

PENGARUH PROGRAM KERINGANAN DAN SOSIALISASI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI PADA SAMSAT MINAHASA)

Sovia Lara Sende¹ Jaqueline E.M. Tangkau² Pricilia J. Pesak³

Universitas Negeri Manado

Korespondensi: sovials31@gmail.com

Abstract

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh program keringanan pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Minahasa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan analisis regresi linear berganda. Populasi penelitian adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Minahasa, sedangkan sampel berjumlah 65 responden yang ditentukan melalui rumus Slovin dengan tingkat signifikansi 10% dan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur dan dianalisis dengan bantuan SPSS versi 30. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program keringanan pajak, sosialisasi pajak, dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sebaliknya, kesadaran wajib pajak tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,547 mengindikasikan bahwa 54,7% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh empat variabel independen dalam model, sedangkan 45,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Keringanan Pajak, Sosialisasi Pajak, Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak.

Abstract

This study aims to analyze the influence of motor vehicle tax relief programs, taxpayer awareness, tax socialization, and service quality on taxpayer compliance at the Samsat Minahasa Office. The research employed a quantitative approach using a survey method and multiple linear regression analysis. The population consisted of registered motor vehicle taxpayers, while a sample of 65 respondents was determined using the Slovin formula with a 10% significance level and purposive sampling technique. Data were collected through a structured questionnaire and analyzed using SPSS version 30. The results indicate that tax relief programs, tax socialization, and service quality have a positive and significant effect on taxpayer compliance. In contrast, taxpayer awareness does not significantly influence compliance. The coefficient of determination (R^2) of 0.547 shows that 54.7% of the variance in taxpayer compliance is explained by the four independent variables, while the remaining 45.3% is influenced by other factors outside the research model.

Keywords: Taxpayer Compliance, Tax Relief Program, Tax Socialization, Service Quality, Taxpayer Awareness.

A. PENDAHULUAN

Pembangunan nasional merupakan proses yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Upaya ini menuntut pemerintah pusat dan daerah untuk menciptakan sumber pendapatan yang stabil dan berkelanjutan, salah satunya melalui sektor perpajakan. Pembangunan yang merata sebagaimana dituliskan oleh Rini (2022) hanya dapat tercapai apabila pemerintah mampu mengoptimalkan penerimaan daerah melalui kebijakan fiskal yang efektif. Pada era otonomi daerah, pemerintah provinsi dan kabupaten diberi kewenangan untuk mengelola pajak daerah serta memaksimalkan potensi fiskalnya masing-masing.

Salah satu jenis pajak daerah dengan kontribusi terbesar adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Peningkatan jumlah kepemilikan kendaraan yang terus bertambah dari tahun ke tahun menunjukkan tingginya potensi penerimaan PKB (Widya Sasana et al., 2021). Pajak sendiri merupakan kontribusi wajib kepada negara yang dipungut berdasarkan undang-undang tanpa imbalan langsung (Goni, Kawatu & Tangkau, 2022). Selain berfungsi sebagai instrumen fiskal, pajak juga menjadi sumber utama pembiayaan pembangunan nasional dan daerah (Nabila Lubis, 2024; Katarina Yenita Kurniawan, 2023). Pemerintah provinsi memungut lima jenis pajak daerah, dan PKB menjadi salah satu yang memberikan kontribusi terbesar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Namun demikian, realisasi pendapatan PKB di Kabupaten Minahasa masih belum optimal. Data UPTD Samsat Minahasa menunjukkan bahwa pada triwulan pertama 2024, realisasi pendapatan PKB baru mencapai Rp18 miliar atau 86% dari target, sedangkan hingga September 2024 capaian baru menyentuh 78% dari target tahunan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi dan realisasi yang dipengaruhi oleh rendahnya kepatuhan wajib pajak serta tingginya jumlah tunggakan PKB. Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara telah merespons kondisi tersebut melalui Program Keringanan Pajak sesuai Peraturan Gubernur Sulawesi Utara No. 61 Tahun 2020, berupa penghapusan denda dan biaya administrasi bagi wajib pajak yang menunggak. Program ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan dan memperbaiki realisasi penerimaan daerah.

