



Kepatuhan dalam membayar pajak Kendaraan bermotor di unit pelayanan pendapatan daerah Banjarmasin 1 dan 2

Rahmatullah Alfikri¹, Sarwani², Akhmad Sayudi³

^{1,2,3} Universitas Lambung Mangkurat

¹alfikriahmatullah2@gmail.com, ²sarwani@gmail.com, ³akhmadsayudi@gmail.com

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima 20 Juli 2022

Disetujui 20 Agustus 2022

Diterbitkan 25 September 2022

Kata kunci:

Kepatuhan wajib pajak; Insentif keringanan pajak Kendaraan bermotor; Kualitas pelayanan; Pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan; Sanksi pajak

Keywords :

Taxpayer compliance; Motor vehicle tax relief incentives; Service quality; Taxpayer knowledge of taxes; Tax sanctions

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Insentif Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Wajib Pajak tentang Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Pendapatan terhadap Kepatuhan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Banjarmasin 1 dan 2. Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di UPPD Banjarmasin 1 dan 2. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Ferdinand sebanyak 340 orang Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan metode pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner. Pengujian kualitas data menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Pengujian kelayakan model menggunakan uji-F, pengujian koefisien determinasi menggunakan uji R^2 dan Pengujian serta pengujian hipotesis menggunakan uji-T. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Insentif keringanan Pajak Kendaraan Bermotor, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Wajib Pajak tentang Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Pendapatan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Banjarmasin 1 dan 2, sedangkan Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Banjarmasin 1 dan 2.

ABSTRACT

This study aimed to examine and analyze the effect of Motor Vehicle Tax Relief Incentives, Service Quality, Taxpayer Knowledge of Taxes, Tax Sanctions, Taxpayer Awareness, Tax Administration System Modernization, and Income on Compliance in Paying Motor Vehicle Taxes at UPPD Banjarmasin 1 and 2. The Population of this study was Motor Vehicle Taxpayers registered in UPPD Banjarmasin 1 and 2. The determination of the number of total samples used the Ferdinand Formula as many as 340 Motor Vehicle Taxpayers with purposive sampling technique. This Study used primary data in the form of a questionnaire. The data quality testing used validity and reliability tests. The data analysis technique used was multiple regression analysis. The model fit test used the F-test and the coefficient of determination (R^2), the hypothesis testing used the T-test. The results of this study indicated that motor vehicle tax relief incentives, service quality, knowledge of taxpayers about taxation, modernization of the tax administration system, and income significantly affected compliance in paying motor vehicle taxes at UPPD Banjarmasin 1 and 2. In contrast, tax sanctions and tax payer awareness did not significantly affect the compliance in paying Motor Vehicle Tax in UPPD Banjarmasin 1 and 2.



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY NC (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Pemerintah Daerah mengamanatkan kebijakan otonomi daerah melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah bertujuan untuk pelimpahan penuh terhadap kebijakan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan kepada daerah serta mengamanatkan kepada Pemerintah Daerah untuk melaksanakan otonomi daerah, yaitu adanya kewajiban, wewenang, dan hak dalam mengurus tata kelola pemerintahan guna kepentingan masyarakat berdasarkan peraturan yang berlaku.

Salah satu contoh otonomi daerah yaitu penyelenggaraan keuangan daerah khususnya dalam pengelolaan pendapatan asli daerah. Terbitnya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 2 Ayat 1 dan 2 mengamantakan bahwa "Pemerintah Daerah

diperbolehkan memungut pajak sesuai dengan jenis pajak yang telah ditetapkan dan merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah sebagai pendapatan dan belanja daerah”. Sumber pendapatan dan belanja daerah yang memiliki potensi tinggi yaitu dari pajak daerah. Optimalisasi pendapatan dari sektor pajak daerah diharapkan memenuhi target yang ditetapkan. Pentingnya pendapatan di sektor ini, maka pemerintah daerah menetapkan target yang selalu meningkat agar operasionalisasi rencana kerja dapat berjalan sesuai target yang ditetapkan.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak daerah yang memiliki kontribusi besar. Optimalisasi penerimaan PKB diharapkan selalu mencapai target, sebagai bentuk laporan kinerja serta operasionalisasi pendapatan dan belanja daerah. Strategi dan kebijakan pemerintah daerah diharapkan akan meningkatkan minat Wajib Pajak (WP) dalam pembayaran PKB. Hal ini dikarenakan masih adanya WP yang tidak taat dan sadar mengenai pentingnya PKB sebagai pendapatan dan belanja daerah yang merupakan sumber utama dalam pembangunan di berbagai bidang pemerintahan.

Penerimaan PKB merupakan salah satu jenis pajak daerah yang boleh dipungut oleh Provinsi Kalimantan Selatan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dan Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 17 Tahun 2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 5 Tahun 2011. Penerimaan PKB dikelola oleh Badan Keuangan Daerah (BAKEUDA) yang memiliki Unit Pengelola Teknis dengan 14 (Empat Belas) Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) yang mewakili setiap Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Selatan. Khusus Kota Banjarmasin terdiri dari 2 (dua) UPPD, yaitu UPPD Banjarmasin 1 (satu) meliputi Kecamatan Banjarmasin Timur dan Selatan, serta UPPD Banjarmasin 2 (dua) meliputi Kecamatan Banjarmasin Utara, Tengah, dan Barat.

UPPD dalam struktur organisasi dibawah BAKEUDA, juga dalam operasionalisasi kinerjanya berada dibawah Sistem Administrasi Satu Atap (SAMSAT) bersama Kepolisian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, dan Jasa Raharja. UPPD Banjarmasin 1 dan 2 merupakan UPPD dengan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar dua terbanyak di Provinsi Kalimantan Selatan. Jumlah kendaraan yang terdaftar pada tahun 2019 yaitu UPPD Banjarmasin 1 sebanyak 154.626 unit dan UPPD Banjarmasin 2 sebanyak 211.748 unit dengan totalnya sebanyak 366.374 unit dengan persentase kontribusi kendaraan bermotor terhadap total kendaraan bermotor se Provinsi Kalimantan Selatan yang terdaftar sebesar 28,65%.

Besarnya jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di UPPD Banjarmasin 1 dan 2, diharapkan akan berdampak juga kepada penerimaan PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 dengan kontribusinya terhadap penerimaan PKB dan Pajak Daerah di Provinsi Kalimantan Selatan. Realisasi penerimaan PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 tahun 2017-2020 berfluktuasi dan terjadi ketidakcapaian target yang berarti adanya ketidakpatuhan WP dalam membayar PKB. Ketercapaian target yang ditetapkan merupakan suatu tantangan dalam mewujudkannya. Pentingnya penerimaan di sektor PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 dapat dilihat dari kontribusinya terhadap penerimaan PKB dan pajak daerah di Provinsi Kalimantan Selatan. Kontribusi UPPD Banjarmasin 1 dan 2 terhadap PKB pada tahun 2017-2020 diatas 30%, sedangkan terhadap pajak daerah diatas 8%. Oleh karena itu, diharapkan penerimaan di sektor PKB dapat mencapai target yang ditetapkan.

Tidak tercapainya target penerimaan PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 serta menurunnya tingkat pertumbuhan menggambarkan bahwa adanya potensi kehilangan penerimaan di sektor PKB yang berimplikasi pada ketidakpatuhan WP dalam membayar PKB. Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan berusaha untuk meningkatkan penerimaan di sektor PKB melalui sebuah kebijakan berupa insentif keringanan pajak berupa penghapusan denda yang berlangsung dari tahun 2017-2020.

Penerimaan insentif keringanan PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 dari tahun 2017-2020 mengalami fluktuasi, hal ini dikarenakan mekanisme insentif keringanan PKB dengan metode dan jangka waktu yang berbeda sesuai dengan Peraturan yang ditetapkan. Penerimaan insentif keringanan PKB berkontribusi terhadap penerimaan PKB, selain itu juga dapat ditinjau dari tingginya unit kendaraan bermotor yang mengikuti program insentif keringanan PKB. Adanya insentif keringanan PKB merupakan salah satu wujud upaya dalam meningkatkan kepatuhan WP dalam membayar PKB. Kepatuhan WP dalam membayar PKB merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh UPPD Banjarmasin 1 dan 2, mengingat kepatuhan tersebut merupakan indikator utama dalam pencapaian target kendaraan bermotor. Oleh karena itu, maka perlu untuk meninjau faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan dalam membayar PKB.

