

PENGARUH VARIABEL INOVASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN RELAKSASI SEBAGAI MEDIATOR

THE INFLUENCE OF INNOVATION AND SERVICE QUALITY VARIABLES ON COMPLIANCE IN PAYING MOTOR VEHICLE TAXES WITH RELAXATION AS A MEDIATOR

Rahmatullah Alfikri¹, Astia Putriana^{2*}, Rahmi Nadiar³

^{1,2,3} Politeknik Negeri Tanah Laut Jl. Ahmad Yani No.Km.06, Pemuda, Kec. Pelaihari, Kabupaten Tanah Laut, Kalimantan Selatan 70815

*Alamat e-mail penulis korespondensi: astiaputri@politla.ac.id

Diserahkan: 14/01/2025; Diperbaiki: 23/03/2025; Disetujui: 26/03/2025

DOI : 10.47441/jkp.v20i1.425

Abstrak

Ketidapatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor merupakan persoalan utama dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat dilihat dari penerimaan pajak kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Pelayanan Daerah Banjarmasin 1 dan Banjarmasin 2 dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2023 berfluktuasi, target penerimaan tidak tercapai, serta pertumbuhan penerimaan yang menurun. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh inovasi dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Pelayanan Daerah Banjarmasin 1 dan Banjarmasin 2 dengan relaksasi sebagai mediasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain kausal. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 150 wajib pajak yang terdiri dari 15 indikator. Data primer diambil dari kuisioner menggunakan skala likert. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* dengan analisis jalur *Partial Least Squares* menggunakan *SmartPLS* yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh antar konstruk variabel. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan, kualitas pelayanan, dan relaksasi pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa relaksasi mampu memediasi pengaruh inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Rekomendasi penelitian ini yaitu pengembangan sistem pembayaran digital, peningkatan kuantitas pelaksanaan survey kepuasan masyarakat, kebijakan pemberian diskon pajak, serta pemberian penghargaan kepada wajib pajak yang taat membayar pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan, Relaksasi, Kepatuhan

Abstract

Non-compliance among taxpayers in paying motor vehicle taxes poses a significant challenge to motor vehicle taxes revenue, as demonstrated by fluctuating receipts at UPPD Banjarmasin 1 and 2 from 2017 to 2023, alongside unmet targets and declining revenue growth. This study examines the influence of innovation and service quality on compliance with vehicle taxes payments at UPPD Banjarmasin 1 and 2, with relaxation serving as a mediator. A quantitative approach with a causal design is employed, focusing on motor vehicle taxpayers. The sample, determined using Ferdinand's formula, consists of 150 taxpayers selected through purposive sampling. Primary data is collected via questionnaires, and analysis is conducted using

Structural Equation Modeling with Partial Least Squares path analysis through SmartPLS. Results indicate that service innovation, quality, and relaxation significantly impact compliance. Furthermore, relaxation mediates the effect of innovation and quality on compliance. Recommendations include developing a digital payment system, enhancing public satisfaction surveys, implementing tax discount policies, and rewarding compliant taxpayers.

Keywords: *Service Quality, Service Innovation, Relaxation, Compliance*

PENDAHULUAN

Kebijakan otonomi daerah mewujudkan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dalam hal pengelolaan pemerintahan, salah satunya yaitu pengelolaan pendapatan asli daerah. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah menyatakan bahwa salah satu sumber pendapatan asli daerah melalui pajak daerah yaitu pajak kendaraan bermotor (PKB) yang memiliki kontribusi besar terhadap pendapatan daerah. Walaupun PKB sebagai sumber utama pendapatan asli daerah pada komponen pajak daerah di Provinsi Kalimantan Selatan, namun tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung fluktuatif, hal ini dapat dilihat dari target yang ditetapkan kerap tidak tercapai yang berimplikasi terhadap penerimaan PKB dan dampaknya terhadap penerimaan pajak daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

Pajak daerah terdiri dari pajak kendaraan bermotor, pajak bahan bakar, pajak rokok, pajak air permukaan, dan bea balik nama kendaraan bermotor. Kontribusi PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan Banjarmasin 2 yang merupakan bagian dari penerimaan pajak kendaraan bermotor dari 14 UPPD se Kalimantan Selatan memiliki kontribusi yang signifikan jika ditinjau dari penerimaan lainnya. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak agar penerimaan pajak daerah dapat optimal. Kontribusi penerimaan PKB pada UPPD Banjarmasin 1 dan Banjarmasin 2 terhadap pajak daerah Provinsi Kalimantan Selatan berfluktuasi. Kontribusi penerimaan pajak tertinggi yaitu pada tahun 2020 sebesar 10,16%, sedangkan yang terendah pada tahun 2023 sebesar 6,16%, dapat dilihat pada **Tabel 1**.