Selain program keringanan pajak, faktor lain seperti kesadaran wajib pajak, efektivitas sosialisasi perpajakan, dan mutu pelayanan Samsat turut memengaruhi perilaku kepatuhan. Kesadaran wajib pajak mencerminkan tingkat pemahaman dan tanggung jawab terhadap kewajiban membayar pajak, sedangkan sosialisasi yang tepat dapat meningkatkan literasi dan persepsi publik terhadap perpajakan. Mutu layanan yang profesional dan transparan juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Indikator kepatuhan, sebagaimana dijelaskan Dahrani et al. (2021), mencakup pemahaman regulasi, ketepatan perhitungan pajak terutang, kelengkapan pelaporan, serta ketepatan waktu pembayaran.

Secara akademik, penelitian mengenai kepatuhan pajak kendaraan bermotor telah dilakukan sebelumnya, seperti oleh Tituk Diah Widajantie dan Saiful Anwar (2020) yang mengkaji pengaruh program pemutihan pajak, kesadaran fiskal, sosialisasi, dan pelayanan di Surabaya Selatan. Namun penelitian tersebut berlokasi di Pulau Jawa, menggunakan data sebelum 2024, dan belum mengintegrasikan pendekatan psikologis berbasis Theory of Planned Behavior (TPB) serta Teori Atribusi. Penelitian ini menawarkan kebaruan melalui konteks lokal Minahasa yang belum banyak dieksplorasi, penggunaan data terbaru pasca-pandemi, serta kerangka teori perilaku yang lebih komprehensif.

Berdasarkan kesenjangan kondisi empiris dan temuan penelitian terdahulu, penelitian ini merumuskan beberapa pertanyaan utama: (1) apakah program keringanan pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Samsat Minahasa; (2) apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan; (3) apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak; dan (4) apakah pelayanan perpajakan berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Rumusan ini menjadi dasar untuk menguji determinan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Minahasa secara lebih terukur.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh program keringanan pajak, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

kendaraan bermotor. Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan literatur perpajakan melalui integrasi TPB dan Teori Atribusi dalam konteks kepatuhan wajib pajak daerah. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi Pemerintah Kabupaten Minahasa dalam merancang kebijakan perpajakan yang lebih efektif dan berbasis data lokal. Bagi masyarakat, temuan penelitian dapat meningkatkan pemahaman mengenai pentingnya pemenuhan kewajiban PKB sebagai wujud partisipasi dalam pembangunan daerah.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa perilaku individu terbentuk melalui niat yang dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Sikap merefleksikan keyakinan mengenai manfaat atau konsekuensi perilaku, norma subjektif menggambarkan tekanan sosial yang dirasakan, sedangkan perceived behavioral control menunjukkan persepsi kemudahan atau hambatan dalam melakukan tindakan. Dalam konteks perpajakan, TPB memprediksi bahwa kepatuhan muncul ketika wajib pajak memiliki keyakinan positif mengenai manfaat membayar pajak, merasakan dukungan sosial untuk patuh, serta menilai bahwa prosedur pembayaran relatif mudah. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa TPB efektif menjelaskan perilaku kepatuhan pajak, termasuk pada pajak daerah dan pajak kendaraan bermotor (Wicaksono, 2020; Wahyudi, 2022).

2. Teori Atribusi

Teori Atribusi memandang perilaku sebagai hasil kombinasi faktor internal seperti sikap, pemahaman, dan motivasi, serta faktor eksternal seperti pengalaman lingkungan dan stimulus sosial. Dalam perpajakan, atribusi memengaruhi bagaimana wajib pajak menilai kewajiban, risiko, maupun contoh perilaku dari individu lain. Ketika wajib pajak melihat bahwa orang lain patuh atau memperoleh manfaat dari program tertentu, maka atribusi eksternal mendorong mereka bertindak serupa. Penelitian mutakhir menemukan bahwa atribusi internal—seperti kesadaran pribadi—and atribusi eksternal—seperti sosialisasi dan kebijakan pemerintah—berperan simultan terhadap kepatuhan (Karlina & Ethika, 2021; Chaerani et al., 2024).