(Rahayu & Amirah, 2018) menyatakan bahwa kepatuhan WP salah satunya dipengaruhi oleh kebijakan pemutihan PKB. Dampak positifnya yaitu dapat meningkatkan penerimaan PKB dari WP yang tertunggak, serta dalam hal manajemen piutang yaitu menurunnya nilai piutang PKB. Tetapi hal tersebut juga memiliki dampak negatif, yaitu WP akan patuh membayar PKB jika ada Kebijakan tersebut, dikarenakan beranggapan bahwa akan adanya Kebijakan pemutihan tersebut dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah. Hal yang lainnya yaitu kehilangan potensi penerimaan PKB seperti kebijakan penghapusan pokok PKB. Pernyataan tersebut berbeda dengan penelitian oleh (Gustaviana, 2020) yang menyatakan bahwa pemutihan PKB tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP dalam membayar PKB.

Kualitas pelayanan juga diduga dapat meningkatkan kepatuhan WP dalam membayar PKB. Kualitas pelayanan yang dimaksud yaitu adanya pemberian layanan prima yang meningkatkan dan mengoptimalkan tingkat kepuasan WP yang terdiri dari arahan, penjelasan dan bantuan mengenai tata cara pembayaran PKB meliputi syarat, tata cara pembayaran hingga penerimaan bukti setor pajak sehingga WP mudah dalam memahami akan kewajibannya untuk membayar PKB dan Penelitian (Prasetyo, 2020), (Rismayanti et al., 2017), (Awaluddin & Tamburaka, 2017), (Kamil, 2015), dan (Dharma, 2014) menyatakan kepatuhan WP dalam membayar PKB dipengaruhi oleh Kualitas pelayanan. Namun dalam penelitian (Oktavianti et al., 2017), (Putri et al., 2016), (Ariska, 2016), (Dewi & Widuri, 2013) menyatakan kepatuhan WP dalam membayar PKB tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Kepatuhan WP dalam membayar PKB menurut (Virgiawati, 2019), (Rismayanti et al., 2017), (Putri et al., 2016) dan (Dewi & Widuri, 2013) adalah pengetahuan WP. Pengetahuan WP berarti WP tersebut mengetahui dasar hukum, standar operasional hingga mekanisme dalam pembayaran PKB. Meningkatkan pengetahuan WP dapat melalui sosialisasi perpajakan maupun pengalaman WP dalam melakukan kegiatan pembayaran PKB. Semakin sering WP tersebut melakukan kegiatan pembayaran PKB, maka pengetahuan WP tentang PKB juga akan meningkat. Namun dalam penelitian (Kamil, 2015) menyatakan bahwa pengetahuan tentang perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan. (Wardani & Rumiyatun, 2017) menyatakan pengetahuan perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan WP. Pengetahuan perpajakan merupakan landasan pengetahuan dari WP dalam mengetahui Undang-Undang Perpajakan, Peraturan Perpajakan, standar operasional prosedur dan mekanisme perpajakan.

Ketegasan dalam penegakan hukum terhadap WP juga merupakan salah satu cara dalam meningkatkan kepatuhan. Ketegasan yang dimaksud bukan hanya pemberlakuan sanksi administratif denda, tetapi lebih dalam bentuk peningkatan razia gabungan secara konsisten agar WP mengetahui dan sadar akan ketidakpatuhannya. Penelitian (Prasetyo, 2020), (Puteri et al., 2019), (Rismayanti et al., 2017), (Ariska, 2016), (Kamil, 2015) menyimpulkan bahwa kepatuhan WP dapat ditingkatkan apabila sanksi juga ditingkatkan. Selain sanksi, untuk meningkatkan kepatuhan yaitu dengan kesadaran WP. WP yang sadar adalah WP yang dengan ikhlas dan bersedia membayar PKB tanpa paksaan. Semakin meningkat WP yang sadar mengenai hak dan kewajiban, serta pemenuhan kewajibannya maka akan meningkatkan kepatuhan dan penerimaan PKB. Hal ini sejalan dengan penelitian (Krisnadeva & Merkusiwati, 2020), (Wardani & Rumiyatun, 2017), (Putri et al., 2016) dan (Dharma, 2014) yang menyatakan kepatuhan dalam membayar PKB dipengaruhi oleh Kesadaran WP yang sukarela dan sadar akan kewajibannya.

Era Modern sekarang, sangat tergantung dengan ketersediaan pembaharuan di bidang teknologi Informasi. Salah satu perkembangan tersebut yaitu ketersediaan modernisasi sistem administrasi perpajakan bertujuan untuk memberikan efisiensi, kemudahan, aksesibilitas, efektivitas, dan keakuratan informasi dalam membayar PKB. Salah satu bentuk modernisasi perpajakan yaitu melalui pengembangan teknologi informasi melalui inovasi pelayanan SAMSAT di Provinsi Kalimantan Selatan.

(Virgiawati, 2019), (Pratiwi & Irawan, 2019) menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WP dalam membayar PKB. (Gustaviana, 2020), (Wardani & Rumiyatun, 2017) juga menyatakan modernisasi dalam bentuk E-Samsat, Samsat Keliling, Samsat *Drive Thru*, Samsat Jemput Antar berpengaruh terhadap Kepatuhan WP. Namun Penelitian (Puteri et al., 2019). Berpendapat bahwa modernisasi perpajakan dalam bentuk *Drive Thru* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Tuntutan penerimaan PKB dan kepatuhan WP harus sejalan dengan peningkatan pelayanan. Kementerian PAN dan RB menginstruksikan agar setiap organisasi pelayanan publik memiliki inovasi pelayanan. Amanat Permenpan RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Evaluasi Pelayanan Publik dan Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan

Publik menyatakan bahwa dalam pencapaian reformasi birokrasi diperlukanlah percepatan peningkatan pelayanan publik. Upaya peningkatan pelayanan publik tersebut dapat dilakukan dengan inovasi pelayanan publik oleh Organisasi Pelayanan Publik.

Inovasi pelayanan dalam modernisasi perpajakan di bidang teknologi informasi di Provinsi Kalimantan Selatan, yaitu E-Samsat yang bisa melakukan pembayaran pajak melalui M-Banking Bank Kalsel. Selain itu juga Inovasi tersebut juga memberikan efisiensi dan kemudahan dalam pengurusan, khususnya kemudahan dalam jarak dan waktu seperti Samsat Corner Duta Mall, Samsat Mobil Keliling, dan Samsat Layanan Bersama Bank Kalsel yang merupakan inovasi pelayanan yang memberikan pelayanan dengan mendatangi ke Titik Lokasi yang secara geografis jauh dari Kantor SAMSAT. Selain itu juga khususnya Kedai Samsat Bergerak merupakan pelayanan *extra time* sampai dengan malam hari, bertujuan untuk melayani WP yang tidak memiliki waktu pada pagi s.d. siang.

