kepuasan Wajib Pajak (X)	0.837	0.858
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.853	0.856

Sumber : Pengolahan data dengan SmartPLS

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* semua variabel penelitian lebih dari 0,7. Hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi *composite reliability* dan *cronbach's alpha*, sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memenuhi syarat uji reliabilitas. Demikian maka data tersebut reliabel, sehingga memenuhi kriteria digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Inner model

Tabel 5 Nilai R-Square

	R-Square	Adjusted R-square
Y	0.375	0.368

Sumber : Pengolahan data dengan SmartPLS

Evaluasi model struktural pada R^2 , nilai *R-Square* variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0.375. Hal ini dapat di artikan bahwa model mampu menjelaskan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) yang dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu Kepuasan Wajib Pajak dengan varian sebesar 37,5%. Sedangkan sisanya sebesar 62,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar model atau variabel yang diteliti.

Pengujian Hipotesis

Tabel 6 Path Coefficients

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistic (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
Kepuasan WP (X) -> Kepatuhan WP (Y)	0.612	0.638	0.052	11.739	0.000

Sumber : Pengolahan data dengan SmartPLS

Hasil pengujian Hipotesis menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian hipotesis menggunakan PLS menunjukkan bahwa nilai T Statistic 11.739, nilai T-statistics lebih besar dari 1.96 dan nilai P value sebesar 0.000, nilai P-value kurang dari tingkat signifikansi yang ditentukan yaitu 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis dinyatakan diterima, artinya kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di SAMSAT Kabupaten Gresik,

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak artinya Kepuasan Wajib Pajak akan memberikan dampak positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini selaras dengan *Theory of Planned Behaviour* yang menjelaskan bahwa dengan meningkatnya kepuasan wajib pajak akan memotivasi wajib pajak untuk patuh (*normative belief*). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dewi dan Nurhayati 2022) yang menyatakan bahwa Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang artinya, apabila semakin besar kepuasan wajib pajak maka Kepatuhan Wajib Pajak semakin meningkat. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Megayani dan Noviani, 2021) yang menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Karangasem. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Nurhayati (2022) yang melakukan penelitian mengenai Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Cimahi, dengan hasil Penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak terdapat pengaruh positif dan signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Gresik. Hal ini

berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian, untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti lebih dalam mengenai kepuasan wajib pajak. Selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang diduga dapat berpengaruh pada kepatuhan, seperti sosialisasi perpajakan, pemahaman wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agun, W. A. N. U., Datrini, L. K., dan Amlayasa, A. A. B. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi. *WICAKSANA: Jurnal Lingkungan Dan Pembangunan*, 6(1), 23–31. <https://doi.org/10.22225/wicaksana.6.1.2022.23-31>
- Ajzen, M Fishbein (2020). *Belief, Attitude, intention, and behavior: an introduction to theory and research. United States: Addison Wesley Pub.co.*
- Andreas Wijaya (penulis). *Metode Penelitian Menggunakan Smart PLS 03 / Penulis, Andreas Wijaya .2019*
- Anwar, S. (2020). Kontribusi Kualitas Pelayanan Fiskus Atas Hubungan Kesadaran Wajib Pajak, Penerapan E-Filing, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. <http://repository.upnjatim.ac.id/id/eprint/1307>
- Awaluddin, I., Nurnaluri, S., dan Damayanti, W. O. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UHO, II(2)*, 109–122.
- Budiyanto, G. A., dan Surya, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelabuhan Cigading-Pt Krakatau Bandar Samudera). *Journal Riset Bisnis Manajemen Tirtayasa*, 3(2), 198–214.
- Dewi, R. A., dan Nurhayati, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayan Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Cimahi. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 2(1), 414–421. <https://doi.org/10.29313/bcsa.v2i1.1713>
- Hasanudin, A. I., Ramdhani, D., & Giyantoro, M. D. B. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak Online Shopping Di Jakarta: Urgensi Antara E-Commerce Dan Jumlah Pajak Yang Disetor. *Tirtayasa Ekonomika*, 5(1), 65–85.
- Juliantari, N. K. A., Sudiartana, I. M., N. L. G. M. D. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat ganyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128–139.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Megayani, N. K. M., dan Noviani, N. (2021). Pengaruh Program E-SAMSAT, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan

- Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(8), 1936.
<https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i08.p05>
Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010
Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015
Resmi, Siti. 2019. *Perpajakan: Teori & Kasus*. Edisi Sebelas. Buku Satu. Salemba Empat. Jakarta.
- Risna, Priono, H. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Melalui Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i7.8758>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007
Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004
Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004
- Wardani, D. K., dan Juliansya, F. (2018). Pengaruh Program E-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus SAMSAT Daerah Istimewa DIY). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Akmenika*, 15(2), 79–92.
- Widajantie, T. D., Ratnawati, D., Thamrin, T., Hilmi Arifin, M. (2019). Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan). *BAJ (Behavioral Accounting Journal)*, 41–53.