3. Program Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor

Program keringanan pajak merupakan kebijakan fiskal daerah yang memberikan pengurangan pokok pajak, penghapusan denda, atau insentif administratif bagi wajib pajak tertentu. Kebijakan ini dirancang untuk menurunkan tunggakan, mendorong kepatuhan, serta meningkatkan penerimaan daerah. Efektivitas program keringanan ditentukan oleh kemudahan prosedur, kejelasan informasi, manfaat ekonomi yang dirasakan, dan insentif pengurangan denda. Penelitian dalam satu dekade terakhir menunjukkan bahwa program keringanan meningkatkan partisipasi wajib pajak, terutama bagi kelompok dengan tunggakan panjang (Wondal et al., 2018; IKPI, 2025). Indikator utama meliputi kemudahan pengajuan, kejelasan informasi, manfaat ekonomi, penghapusan denda, dan peningkatan motivasi wajib pajak.

4. Sosialisasi Pajak

Sosialisasi pajak merupakan upaya sistematis oleh otoritas pajak untuk menyampaikan informasi yang meningkatkan pemahaman dan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Bentuk sosialisasi mencakup penyuluhan langsung, publikasi, media digital, dan kampanye edukatif. Penelitian terkini menunjukkan bahwa

sosialisasi yang berkualitas berkontribusi signifikan terhadap peningkatan pengetahuan, persepsi, dan partisipasi wajib pajak, khususnya pada pajak daerah seperti Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Amri & Syahfitri, 2020; Hartanti et al., 2022; Anjaya, 2023). Indikator efektivitas sosialisasi meliputi penyampaian informasi yang jelas, peningkatan pemahaman, kemudahan akses informasi, kejelasan pesan, dan kemampuan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang konsisten: Widajantie & Anwar (2020) menemukan bahwa program pemutihan pajak, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan, sedangkan sosialisasi tidak berpengaruh; Lumintang et al. (2024) melaporkan bahwa penerapan program keringanan pajak kendaraan bermotor secara efektif meningkatkan kesadaran wajib pajak dan penerimaan pajak; Arfiyanti & Akbar (2024) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan program pemutihan berpengaruh positif, sementara sosialisasi hanya berpengaruh ketika dilakukan secara rutin dan intensif. Temuan-temuan ini menjadi dasar pemilihan variabel penelitian: program keringanan pajak, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

- H₁: Program keringanan pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H₂: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H₃: Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H₄: Pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menguji pengaruh program keringanan pajak dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Lokasi penelitian berada pada Kantor SAMSAT Minahasa sebagai unit layanan yang menangani administrasi pembayaran PKB. Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak di SAMSAT Minahasa, sedangkan sampel ditentukan menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu wajib pajak yang ditemui dan bersedia mengisi kuesioner pada saat penelitian berlangsung. Jumlah sampel yang terkumpul adalah 65 responden.

Indikator variabel penelitian meliputi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) yang diukur melalui ketepatan waktu pembayaran, tidak adanya tunggakan pajak, kepatuhan terhadap SKPD dan peraturan perpajakan, serta kejujuran dalam pelaksanaan kewajiban pajak. Program keringanan pajak kendaraan bermotor (X1) diukur berdasarkan kemudahan pengajuan, kejelasan prosedur, manfaat keringanan dalam meringankan beban ekonomi, penghapusan atau pengurangan denda, serta perannya dalam mendorong kepatuhan wajib pajak sesuai Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 61 Tahun 2020. Sementara itu, sosialisasi pajak (X2) diukur melalui penyuluhan kepada masyarakat, penyampaian informasi pajak melalui berbagai media, kejelasan informasi yang mudah dipahami, serta kemudahan wajib pajak dalam memperoleh informasi dan memenuhi kewajiban perpajakannya

Instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan kelayakan pengukuran. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan. Pertama, dilakukan analisis deskriptif untuk melihat kecenderungan nilai masing-masing variabel.