Secara modernisasi sistem administrasi perpajakan juga memberikan efektivitas pelayanan. Pelayanan Samsat Drive Thru yang memberikan kemudahan, bahwa WP membayar pajak tanpa turun dari kendaraan bermotornya, dan cukup mendatangi jalur Samsat Drive Thru. Selanjutnya Samsat Jemput Antar juga memberikan kemudahan bagi WP yang tidak bisa mengurus perpanjangan PKB. WP cukup menelpon petugas Samsat Jemput Antar, tanpa perlu datang ke Kantor UPPD Banjarmasin 1 dan 2. Selain faktor diatas, perlu kiranya meneliti tingkat pendapatan WP. Hal ini mengingat kondisi pandemi Covid 19 yang mempengaruhi pendapatan WP. Hal yang merupakan fundamental oleh WP untuk melaksanakan kewajiban dalam membayar PKB juga disebabkan faktor ekonomi. Tingkat pendapatan yang berbeda-beda oleh WP akan mempengaruhi pola pikirnya dalam memenuhi kepatuhan dalam membayar PKB. (Krisnadeva & Merkusiwati, 2020) dan (Prasetyo, 2020) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendapatan maka berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB. (Puteri et al., 2019) dan (Rismayanti et al., 2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa tingkat pendapatan tidak mempengaruhi kepatuhan WP, hal ini dikarenakan WP yang memiliki pendapatan/penghasilan tinggi belum tentu untuk patuh dalam membayar PKB, begitupula sebaliknya WP yang memiliki pendapatan/penghasilan rendah belum tentu untuk tidak patuh dalam membayar PKB. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian **“Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin 1 Dan 2”**.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Serta jenis penelitian ini merupakan penelitian kausal (*Causal Research*). Populasi dalam penelitian ini merupakan WP yang terdaftar di UPPD Banjarmasin 1 dan 2. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *sampling purposive* berdasarkan kriteria yaitu WP yang melakukan pembayaran PKB 1 tahun dan 5 tahun (Daftar ulang STNK/TNKB) serta menerima pelayanan langsung dari petugas pelayanan di UPPD Banjarmasin 1 dan 2. Penentuan sampel penelitian ini menggunakan rumus (Ferdinand, 2014) dengan mekanisme yaitu jumlah sampel merupakan indikator variabel penelitian dikali 5-10. Pada penelitian ini terdapat 34 indikator sehingga jumlah sampel ditetapkan berkisar 170-340 WP, jadi penentuan jumlah sampel berjumlah 340 WP (responden).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Butir Pertanyaan	Hasil	Keterangan
1.	Insentif Keringanan PKB (X1)	X1.1	0,721	Valid
		X1.2	0,769	Valid
		X1.3.	0,749	Valid
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,709	Valid
		X2.2	0,759	Valid
		X2.3	0,685	Valid
		X2.4	0,749	Valid

No.	Variabel	Butir Pertanyaan	Hasil	Keterangan
		X2.5	0,770	Valid
		X2.6	0,744	Valid
		X2.7	0,651	Valid
		X2.8	0,739	Valid
3.	Pengetahuan WP tentang Perpajakan (X3)	X3.1	0,683	Valid
		X3.2	0,671	Valid
		X3.3	0,749	Valid
		X3.4	0,587	Valid
4.	Sanksi Perpajakan (X4)	X4.1	0,733	Valid
		X4.2	0,769	Valid
		X4.3	0,795	Valid
		X4.4	0,700	Valid
5.	Kesadaran WP (X5)	X5.1	0,717	Valid
		X5.2	0,723	Valid
		X5.3	0,730	Valid
6.	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X6)	X6.1	0,717	Valid
		X6.2	0,736	Valid
		X6.3	0,725	Valid
		X6.4	0,738	Valid
		X6.5	0,666	Valid
7.	Pendapatan WP (X7)	X7.1	0,691	Valid
		X7.2	0,689	Valid
		X7.3	0,667	Valid
		X7.4	0,635	Valid
8.	Kepatuhan WP (Y)	Y.1	0,545	Valid
		Y.2	0,589	Valid
		Y.3	0,619	Valid
		Y.4	0,622	Valid
		Y.5	0,538	Valid

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap item valid atau tidak dengan menggunakan koefisien korelasi *product moment*. Uji validitas dapat dilihat pada *output correct item-total correlation*. Hasil uji validitas terhadap kuisioner penelitian variabel Insentif Keringanan PKB (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Pengetahuan WP tentang Perpajakan (X3), Sanksi Perpajakan (X4), Kesadaran WP (X5), Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X6), Pendapatan WP (X7) dan Kepatuhan WP (Y) menunjukkan semua item valid dikarenakan *correct item-total correlation* semuanya diatas 0,3

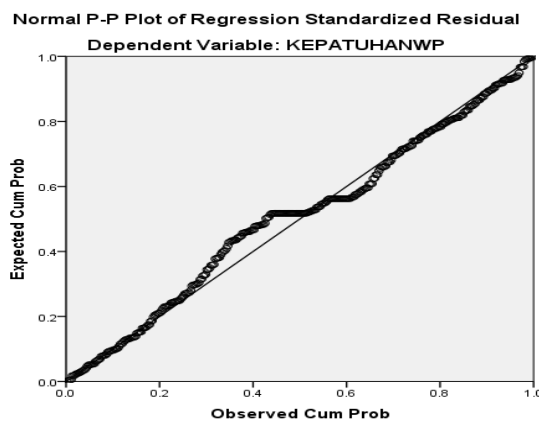
Uji Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Hasil	Keterangan
1.	Insentif Keringanan PKB (X1)	0,867	Reliabel
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	0,917	Reliabel
3.	Pengetahuan WP tentang Perpajakan (X3)	0,838	Reliabel
4.	Sanksi Perpajakan (X4)	0,881	Reliabel
5.	Kesadaran WP (X5)	0,850	Reliabel
6.	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X6)	0,882	Reliabel
7.	Pendapatan WP (X7)	0,838	Reliabel
8.	Kepatuhan WP (Y)	0,800	Reliabel

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi pengukuran kuisioner yang berarti jika dilakukan pengukuran kembali maka akan tetap konsisten. Uji reliabilitas digunakan setelah uji validitas kuisioner pertanyaan telah memenuhi syarat. Penentuan reliabilitas kuisioner penelitian dengan melihat *output reliability statistics* sebagai hasil dari analisis reliabilitas dengan teknik *croanbach alpha* dengan batas nilai alpha 0,6. Jika nilai alpha kurang dari 0,6, maka hasilnya kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik. Hasil uji reliabilitas terhadap kuisioner penelitian variabel Insentif Keringanan PKB (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Pengetahuan WP tentang Perpajakan (X3), Sanksi Perpajakan (X4), Kesadaran WP (X5), Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X6), Pendapatan WP (X7) dan Kepatuhan WP (Y) menunjukkan semua item reliabel dikarenakan nilai *croanbach alpha* diatas 0,6.

Uji Asumsi Klasik
Uji Normalitas



Gambar 1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji dan mengetahui apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak, model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Pengujian uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode grafik dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik *normal P-P plot of regression standardized residual*, apabila titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut normal. Hasil pengujian uji normalitas terlihat bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual normal dan memenuhi uji normalitas.

Uji Multikolinearitas

Tabel 3 Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistiks	
	Tolerance	VIF
Insentif Keringanan PKB (X1)	0,718	1,392
Kualitas Pelayanan (X2)	0,734	1,362
Pengetahuan WP (X3)	0,625	1,599
Sanksi Perpajakan (X4)	0,940	1,064
Kesadaran WP (X5)	0,765	1,308
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X6)	0,611	1,637
Pendapatan WP (X7)	0,636	1,574

Multikolinearitas berarti adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen pada model regresi yang digunakan, model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinearitas. Pengujian multikolinearitas dengan cara melihat nilai *Varian Inflation Factor* (VIF) dan nilai *Tolerance*, jika nilai VIF ≥ 10 dan nilai *tolerance* $\leq 0,10$, maka terjadi multikolinearitas, begitupun sebaliknya jika nilai VIF ≤ 10 dan nilai *tolerance* $\geq 0,10$ maka tidak terjadi multikolinearitas.

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dikarenakan semua variabel independen nilai VIF ≤ 10 dan nilai *tolerance* $\geq 0,10$

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4 Uji Heteroskedastisitas

No.	Variabel	Hasil	Keterangan
1.	Insentif Keringanan PKB (X1)	0,673	Tidak terjadi heteroskedastisitas
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	0,357	Tidak terjadi heteroskedastisitas
3.	Pengetahuan WP tentang Perpajakan (X3)	0,856	Tidak terjadi heteroskedastisitas
4.	Sanksi Perpajakan (X4)	0,973	Tidak terjadi heteroskedastisitas
5.	Kesadaran WP (X5)	0,750	Tidak terjadi heteroskedastisitas
6.	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X6)	0,786	Tidak terjadi heteroskedastisitas
7.	Pendapatan WP (X7)	0,911	Tidak terjadi heteroskedastisitas
8.	Kepatuhan WP (Y)	0,800	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas dengan metode Uji *Koefisien Korelasi Spearman's Rho* sebagai berikut:

1. Variabel insentif keringanan PKB memiliki nilai signifikansi sebesar $0,673 > 0,05$ (tidak terjadi heteroskedastisitas).
2. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,357 > 0,05$ (tidak terjadi heteroskedastisitas).
3. Variabel pengetahuan WP tentang perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,856 > 0,05$ (tidak terjadi heteroskedastisitas).
4. Variabel sanksi perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,973 > 0,05$ (tidak terjadi heteroskedastisitas).
5. Variabel kesadaran WP memiliki nilai signifikansi sebesar $0,750 > 0,05$ (tidak terjadi heteroskedastisitas).
6. Variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,786 > 0,05$ (tidak terjadi heteroskedastisitas).
7. Variabel tingkat pendapatan WP memiliki nilai signifikansi sebesar $0,911 > 0,05$ (tidak terjadi heteroskedastisitas).

Dapat disimpulkan bahwa uji heteroskedastisitas dengan menggunakan *Uji Koefisien Korelasi Spearman's Rho* dalam model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dikarenakan nilai uji korelasi spearman's rho signifikansinya diatas 0,05.

Uji Autokorelasi

Tabel 5 Uji Autokorelasi

Durbin Upper (DU)	Durbin Watson (DW)	Durbin Lowwer (DL)
1,858	1,863	2,134

Pada penelitian ini, berdasarkan Tabel Durbin Watson dengan 7 (enam) variabel independen dan sampel 340 maka nilai DU sebesar 1,858 dan DL sebesar 1,786, sedangkan hasil pengujian Durbin Watson sebesar 1,863. Berdasarkan hasil uji autokorelasi dengan menggunakan program SPSS dalam penelitian ini diperoleh nilai *Durbin Watson* sebesar 1,863, sehingga dapat diolah perhitungan sebagai berikut:

$DU < DW < 4-DU$, jadi $1,858 < 1,863 < 2,134$, artinya H_0 diterima yang berarti tidak terjadi autokorelasi

Analisis Data

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

No.	Variabel	B	Sig.	Keterangan
1.	Insentif Keringanan PKB (X1)	0,323	0,000	Signifikan
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	0,053	0,002	Signifikan
3.	Pengetahuan WP (X3)	0,165	0,000	Signifikan
4.	Sanksi Perpajakan (X4)	0,014	0,571	Tidak Signifikan
5.	Kesadaran WP (X5)	0,045	0,118	Tidak Signifikan
6.	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X6)	0,158	0,000	Signifikan
7.	Pendapatan WP (X7)	0,184	0,000	Signifikan
	Konstanta			6,074
	Error			0,871

Hasil pengujian regresi menunjukkan bahwa variabel Insentif Keringanan PKB (X1), kualitas pelayanan (X2), pengetahuan WP tentang perpajakan (X3), modernisasi sistem administrasi perpajakan (X6), dan pendapatan WP (X7) menunjukkan angka yang signifikan dikarenakan nilai signifikansinya dibawah 0,05, sedangkan variabel sanksi perpajakan (X4) dan kesadaran WP (X5) tidak menunjukkan angka yang signifikan dikarenakan nilai signifikansi diatas 0,05. \

Koefisien Determinasi (R²)

**Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.781 ^a	.610	.602	1.37440

Nilai *R Square* sebesar 0,610 atau 61% yang berarti variabel kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel Insentif Keringanan PKB (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Pengetahuan WP tentang Perpajakan (X3), Sanksi Perpajakan (X4), Kesadaran WP (X5), Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X6), dan pendapatan WP (X7) adalah sebesar 61,0%, sedangkan sisanya sebesar 0,39 (1-0,610) atau 39% dijelaskan oleh faktor yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

Uji Kelayakan Model

Tabel 8 Hasil Uji F

F Hitung	F Tabel	Sig.
74,137	0,491	0.000

Nilai Signifikansi pada pengujian ini sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 dan nilai F hitung sebesar 74,137 lebih besar dari nilai F tabel sebesar 0,491 yang berarti secara simultan variabel independen mempengaruhi variabel dependen dan model regresi dalam pengujian ini dinyatakan signifikan dan dapat digunakan.

Uji Hipotesis (Uji T)

Tabel 9 Hasil Analisis Uji T

Faktor	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig	Keterangan
Konstanta	6,973	1,649	0,000	
Kebijakan Insentif keringanan PKB (X1)	6,842	1,649	0,000	Berpengaruh Signifikan
Kualitas Pelayanan (X2)	3,100	1,649	0,002	Berpengaruh Signifikan
Pengetahuan WP Tentang Perpajakan (X3)	5,676	1,649	0,000	Berpengaruh Signifikan
Sanksi Perpajakan (X4)	0,567	1,649	0,571	Tidak Berpengaruh Signifikan
Kesadaran WP (X5)	1,568	1,649	0,118	Tidak Berpengaruh Signifikan
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X6)	4,511	1,649	0,000	Berpengaruh Signifikan
Pendapatan WP (X7)	4,106	1,649	0,000	Berpengaruh Signifikan

Dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengujian hipotesis variabel insentif keringanan PKB (X1) terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 (Y) menunjukkan bahwa hasil t hitung lebih besar dari t tabel ($6,842 > 1,649$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa insentif keringanan PKB berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2.
2. Pengujian hipotesis variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 (Y) menunjukkan bahwa hasil t hitung lebih besar dari t tabel ($6,842 > 1,649$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$), yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2.
3. Pengujian hipotesis variabel pengetahuan WP tentang perpajakan (X3) terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 (Y) menunjukkan bahwa hasil t hitung lebih besar dari t tabel ($5,676 > 1,649$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan WP tentang perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2.
4. Pengujian hipotesis sanksi perpajakan (X4) terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 (Y) menunjukkan bahwa hasil t hitung lebih kecil dari t tabel ($0,567 < 1,649$) dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,571 > 0,05$), yang berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2.
5. Pengujian hipotesis kesadaran WP (X5) terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 (Y) menunjukkan bahwa hasil t hitung lebih kecil dari t tabel ($1,568 < 1,649$) nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,118 > 0,05$), yang berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran WP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2.
6. Pengujian hipotesis variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan (X6) terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 (Y) menunjukkan bahwa hasil t hitung lebih besar dari t tabel ($4,511 > 1,649$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2.

7. Pengujian hipotesis pendapatan WP (X7) terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 (Y) menunjukkan bahwa hasil t hitung lebih besar dari t tabel ($4,106 > 1,649$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa pendapatan berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Insentif Keringanan PKB terhadap Kepatuhan Dalam Membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2

Hasil pengujian hipotesis pada uji t menunjukkan bahwa variabel insentif keringanan PKB berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 dengan hasil t hitung lebih besar dari t tabel ($6,842 > 1,649$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Koefisien regresi variabel insentif keringanan PKB yaitu 0,323 atau 32,3% dan berarah positif yang berarti setiap kenaikan variabel insentif keringanan PKB terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 sebesar 1% akan menambah kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 sebesar 32,3%.

Koefisien regresi insentif keringanan PKB merupakan yang terbesar dari variabel independen lainnya. Berdasarkan hasil jawaban responden mengenai deskripsi statistik insentif keringanan PKB bahwa mayoritas WP menjawab sangat setuju dan setuju akan kebutuhan insentif keringanan PKB dan akan memanfaatkan serta memanfaatkan adanya kebijakan insentif keringanan PKB berupa penghapusan denda dan pengurangan pokok PKB, walaupun terdapat WP yang menjawab netral yang beranggapan bahwa jika ada atau tidaknya kebijakan insentif keringanan PKB tetap patuh untuk membayar PKB, dan juga terdapat jawaban tidak setuju yang beranggapan kebijakan tersebut akan menimbulkan ketidakadilan bagi sesama WP.

Pengaruh insentif keringanan PKB terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 dapat dijelaskan dengan *Theory of Planned Behaviour*, yaitu oleh faktor *behavioral beliefs* karena WP memiliki keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dari segi positif dan negative yang kemudian menentukan sikap yaitu keputusan dan tindakan yang akan diambil dalam memenuhi kewajibannya membayar PKB. WP memiliki keyakinan dan bersikap bahwa adanya kebijakan tersebut berdampak positif dikarenakan akan meringankan beban pembayaran PKB yang bertujuan untuk memberi kesempatan kepada WP dalam membayar kewajiban yang tertunggak. Selain itu, faktor *control beliefs* yang berarti pengalaman pribadi atau persepsi WP tersebut dalam mendukung perilaku yaitu membayar PKB, dikarenakan kebijakan tersebut dilakukan secara rutinitas maka akan mempengaruhi pengambilan keputusan individu yaitu membayar PKB saat adanya kebijakan insentif keringanan PKB. Selain itu, diperlukanlah peningkatan sosialisasi tentang mekanisme insentif keringanan PKB agar kebijakan tersebut dapat diketahui guna WP yang menunggak dapat melakukan pembayaran serta target penurunan tunggakan tercapai.