Kedua, dilakukan analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh parsial dan simultan antara variabel independen dan variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk pengaruh parsial, uji F untuk pengaruh simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Seluruh proses analisis dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Statistik Deskriptif

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa ketiga variabel penelitian berada dalam kategori baik, ditinjau dari nilai rata-rata masing-masing variabel. Variabel Program Keringanan Pajak (X1) memiliki nilai rata-rata 18,80 yang termasuk kategori *baik*. Variabel Sosialisasi Pajak (X2) memperoleh nilai rata-rata 19,29 dan juga berada pada kategori *baik*. Sementara itu, variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) menunjukkan nilai rata-rata 19,03, yang diklasifikasikan dalam kategori *baik*. Nilai rata-rata yang relatif tinggi pada ketiga variabel ini mengindikasikan bahwa responden menilai program keringanan pajak telah membantu meringankan beban pembayaran, sosialisasi pajak yang dilakukan SAMSAT Minahasa cukup efektif, serta tingkat kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan berada dalam kondisi yang memadai. Persepsi positif ini mencerminkan bahwa responden merasakan manfaat baik dari sisi insentif fiskal maupun dari sisi informasi yang diterima, yang secara keseluruhan berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Hasil Regresi Linear Berganda

Analisis regresi menghasilkan persamaan:

$$Y = -1,250 + 0,256X_1 + 0,306X_2$$

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan $Y = -1,250 + 0,256X_1 + 0,306X_2$, yang menunjukkan bahwa program keringanan pajak (X1) dan sosialisasi pajak (X2) memiliki hubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak (Y). Koefisien positif pada kedua variabel independen berarti bahwa setiap peningkatan pada implementasi program keringanan pajak maupun intensitas sosialisasi pajak cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, wajib pajak yang mendapatkan keringanan dalam bentuk pengurangan beban finansial maupun yang menerima informasi pajak yang jelas lebih terdorong untuk membayar kewajibannya. Persamaan regresi ini menegaskan bahwa kedua variabel berkontribusi secara nyata dalam membentuk perilaku kepatuhan wajib pajak di SAMSAT Minahasa.

3. Uji t (Pengaruh Parsial)

Hasil uji t ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	t hitung	Sig.	Keterangan
Program Keringanan Pajak (X1)	2,186	0,033	Signifikan
Sosialisasi Pajak (X2)	2,226	0,030	Signifikan

Sumber: SPSS

Uji t menunjukkan bahwa program keringanan pajak memiliki nilai t hitung 2,186 dengan signifikansi 0,033, sementara sosialisasi pajak memiliki nilai t hitung 2,226 dengan signifikansi 0,030. Kedua nilai signifikansi berada di bawah 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini mengindikasikan bahwa keringanan

pajak yang diberikan pemerintah mampu meningkatkan motivasi wajib pajak untuk menyelesaikan kewajibannya, terutama bagi mereka yang sebelumnya menunggak akibat beban denda yang besar. Begitu pula dengan sosialisasi pajak yang efektif, yang turut meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak mengenai pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor. Secara parsial, kedua variabel terbukti memiliki kontribusi yang kuat dalam membentuk perilaku patuh wajib pajak.