Kebijakan insentif keringanan PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 telah berlangsung dari sejak 4 tahun terakhir (2017-2020), dengan mekanisme dan jangka waktu yang berbeda sesuai dengan Peraturan Gubernur yang ditetapkan. Kontribusi rata-rata penerimaan insentif PKB terhadap total penerimaan PKB di UPPD Banjarmasin 1 tahun 2017-2020 sebesar 10,78% dan di UPPD Banjarmasin 2 sebesar 10,82%, hal ini menunjukkan bahwa masih tingginya minat masyarakat untuk mengikuti kebijakan insentif PKB serta tingginya ketidakpatuhan WP dalam membayar PKB yang akan berpengaruh terhadap meningkatnya piutang PKB apabila insentif keringanan PKB tersebut tidak dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.

Dampak positif dari insentif keringanan PKB yaitu mengurangi piutang PKB dengan meningkatnya minat WP membayar PKB dengan diskon pokok dan diskon denda PKB yang dilaksanakan sejak tahun 2017-2020, selain itu kebijakan insentif keringanan PKB juga berdampak negatif akan membuat WP menunda untuk membayar PKB dikarenakan kebijakan ini memanjakan WP dalam membayar PKB yang mana kebijakan tersebut selalu dilaksanakan setiap tahun, sehingga mereka lebih memilih terlambat, dari pada membayar PKB tepat waktu. WP yang selama ini tidak patuh akan merasa tenang dan tidak sadar akan kewajibannya karena beranggapan akan terbebas dari sanksi pajak yang seharusnya dikenakan. Selain itu, adanya insentif keringanan PKB tersebut juga berdampak

kepada penerimaan pendapatan sektor PKB, yaitu berkurangnya penerimaan PKB akibat diskon terhadap pokok PKB, oleh karena itu lebih baik kebijakan hanya menghapus denda PKB agar penerimaan pokok PKB tidak berkurang atau jika memang ada diskon pokok PKB hanya kendaraan bermotor yang menunggak pajak 3 (tiga) tahun agar kembali memenuhi kewajiban perpajakan serta evaluasi kebijakan tersebut apakah memang dibutuhkan setiap tahun atau beberapa tahun kemudian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setelah adanya kebijakan insentif keringanan PKB, maka minat wajib pajak meningkat untuk membayar PKB yang tertunggak, hal ini dapat dilihat dari jumlah penerimaan insentif keringanan PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 dan kontribusinya terhadap total penerimaan PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2. Rata-rata penerimaan insentif keringanan PKB tahun 2017-2020 di UPPD Banjarmasin 1 sebanyak 13.104 unit dengan penerimaan Rp.11.601.426.194 dengan kontribusi terhadap total penerimaan PKB 10,78%, sedangkan Rata-rata penerimaan insentif keringanan PKB tahun 2017-2020 di UPPD Banjarmasin 2 sebanyak 20.415 unit dengan penerimaan Rp.13.237.268.619 dengan kontribusi terhadap total penerimaan PKB 10,82%. Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian (Rahayu & Amirah, 2018) yang menyatakan bahwa kebijakan pemutihan PKB berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB, namun tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Gustaviana, 2020) bahwa kebijakan pemutihan PKB tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Dalam Membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2

Hasil pengujian hipotesis pada uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 dengan hasil t hitung lebih besar dari t tabel ($3,100 > 1,649$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$). Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan yaitu 0,053 atau 0,53% dan berarah positif yang berarti setiap kenaikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 sebesar 1% akan menambah kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 sebesar 0,53%.

Koefisien regresi kualitas pelayanan tergolong kecil dari variabel independen lainnya yang berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2. Berdasarkan hasil jawaban responden mengenai deskripsi statistik kualitas pelayanan bahwa mayoritas WP menjawab sangat setuju dan setuju akan adanya sikap petugas yang sopan, komunikasi yang jelas, penguasaan materi oleh petugas, daya tanggap terhadap masalah, kecepatan dan ketepatan pelayanan, kemudahan bimbingan, penampilan petugas, dan kenyamanan fasilitas yang diberikan oleh UPPD Banjarmasin 1 dan 2. Adanya peningkatan kualitas pelayanan tersebut bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi WP dalam membayar PKB. Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan juga berdampak kepada peningkatan anggaran yang tersedia, oleh karena itu UPPD Banjarmasin 1 dan 2 untuk tahun kedepannya agar dapat meningkatkan kuantitas anggaran.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 dapat dijelaskan dengan *Theory of Planned Behaviour*, yaitu oleh faktor *control belief* yang berarti pengalaman pribadi atau persepsi WP tersebut dalam mendukung perilaku yaitu membayar PKB, dikarenakan kualitas pelayanan yang pernah diberikan kepada WP akan mempengaruhi pengambilan keputusan individu yaitu membayar PKB. WP berharap mendapatkan pelayanan yang prima dengan pelayanan yang baik, cepat, dan efisien. Pelayanan yang prima juga membuat hubungan yang harmonis antara WP dengan pemberi layanan agar terciptanya kepatuhan dalam membayar PKB meningkat.

Penilaian kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan. UPPD Banjarmasin 1 dan 2 selalu mengevaluasi pelayanan yang diberikan dengan melaksanakan survei kepuasan masyarakat setiap tahun dengan pihak ketiga yang berkompeten dalam kebijakan publik. Tahun 2020 UPPD Banjarmasin 1 mendapatkan nilai 91,33 dengan predikat sangat baik dan UPPD Banjarmasin 2 pada tahun 2020 mendapatkan nilai 91,33 dengan predikat sangat baik. Penilaian tersebut berdasarkan persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tariff, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelayanan, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Rekomendasi dari penilaian survei kepuasan masyarakat tersebut menjadi indikator utama dalam perbaikan peningkatan kualitas pelayanan kepada WP seperti peningkatan kompetensi pelaksana layanan dengan pemberian pelatihan, *reward* dan *punishment*, penguatan publikasi berbasis *website* dan

media sosial untuk lebih mengedukasi WP, meningkatkan sosialisasi pelayanan berbasis *online* dalam menyederhanakan proses pelayanan, dan meningkatkan inovasi pelayanan dengan protocol kesehatan. UPPD Banjarmasin 1 dan 2 telah melaksanakan hasil rekomendasi berdasarkan batas waktu yang telah ditentukan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan, salah satu indikator agar terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan di UPPD Banjarmasin 1 dan 2, maka diperlukanlah juga anggaran yang cukup dalam optimalisasi kualitas pelayanan seperti peningkatan kompetensi dengan cara pendidikan dan pelatihan karyawan rutin khusus bagian pelayanan PKB, dan pembuatan *website* layanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan ini berpengaruh terhadap pengalaman pribadi WP dan pengambilan keputusan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan WP dan membuat pengalaman WP yang menerima pelayanan langsung oleh penyelenggara pelayanan akan mempengaruhi keputusannya dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2. Lewis Booms dalam (Tjiptono & Chandra, 2011) juga berpendapat jika kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang telah diberikan oleh pemberi layanan sehingga mampu mewujudkan sesuai harapan pelanggan. Jika ditinjau pada pelayanan publik, keterkaitannya yaitu seberapa bagus tingkat pelayanan publik kepada masyarakat. Terciptanya kualitas pelayanan publik dapat memberikan manfaat, diantaranya memberikan hubungan antara masyarakat dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat. Zeithmal dkk (1990) dalam (Hardiyansyah, 2018) juga berpendapat bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan tantangan bagi organisasi sektor publik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian (Awaluddin & Tamburaka, 2017), (Rismayanti et al., 2017), Nurlis & Kamil (2015), (Dharma, 2014), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB, namun tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Putri et al., 2016), (Dewi & Widuri, 2013) bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB.

Pengaruh Pengetahuan WP tentang Perpajakan terhadap Kepatuhan Dalam Membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2

Hasil pengujian hipotesis pada uji t menunjukkan bahwa variabel pengetahuan WP tentang perpajakan berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 dengan hasil t hitung lebih besar dari t tabel ($5,676 > 1,649$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Koefisien regresi variabel pengetahuan WP tentang perpajakan yaitu 0,165 atau 16,5% dan berarah positif yang berarti setiap kenaikan pengetahuan WP tentang perpajakan terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 sebesar 1% akan menambah kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 sebesar 16,5%.

Koefisien regresi pengetahuan WP tentang perpajakan berada dibawah insentif keringanan PKB dan pendapatan. Berdasarkan hasil jawaban responden mengenai deskripsi statistik pengetahuan WP tentang perpajakan bahwa mayoritas WP menjawab setuju dan sangat setuju akan adanya pengetahuan perpajakan mengenai kewajiban pajak sesuai ketentuan yang berlaku, membayar pajak tepat waktu, memenuhi persyaratan dalam membayar pajak, dan mengetahui jatuh tempo pembayaran. Walaupun demikian, masih banyak WP yang menjawab tidak setuju, dikarenakan WP tersebut tidak memahami dan mempunyai pengetahuan tentang perpajakan.

Pengaruh pengetahuan WP tentang perpajakan terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 dapat dijelaskan dengan *Theory of Planned Behaviour*, yaitu faktor *control beliefs* yang berarti pengalaman pribadi atau persepsi WP tersebut dalam mendukung perilaku yaitu membayar PKB, dikarenakan pengetahuan WP tentang perpajakan tersebut akan membuat WP mengetahui mekanisme dan aturan perpajakan yang akan memudahkan dalam melaksanakan kewajibannya serta dapat mempengaruhi pengambilan keputusan individu yaitu membayar PKB. WP yang memiliki pengetahuan perpajakan akan mempermudah dalam mengaplikasikannya untuk membayar PKB.

UPPD Banjarmasin 1 dan 2 selalu berusaha dalam meningkatkan pengetahuan WP dengan cara sosialisasi perpajakan baik dari media cetak seperti banner, spanduk, koran dan pembagian pamflet perpajakan, media elektronik seperti sosialisasi di televisi dan radio maupun media online seperti media sosial. Kegiatan tersebut selalu dilakukan secara rutinitas dengan mengacu kepada anggaran yang tersedia. Adanya WP yang masih menjawab tidak setuju pada kuisioner, berarti masih banyak WP yang tidak memahami dan mengetahui tentang mekanisme/aturan perpajakan. Hal tersebut merupakan tantangan UPPD Banjarmasin 1 dan 2 agar dapat meningkatkan pengetahuan WP tentang perpajakan, minimal WP tersebut mengetahui standar pelayanan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdiri dari persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan saran masukan. Peningkatan pengetahuan WP tentang perpajakan berdampak kepada peningkatan anggaran yang tersedia, maka UPPD Banjarmasin 1 dan 2 juga harus meningkatkan kuantitas anggaran untuk tahun kedepannya.

Hasil penelitian ini menunjukkan peningkatan pengetahuan WP tentang perpajakan akan meningkatkan kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2, hal ini dikarenakan meningkatnya pengetahuan berupa hak dan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak seperti kewajiban dalam membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tepat waktu, memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dan mengetahui jatuh tempo pembayaran akan membuat WP patuh dalam membayar PKB. (Resmi, 2014) menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan merupakan dimana wajib pajak berproses untuk mengetahui dan mengaplikasikan pengetahuan untuk membayar pajak. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan tentang perpajakan diharapkan akan sadar dan patuh terhadap pembayaran pajak. Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian (Virgiawati, 2019), (Rismayanti et al., 2017), (Putri et al., 2016), (Dewi & Widuri, 2013) yang menyatakan bahwa pengetahuan WP tentang perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB, namun tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Wardani & Rumiya, 2017) bahwa pengetahuan WP tentang perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB. Selain itu pada penelitian Nurlis & Kamil (2015) berpendapat jika pengetahuan WP tentang perpajakan dinaikkan maka akan berpengaruh negatif (menurunkan) kepatuhan WP tentang perpajakan.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Dalam Membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2

Hasil pengujian hipotesis pada uji t menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 dengan hasil t hitung lebih kecil dari t tabel ($0,567 < 1,649$) dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,571 > 0,05$). Koefisien regresi variabel sanksi pajak yaitu 0,014 atau 1,4% dan berarah positif yang berarti setiap kenaikan sanksi pajak terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 sebesar 1% akan menambah kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 sebesar 1,4%.

Koefisien regresi sanksi pajak merupakan yang terkecil dari variabel independen lainnya. Berdasarkan hasil jawaban responden mengenai deskripsi statistik insentif keringanan PKB bahwa mayoritas WP menjawab setuju akan tujuan sanksi pajak, pengenaan sanksi yang cukup berat, dan dikenakan kepada setiap WP tanpa toleransi, walaupun begitu masih banyak WP yang menjawab tidak setuju yang beranggapan bahwa pengenaan sanksi pajak di Provinsi Kalimantan Selatan khususnya UPPD Banjarmasin 1 dan 2 memberatkan WP dikarenakan mekanisme pengenaan dendanya cukup besar, yaitu 25% dari nilai PKB. WP yang membayar PKB melewati jatuh tempo walaupun hanya 1 hari langsung dikenakan sanksi administrasi sebesar 25%, pengenaan sanksi yang cukup berat tersebut merupakan salah satu upaya untuk mendidik WP agar patuh dalam membayar pajak, tetapi menurut WP sebaliknya semakin berat sanksi administrasi nya maka WP akan menunda membayar PKB sampai adanya insentif keringanan PKB yang merupakan rutinitas kebijakan oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan, selain itu faktor pendapatan masyarakat juga mempengaruhi WP dalam membayar pokok dan sanksi pajak tersebut, jika pendapatan meningkat maka WP akan membayar pajak beserta sanksi, tetapi jika pendapatan menurun maka WP akan menunggu insentif keringanan PKB.

Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 dapat dijelaskan dengan *Theory of Planned Behaviour*, yaitu faktor *normative beliefs* dan *control beliefs*. Sanksi pajak digolongkan *normative beliefs* karena norma atau aturan yang dibentuk dapat mempengaruhi pengambilan keputusan bagi WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sedangkan *control beliefs* dikarenakan pengalaman pribadi atau persepsi WP bahwa sanksi pajak dalam mendukung perilaku untuk patuh yaitu membayar PKB. Sanksi pajak memiliki penilaian yang berbeda-beda di setiap masing-masing WP untuk berperilaku dan patuh, jika WP menganggap bahwa konsekuensi oleh perilaku tidak patuh akan mendapatkan sanksi yang merugikan WP, maka WP akan berperilaku patuh akan kewajiban perpajakannya agar tidak merugikan diri-sendiri, begitupun sebaliknya jika WP menganggap bahwa perilaku tidak patuh akan mendapatkan sanksi yang tidak merugikan WP, maka WP akan berperilaku tidak patuh dalam membayar PKB.

UPPD Banjarmasin 1 dan 2 menerapkan sanksi pajak untuk semua kendaraan bermotor yaitu 25% dari nilai PKB jika WP tidak melaksanakan kewajibannya sesuai jatuh tempo yang ditetapkan serta sanksi tersebut juga tidak ada ketentuan maksimal, jadi jika WP terlambat setiap tahun akan bertambah 25%. Pengenaan sanksi yang cukup berat dianggap WP tidak mempengaruhi dalam membayar PKB dikarenakan adanya kebijakan insentif PKB, Oleh karena itu Provinsi Kalimantan Selatan sebaiknya melakukan revisi penerapan mekanisme sanksi pajak seperti di Provinsi DKI Jakarta dan Jawa Barat yaitu pengenaan sanksi dikenakan 2% per bulan dengan ketentuan paling tinggi 24 bulan atau sebesar 48% pada PKB yang tertunggak. Kebijakan tersebut akan lebih membantu WP untuk meringankan pembayaran PKB tanpa mengikuti kebijakan insentif keringanan PKB.