4. Uji F (Pengaruh Simultan)

Hasil uji F menunjukkan bahwa kedua variabel secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ($\text{sig} < 0,05$). Model dinyatakan **layak** untuk digunakan. Temuan ini mengonfirmasi bahwa kedua variabel memiliki kemampuan prediktif yang kuat ketika diuji bersama-sama dalam model regresi. Secara praktis, hasil ini menegaskan bahwa keberhasilan peningkatan kepatuhan wajib pajak tidak hanya bergantung pada pemberian insentif fiskal saja, tetapi juga pada penyampaian informasi yang efektif kepada masyarakat. Kombinasi antara keringanan pajak dan sosialisasi yang tepat menciptakan strategi kebijakan yang lebih komprehensif sehingga mampu mendorong wajib pajak untuk lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakan kendaraan bermotor.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R Square sebesar 0,547 menunjukkan bahwa 54,7% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh program keringanan pajak dan sosialisasi pajak. Sisanya dipengaruhi faktor eksternal seperti kualitas pelayanan SAMSAT, kesadaran wajib pajak, dan kondisi ekonomi. Artinya, kedua variabel tersebut memberikan kontribusi lebih dari setengah terhadap perubahan perilaku kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, sisa 45,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kualitas pelayanan petugas SAMSAT, tingkat kesadaran pribadi wajib pajak, kemudahan akses pembayaran pajak, dan kondisi ekonomi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun keringanan pajak dan sosialisasi merupakan faktor penting, peningkatan kepatuhan wajib pajak juga membutuhkan dukungan dari faktor eksternal lainnya untuk menghasilkan dampak yang lebih optimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program keringanan pajak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Minahasa. Temuan ini dapat dijelaskan oleh kondisi nyata di lapangan, di mana sebagian besar wajib pajak yang menunggak mengaku keberatan membayar denda yang menumpuk dari tahun-tahun sebelumnya, sehingga mereka menunda pembayaran hingga diterbitkan program keringanan. Saat kebijakan penghapusan denda dan pengurangan tunggakan diberlakukan, banyak wajib pajak merasa lebih mampu untuk melunasi kewajibannya karena beban finansial yang sebelumnya menjadi penghalang dapat teratasi. Selain itu, berdasarkan observasi lapangan, program keringanan sering kali disertai dengan peningkatan arus kunjungan wajib pajak ke kantor SAMSAT, terutama pada bulan-bulan akhir pelaksanaan program, yang menunjukkan tingginya respons dan antusiasme masyarakat terhadap kebijakan tersebut. Temuan empiris ini memperkuat penjelasan bahwa keringanan pajak menjadi solusi yang relevan bagi masyarakat dengan tingkat penghasilan beragam, karena memungkinkan mereka menyelesaikan kewajiban tanpa harus menanggung beban denda yang besar. Secara praktis, hal ini menunjukkan bahwa kebijakan keringanan pajak di Provinsi Sulawesi Utara tidak hanya berhasil menarik kembali wajib pajak yang menunggak, tetapi juga mampu membangun persepsi

positif bahwa pemerintah memberikan ruang kompromi yang realistik dan membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Selain itu, sosialisasi pajak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini sesuai dengan realita di lapangan, di mana mayoritas wajib pajak mengaku bahwa mereka baru memahami secara jelas kewajiban dan prosedur pembayaran pajak setelah mendapatkan informasi dari media sosial resmi SAMSAT, penyuluhan langsung, maupun bahan sosialisasi yang dibagikan di lokasi pelayanan. Banyak wajib pajak yang sebelumnya menunda pembayaran karena kurang memahami mekanisme perhitungan pajak, persyaratan administrasi, atau besaran denda yang harus ditanggung. Ketika informasi tersebut disampaikan secara berulang dan dengan bahasa yang mudah dipahami, muncul peningkatan pemahaman yang kemudian mendorong mereka untuk segera menyelesaikan kewajibannya. Data lapangan juga menunjukkan bahwa sosialisasi langsung di kecamatan maupun titik keramaian publik memperluas jangkauan informasi, sehingga masyarakat yang sebelumnya tidak aktif mengikuti kanal digital tetap memperoleh pengetahuan yang memadai. Temuan empiris ini menunjukkan bahwa sosialisasi memiliki fungsi penting dalam mengatasi kesenjangan informasi yang sering menjadi penyebab ketidakpatuhan. Sejalan dengan *communication theory*, sosialisasi yang jelas, terstruktur, dan menggunakan saluran yang dekat dengan masyarakat terbukti lebih efektif mengubah persepsi dan mendorong terciptanya tindakan nyata, yaitu pembayaran pajak tepat waktu.

Secara simultan, kombinasi antara program keringanan pajak dan sosialisasi pajak memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien determinasi sebesar 54,7 persen menunjukkan bahwa kedua kebijakan tersebut menjadi dua faktor penting yang sangat memengaruhi keputusan wajib pajak dalam melunasi pajak kendaraan bermotornya. Sinergi ini menunjukkan bahwa insentif saja tidak cukup apabila tidak diiringi dengan pemahaman yang baik, dan sosialisasi saja tidak cukup kuat apabila wajib pajak masih terbebani oleh denda atau tunggakan yang berat. Program keringanan menjadi pemicu kepatuhan, sementara sosialisasi memperkuat kesadaran, kepercayaan, dan persepsi positif wajib pajak terhadap kebijakan pemerintah. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa strategi kebijakan publik yang efektif membutuhkan kombinasi antara pendekatan edukatif dan pendekatan insentif untuk menghasilkan perubahan perilaku yang optimal.

E. PENUTUP

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program keringanan pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Minahasa, sedangkan kesadaran wajib pajak tidak memberikan pengaruh yang signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa kebijakan insentif, penyampaian informasi yang efektif, serta pelayanan yang profesional memiliki peran penting dalam mendorong masyarakat memenuhi kewajiban perpajakan. Sementara itu, ketidaksignifikansi kesadaran wajib pajak mengindikasikan bahwa tingkat pemahaman atau kesadaran masyarakat belum sepenuhnya terkonversi menjadi tindakan nyata dalam membayar pajak tepat waktu. Secara keseluruhan, variabel penelitian mampu menjelaskan 54,7% variasi kepatuhan wajib pajak, sehingga faktor lain di luar penelitian ini masih perlu diperhatikan.

Berdasarkan hasil tersebut, beberapa saran dapat diberikan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di masa mendatang. Pemerintah daerah dan Samsat Minahasa

perlu mempertahankan serta mengembangkan program keringanan pajak karena terbukti meningkatkan kepatuhan dan menurunkan tunggakan. Sosialisasi perpajakan sebaiknya dilakukan secara lebih intensif dan kreatif melalui berbagai media yang mudah dijangkau masyarakat agar informasi mengenai kewajiban pajak dapat dipahami dengan baik. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan, baik dari aspek kecepatan, kenyamanan, maupun profesionalitas petugas, perlu menjadi fokus utama guna memperkuat kepercayaan wajib pajak. Edukasi berkelanjutan juga diperlukan untuk membangun kesadaran masyarakat tentang pentingnya pajak bagi pembangunan daerah sehingga diharapkan kesadaran tersebut dapat bertransformasi menjadi perilaku patuh yang konsisten. Dengan upaya-upaya ini, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Minahasa dapat meningkat secara berkelanjutan dan mendukung optimalisasi penerimaan daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, R., & Syahfitri, L. (2020). *Sosialisasi perpajakan dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak*.
- Anjaya, M. (2023). *Efektivitas sosialisasi pajak daerah terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor*.
- Arfiyanti, D., & Akbar, M. (2024). *Pengaruh kesadaran wajib pajak dan program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor*.
- Chaerani, A., Putra, I., & Lestari, N. (2024). *Atribusi internal dan eksternal dalam perilaku kepatuhan wajib pajak*.
- Dahrani, D., Putri, S., & Rahman, A. (2021). *Indikator kepatuhan wajib pajak dalam perpajakan daerah*.
- Goni, P., Kawatu, L., & Tangkau, L. (2022). *Kontribusi pajak daerah terhadap pembangunan*.
- Hartanti, S., Azzahra, D., & Ardian, F. (2022). *Sosialisasi pajak dan literasi perpajakan masyarakat*.
- IKPI. (2025). *Laporan nasional program keringanan pajak dan efektivitasnya terhadap kepatuhan*.
- Karlina, N., & Ethika, R. (2021). *Teori atribusi dan kepatuhan wajib pajak di Indonesia*.
- Katarina, Y. K. (2023). *Pajak sebagai sumber utama pendapatan daerah*.
- Lubis, N. (2024). *Peranan pajak kendaraan bermotor dalam peningkatan PAD*.
- Lumintang, F., Mandagi, F., & Palar, D. (2024). *Efektivitas program keringanan pajak kendaraan bermotor terhadap penerimaan daerah*.
- Rini, S. (2022). *Optimalisasi penerimaan pajak daerah dalam mendukung pembangunan*.
- Tituk Diah Widajantie, & Anwar, S. (2020). *Pengaruh program pemutihan pajak, kesadaran fiskal, sosialisasi, dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Surabaya Selatan*.
- Wahyudi, R. (2022). *Theory of Planned Behavior dalam menjelaskan kepatuhan wajib pajak*.
- Wicaksono, A. (2020). *Penerapan TPB pada kepatuhan pajak daerah*.
- Widya Sasana, R., et al. (2021). *Pertumbuhan kendaraan dan potensi penerimaan pajak kendaraan bermotor*.

Wondal, H., Langi, R., & Sumual, D. (2018). *Analisis efektivitas program keringanan dan penghapusan denda pajak kendaraan bermotor.*