Hasil penelitian ini tidak dapat membuktikan bahwa sanksi pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2. Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian (Puteri et al., 2019), (Alfiah & Latifah, 2017), (Rismayanti et al., 2017), (Ariska, 2016) dan Nurlis & Kamil (2015) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB, tetapi penelitian ini sejalan dengan penelitian (Virgiawati, 2019), (Wardani & Rumiyatun, 2017) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB.

Pengaruh Kesadaran WP terhadap Kepatuhan Dalam Membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2

Hasil pengujian hipotesis pada uji t menunjukkan bahwa variabel kesadaran WP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 dengan hasil t hitung lebih kecil dari t tabel ($1,568 < 1,649$) dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,118 > 0,05$). Koefisien regresi variabel kesadaran WP yaitu 0,045 atau 4,5% dan berarah positif yang berarti setiap kenaikan kesadaran WP pajak terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 sebesar 1% akan menambah kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 sebesar 4,5%.

Berdasarkan hasil jawaban responden mengenai deskripsi statistik kesadaran WP bahwa mayoritas WP menjawab sangat setuju akan kesadaran akan adanya hak dan kewajiban perpajakan, kepercayaan masyarakat dalam membayar PKB, dan merupakan dorongan diri sendiri untuk membayar PKB, walaupun begitu masih banyak WP yang menjawab tidak setuju akan melaksanakan kewajibannya secara sukarela. WP beranggapan kesadaran akan hak dan kewajiban perpajakan memberatkan WP dikarenakan penurunan pendapatan, selain itu WP meminta lebih transparan mengenai pengelolaan penerimaan pembayaran pajak dalam penggunaan pembiayaan daerah serta dikarenakan pembayaran PKB itu bukan dorongan diri sendiri, melainkan kewajiban yang telah diatur oleh Undang-Undang dan peraturan yang berlaku, selain itu tidak berpengaruhnya faktor kesadaran diduga faktor insentif keringanan PKB dan pendapatan yang membuat WP patuh dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2, walaupun WP sadar akan hak dan kewajibannya tetapi jika tidak ada pendapatan untuk membayar maka WP akan menunda pembayaran PKB dan membayar saat adanya kebijakan insentif keringanan PKB.

Pengaruh kesadaran WP terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 dapat dijelaskan dengan *Theory of Planned Behaviour*, yaitu faktor *behavioral beliefs* karena WP memiliki keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dari segi positif dan negative yang kemudian menentukan sikap yaitu keputusan dan tindakan yang akan diambil dalam memenuhi kewajibannya

membayar PKB. WP memiliki keyakinan dan bersikap bahwa sadarnya WP dalam membayar PKB berdampak positif dalam pembiayaan daerah.

Hasil penelitian ini tidak dapat membuktikan bahwa kesadaran WP akan meningkatkan kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2. Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian (Putri et al., 2016), (Dharma, 2014), (Dewi & Widuri, 2013), yang menyatakan bahwa kesadaran WP berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB, tetapi penelitian ini sejalan dengan penelitian (Dewi & Widuri, 2013), (Ariska, 2016) yang menyatakan bahwa kesadaran WP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB.

Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Dalam Membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2

Hasil pengujian hipotesis pada uji t menunjukkan bahwa variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 dengan hasil t hitung lebih besar dari t tabel ($4,511 > 1,649$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Koefisien regresi variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan yaitu 0,158 atau 15,8% dan berarah positif yang berarti setiap kenaikan variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 sebesar 1% akan menambah kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 sebesar 15,8%.

Berdasarkan hasil jawaban responden mengenai deskripsi statistik modernisasi sistem administrasi perpajakan bahwa mayoritas WP menjawab setuju dengan adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan yang lebih terkontrol akan memberikan kemudahan serta meningkatkan minat WP dalam membayar pajak, hemat waktu dan letak wilayah yang terjangkau. Adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan seperti samsat mobil keliling, kedai samsat bergerak, samsat corner duta mall, samsat jemput antar, samsat *drive thru*, e-samsat akan memberikan kemudahan WP dalam membayar PKB tanpa harus ke Kantor UPPD Banjarmasin 1 dan 2, selain itu juga dapat mengurangi kuantitas WP yang berurusan di Kantor serta mengurangi jangka waktu pelayanan kepada WP.

Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 dapat dijelaskan dengan *Theory of Planned Behaviour*, yaitu oleh faktor *behavioral beliefs* karena WP memiliki keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dari segi positif dan negative yang kemudian menentukan sikap yaitu keputusan dan tindakan yang akan diambil dalam memenuhi kewajibannya membayar PKB. WP memiliki keyakinan dan bersikap bahwa adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan berdampak positif dikarenakan akan memberikan kemudahan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Selain itu faktor *control belief* yang berarti pengalaman pribadi atau persepsi WP tersebut dalam mendukung perilaku yaitu membayar PKB, dikarenakan modernisasi sistem administrasi perpajakan dalam memberikan pelayanan langsung kepada WP akan mempengaruhi pengambilan keputusan individu yaitu membayar PKB. WP akan mendapatkan pelayanan yang lebih mudah, hemat waktu, dan letak wilayah yang terjangkau tanpa harus ke Kantor UPPD Banjarmasin 1 dan 2.

UPPD Banjarmasin 1 dan 2 selalu berusaha dalam meningkatkan kualitas pada modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan cara melakukan survei kepuasan masyarakat serta perbaikan sarana dan prasarana seperti pembaharuan motor samsat jemput antar dan fasilitas kedai samsat bergerak, selain itu secara internal diharapkan bahwa petugas pelayanan diberikan pendidikan dan pelatihan dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Selain itu, untuk meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak, maka diperlukanlah peningkatan kuantitas pelayanan seperti penambahan petugas samsat jemput antar dan penambahan jadwal samsat keliling untuk daerah yang agak jauh dari radius kantor UPPD Banjarmasin 1 dan 2. Peningkatan variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan juga bisa melalui peningkatan sosialisasi mengenai mekanisme, jadwal, dan produk layanan yang diberikan agar dapat diketahui oleh WP. Pentingnya peningkatan modernisasi sistem administrasi perpajakan secara kualitas dan kuantitas maka UPPD Banjarmasin 1 dan 2 untuk tahun kedepannya agar dapat meningkatkan kuantitas anggaran.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2, dikarenakan adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan akan membuat WP lebih mudah dalam membayar

PB dikarenakan dapat menghemat waktu dengan letak wilayah terjangkau tanpa harus ke kantor UPPD Banjarmasin 1 dan 2. Hal tersebut sejalan dengan pendapat (Direktorat Jenderal Pajak, 2007) yang menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan bertujuan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat, produktivitas dan integritas aparat pajak demi terwujudnya kepatuhan sukarela dari wajib pajak, selain itu adanya modernisasi sistem administrasi pelayanan publik dalam bentuk inovasi pelayanan yang akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan kinerja secara efektif dan efisien seperti samsat mobil keliling, samsat *drive thru*, samsat jemput antar, kedai samsat bergerak, E-Samsat, dan samsat *corner* akan memudahkan WP dalam membayar PKB

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Gustaviana, 2020), (Pratiwi & Irawan, 2019), (Virgiawati, 2019) dan (Dewi & Widuri, 2013) menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB, tetapi penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Puteri et al., 2019) yang menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB.

Pengaruh Pendapatan WP terhadap Kepatuhan Dalam Membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2

Hasil pengujian hipotesis pada uji t menunjukkan bahwa variabel pendapatan WP berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 dengan hasil t hitung lebih besar dari t tabel ($4,106 > 1,649$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Koefisien regresi pendapatan WP yaitu 0,184 atau 18,4% dan berarah positif yang berarti setiap kenaikan variabel pendapatan terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 sebesar 1% akan menambah kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 sebesar 18,4%.

Berdasarkan hasil jawaban responden mengenai deskripsi statistik pendapatan WP bahwa mayoritas WP menjawab setuju dan taat membayar pajak meskipun pendapatan rendah atau menurun, besar kecilnya pajak tidak menghalangi dalam membayar pajak, sanggup membayar pajak yang dikenakan, dan pendapatan yang diperoleh dapat memenuhi kewajiban. Pendapatan merupakan variabel yang berpengaruh dalam kepatuhan membayar PKB, semakin tinggi pendapatan maka kepatuhan dalam membayar PKB akan meningkat. Tetapi walaupun pendapatan sedang menurun WP tetap membayar PKB dikarenakan sifat pajak tersebut dapat dipaksakan, tetapi WP yang tidak patuh dalam membayar PKB akibat pendapatan menurun dapat membayar pada saat adanya kebijakan insentif keringanan PKB.

Pengaruh pendapatan terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2 dapat dijelaskan dengan *Theory of Planned Behaviour*, yaitu oleh faktor *behavioral beliefs* karena WP memiliki keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dari segi positif dan negatif yang kemudian menentukan sikap yaitu keputusan dan tindakan yang akan diambil dalam memenuhi kewajibannya membayar PKB. WP memiliki keyakinan dan bersikap bahwa pendapatan yang didapatkan mampu untuk membayar PKB dan berdampak positif kepadanya dikarenakan telah memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu faktor *control belief* yang berarti pengalaman pribadi atau persepsi WP tersebut dalam mendukung perilaku yaitu membayar PKB, dikarenakan pendapatan yang diperoleh dapat diukur oleh WP tersebut apakah cukup atau tidak dalam membayar PKB serta memenuhi kebutuhan lainnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel pendapatan berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2, dikarenakan WP tetap taat dan sanggup membayar PKB walaupun pendapatan rendah atau menurun, dan besar kecilnya pajak tidak menghalangi dalam membayar pajak. (Sukirno, 2011) menyatakan bahwa pendapatan rumah tangga menentukan tingkat konsumsi secara se unit kecil atau dalam keseluruhan ekonomi, Pendapatan yang dihasilkan oleh kepala rumah tangga maupun anggota rumah tangga dialokasikan untuk konsumsi, kebutuhan jasmani, kesehatan, pendidikan, dan kebutuhan lain bersifat material. Salah alokasi kebutuhan yaitu pembayaran PKB. (Wibowo & Supriadi, 2013) berpendapat bahwa pendapatan bertujuan untuk membeli barang dan jasa yang diperlukan, selain itu juga untuk disimpan dan ditabung. Pengeluaran dalam membayar PKB merupakan salah satu contoh penggunaan pendapatan rumah tangga.

Pentingnya pendapatan WP terhadap kepatuhan dalam membayar PKB, sehingga Badan Keuangan Daerah selaku induk dari UPPD Banjarmasin 1 dan 2 sebaiknya memberikan masukan kepada Badan Perencanaan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan untuk meningkatkan prioritas dalam

meningkatkan perekonomian daerah dan pendapatan masyarakat yang berdampak terhadap meningkatnya kepatuhan dalam membayar PKB. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Krisnadeva & Merkusiwati, 2020) dan (Prasetyo, 2020) yang menyatakan semakin tinggi pendapatan WP maka semakin tinggi kepatuhan dalam membayar PKB, tetapi penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Puteri et al., 2019) dan (Rismayanti et al., 2017) yang menyatakan bahwa pendapatan WP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan yaitu insentif keringanan PKB berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2, hal ini dikarenakan meningkatnya minat WP dalam membayar PKB yang memanfaatkan kebijakan insentif keringanan PKB. WP memiliki keyakinan dan bersikap bahwa adanya kebijakan insentif keringanan PKB berdampak positif akan meringankan beban pembayaran PKB yang pajaknya tertunggak. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar PKB, hal ini berarti pentingnya kualitas pelayanan bagi WP guna memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi WP dalam membayar PKB. Hasil tersebut menyatakan bahwa WP yang mengetahui mekanisme dan aturan perpajakan serta mengetahui jatuh tempo pembayaran pajak akan mendukung perilaku dalam membayar PKB, dikarenakan WP yang memiliki pengetahuan akan mudah dan mengerti dalam melaksanakan kewajiban pembayaran PKB. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB, hal ini dikarenakan mekanisme pengenaan dendanya cukup besar, yaitu 25% dari nilai PKB. Kesadaran WP untuk sadar membayar PKB berbeda-beda, walaupun WP sadar akan hak dan kewajibannya tetapi WP tidak dapat membayar PKB dikarenakan menurunnya pendapatan yang membuat WP menunda untuk membayar PKB. Faktor lainnya yang membuat kesadaran tidak berpengaruh yaitu faktor insentif keringanan PKB. WP akan sadar untuk membayar PKB pada saat adanya kebijakan insentif keringanan PKB yang dapat meringankan pembayaran PKB yang tertunggak. Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB. Pendapatan berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan 2. Pendapatan masyarakat merupakan sumber utama bagi WP untuk melaksanakan kewajibannya membayar PKB, walaupun pendapatan sedang menurun, besar kecilnya PKB yang ditetapkan, maka WP sanggup dan tetap membayar PKB dikarenakan sifat pajak dapat dipaksakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiyah, N., & Latifah, S. W. (2017). Pengaruh pelaksanaan kebijakan sunset policy, tax amnesty, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, 7(2), 1081–1090.
- Ariska, E. Y. (2016). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Studi kasus di satuan administrasi manunggal satu atap patrang Kabupaten Jember)*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Awaluddin, I., & Tamburaka, S. (2017). The effect of service quality and taxpayer satisfaction on compliance payment tax motor vehicles at office one roof system in Kendari. *The International Journal of Engineering and Science (IJES)*, 6(11), 25–34.
- Dewi, O., & Widuri, R. (2013). Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerimaan pajak daerah Kota Tarakan. *Tax & Accounting Review*, 3(2), 263.
- Dharma, G. P. E. (2014). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB Dan BBNKB. *E-Jurnal Akuntansi*, 8(2), 340–353.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2007). *Laporan tahunan 2007 tentang modernisasi administrasi perpajakan*.
- Ferdinand, A. (2014). Metode penelitian manajemen. *Penerbit Universitas Diponegoro*.
- 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. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1), 20–29.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Kamil, N. I. (2015). The effect of taxpayer awareness, knowledge, tax penalties and tax authorities services on the tax compliance (Survey on the individual taxpayer at Jabodetabek & Bandung). *Research Journal of Finance and Accounting*, 6(2), 104–111.
- Krisnadeva, A. A. N., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2020). Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(6), 1425–1440.
- Oktavianti, T. R., Riyadi, S., & Panjaitan, H. (2017). Subjective norm, moral obligation, and perceived behavioral control, as antecedents variable is service quality, attitude and intention to compliance with taxpayers (Study on motor vehicle tax in Riau Islands Province). *Journal of Research in Business and Management*, 5(4), 32–40.
- Prasetyo, E. (2020). Analisis faktor–faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Studi pada kantor bersama sistem administrasi Manunggal di bawah satu atap (Samsat) Kab Kediri). *Jurnal Ekuivalensi*, 6(2), 357–376.
- Pratiwi, I., & Irawan, A. (2019). Pengaruh sistem administrasi perpajakan modern dan sanksi terhadap mematuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi kasus wajib pajak kendaraan kermotor roda dua di kantor samsat Cimareme). *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 10(1), 1069–1081.
- Puteri, P. O., Syofyan, E., & Mulyani, E. (2019). Analisis pengaruh sanksi administrasi, tingkat pendapatan, dan sistem samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1569–1588.
- Putri, D., Meihendri, M., & Hamdi, M. (2016). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Bukittinggi. *Abstract of Undergraduate Research, Faculty of Economics, Bung Hatta University*, 9(1), 1–10.
- Rahayu, C., & Amirah, M. (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(1).
- Resmi, S. (2014). *Perpajakan teori dan kasus edisi 8*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rismayanti, N., Rifa'i, A., & Basuki, P. (2017). Determinants of taxpayer compliance test in paying motor vehicle tax. *E-Proceeding STIE Mandala*.
- Sukirno, S. (2011). *Makroekonomi: Teori pengantar*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 333.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, quality & satisfaction edisi 3*. Yogyakarta: Andi, 1.
- Virgiawati, P. A. (2019). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi pada wajib pajak di SAMSAT Jakarta Selatan). *Monex: Journal of Accounting Research*, 8(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30591/monex.v8i2.1234>
- Wardani, D. K., & Rumiayatun, R. (2017). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor, dan sistem Samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15–24.
- Wibowo, S., & Supriadi, D. (2013). *Ekonomi mikro islam*. Bandung: Pustaka Setia.