Tabel 1. Kontribusi Penerimaan PKB UPPD Banjarmasin 1 dan Banjarmasin 2 terhadap Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2017-2023

No.	Tahun	Realisasi Penerimaan UPPD Banjarmasin 1 dan Banjarmasin 2	Realisasi Pajak Daerah	Kontribusi
1.	2017	207.939.192.240	2.231.848.167.000	9,32%
2.	2018	232.555.581.475	2.816.261.396.000	8,26%
3.	2019	239.721.722.255	2.765.968.006.000	8,67%
4.	2020	224.993.356.477	2.214.729.199.000	10,16%
5.	2021	239.525.462.333	2.631.763.313.358	9,10%
6.	2022	257.206.799.622	3.821.208.675.853	6,73%
7.	2023	248.150.213.775	4.026.293.935.415	6,16%

Sumber: <https://data.kalselprov.go.id/dataset/data/1334> (Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Kalimantan Selatan (BPKAD), 2023)

Optimalisasi penerimaan dari sektor PKB diharapkan dapat memenuhi target yang ditetapkan karena merupakan sumber utama pembiayaan daerah. Pemerintah daerah diharapkan memiliki strategi dan kebijakan dalam meningkatkan penerimaan PKB. Pengelolaan PKB di Kota Banjarmasin dilaksanakan oleh 2 (dua) Unit Pelaksana Teknis yaitu UPPD Banjarmasin 1 yang meliputi Kecamatan Banjarmasin Timur dan Selatan, dan UPPD Banjarmasin 2 yang meliputi Kecamatan Banjarmasin Utara, Banjarmasin Barat, dan Banjarmasin Tengah.

Realisasi penerimaan PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan Banjarmasin 2 pada tahun 2017 sampai dengan 2023 berfluktuasi dan sebagian tidak mencapai target, yang berarti ada ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar PKB. Ketercapaian terhadap target yang ditetapkan merupakan suatu tantangan dalam mewujudkannya. Pentingnya penerimaan di sektor PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan Banjarmasin 2 dapat dilihat dari kontribusinya terhadap penerimaan PKB dan pajak daerah di Provinsi Kalimantan Selatan. Kontribusi UPPD Banjarmasin 1 dan Banjarmasin 2 terhadap PKB pada tahun 2017 sampai dengan 2023 di atas 30%, sedangkan terhadap pajak daerah di atas 8%. Oleh karena itu, diharapkan penerimaan di sektor PKB dapat mencapai target yang ditetapkan serta selalu meningkat. Nilai target dan realisasi penerimaan PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan Banjarmasin 2 dari tahun 2017 sampai dengan 2023 dapat dilihat pada **Tabel 2** dan **Tabel 3**.

Tabel 2. Target dan Realisasi Penerimaan PKB UPPD Banjarmasin 1 Tahun 2017-2023

No.	Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Tingkat Pertumbuhan (%)	Realisasi (%)
1.	2017	115.448.615.062	97.063.555.825	-	84,08
2.	2018	100.000.000.000	101.835.333.625	4,91	101,84
3.	2019	106.179.000.000	104.093.936.005	2,21	98,04
4.	2020	95.935.000.000	98.776.076.160	-5,10	102,96
5.	2021	118.200.700.000	105.925.506.783	6,74	89,61
6.	2022	110.750.000.000	114.096.588.444	7,16	103,02
7.	2023	111.517.310.000	111.520.230.165	-2,31	103,86

Sumber: UPPD Banjarmasin 1, 2024

Tabel 3. Target dan Realisasi Penerimaan PKB UPPD Banjarmasin 2 Tahun 2017-2023

No.	Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Tingkat Pertumbuhan (%)	Realisasi (%)
1.	2017	147.466.017.831	110.875.636.415	-	75,19
2.	2018	139.904.700.000	130.720.247.850	15,18	93,44
3.	2019	136.678.000.000	135.627.786.250	3,61	99,23
4.	2020	122.450.000.000	126.217.280.317	-7,45	103,08
5.	2021	147.000.000.000	133.599.955.550	5,52	90,88
6.	2022	139.660.000.000	143.110.211.178	6,64	102,47
7.	2023	132.113.452.000	136.629.983.610	-4,75	103,42

Sumber: UPPD Banjarmasin 2, 2024

Dunia modern sangat bergantung pada pembaharuan di bidang teknologi informasi termasuk di sektor perpajakan daerah. Modernisasi di sektor perpajakan daerah bertujuan untuk memberikan efisiensi, kemudahan, aksesibilitas, efektivitas, dan keakuratan informasi dalam membayar PKB. Salah satu perkembangannya yaitu modernisasi sistem administrasi perpajakan melalui inovasi teknologi pelayanan Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat) di Provinsi Kalimantan Selatan. Menurut Virgiawati et al. (2019) dan Pratiwi dan Irawan (2019), perubahan sistem administrasi perpajakan berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran PKB. Hal yang berbeda dinyatakan oleh Wardani dan Rumiyyatun (2017), yang menyebutkan bahwa perubahan yang dilakukan seperti E-Samsat, Samsat Keliling, Samsat *Drive Thru*, dan Samsat Jemput Antar tidak berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Demikian pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri et al. (2016) yang menyatakan bahwa perubahan yang dilakukan oleh Samsat *Drive Thru* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sejatinya, semua organisasi yang memberikan layanan publik harus memiliki layanan inovasi menurut arahan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB). Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 30 Tahun 2014 dan

Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, peningkatan pelayanan publik harus dipercepat untuk mencapai reformasi birokrasi (Permenpan RB, 2014, 2017). Organisasi Pelayanan Publik dapat mengembangkan inovasi untuk meningkatkan pelayanan publik. UPPD Banjarmasin 1 dan Banjarmasin 2 memiliki inovasi layanan seperti E-Samsat, Samsat Digital Nasional, Samsat Jemput Antar, Samsat Mobil Keliling, Kedai Samsat Bergerak, dan Samsat Malam yang dapat memberikan efisiensi serta kemudahan pengurusan, terutama dalam hal jarak dan waktu.

Kualitas pelayanan juga diduga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB. Kualitas pelayanan yang dimaksud yaitu adanya layanan prima yang meningkatkan dan mengoptimalkan tingkat kepuasan wajib pajak. Layanan ini termasuk arah, penjelasan, dan bantuan mengenai tata cara pembayaran PKB, termasuk syarat dan tata cara pembayaran, serta penerimaan bukti setor pajak, sehingga wajib pajak mudah memahami akan kewajibannya untuk membayar PKB. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilaksanakan melalui kegiatan pelatihan rutin kepada petugas pelayanan, selain itu juga dengan melihat masukan dan saran hasil survei kepuasan masyarakat yang berkaitan dengan kualitas pelayanan agar pelayanan prima dapat terus dirasakan oleh masyarakat. Penelitian Awaluddin dan Tamburaka (2017), Dharma dan Suardana (2014), Nurlis dan Kamil (2015), Prasetyo (2020), dan Rismayanti et al. (2017) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB. Namun dalam beberapa penelitian terakhir, kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB, hal ini sebagaimana penelitian (Ariska, 2016; Dewi & Widuri, 2013; Oktavianti et al., 2017; Putri et al., 2016).

Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan berupaya meningkatkan penerimaan PKB melalui relaksasi (dalam konteks ini berarti pelanggaran kewajiban pajak) pajak dari tahun tahun 2017 hingga tahun 2023. Realisasi ketercapaian target penerimaan PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan Banjarmasin 2 setiap tahunnya berfluktuasi, begitu pula tingkat pertumbuhannya. Realisasi ketercapaian target pada tahun 2023 bernilai negatif (-), hal ini menunjukkan adanya potensi kehilangan penerimaan PKB serta ketidakpatuhan wajib pajak. Penerimaan relaksasi PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan Banjarmasin 2 bervariasi, hal ini dikarenakan metode dan jangka waktu yang berbeda sesuai dengan peraturan. Sangat penting bagi UPPD Banjarmasin 1 dan Banjarmasin 2 untuk memperhatikan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB karena penerimaan relaksasi PKB dapat meningkatkan penerimaan PKB.

Mekanisme relaksasi PKB di Provinsi Kalimantan Selatan dari tahun 2017 sampai tahun 2023 dilaksanakan berbeda-beda. Pada tahun 2017, tunggakan PKB yang lebih dari 5 tahun mendapatkan keringanan pokok dan bebas denda menjadi 5 tahun, tunggakan antara 3 sampai dengan 5 tahun mendapatkan keringanan pokok dan bebas denda menjadi hanya 3 tahun, tunggakan 3 tahun menjadi 2 tahun, dan tunggakan 2 tahun menjadi 1 tahun. Pada tahun 2018, PKB dengan tunggakan dari tahun 2014 dan sebelumnya mendapatkan keringanan pokok 50% dan bebas denda, tetapi untuk tunggakan PKB dari 2015 s.d. 2018 hanya bebas denda saja. Hal ini bertujuan agar wajib pajak yang masih tidak membayar PKB dapat segera membayar PKB dikarenakan pada tahun 2017 dan 2018 ada keringanan pokok PKB. Pada tahun 2019 dan 2020, mekanisme relaksasi khusus untuk pembebasan denda untuk semua tunggakan PKB. Pada tahun 2021 kebijakan relaksasi kembali memberikan diskon pokok sebesar 50%. Pemberian diskon pokok ini diambil setelah dilakukan evaluasi penerimaan PKB tahun 2020 yang menurun akibat dampak terjadinya Covid-19, data dapat dilihat pada **Tabel 1 dan Tabel 2**. Tahun 2022 kebijakan relaksasi sama seperti tahun 2019, 2020, dan 2021 yaitu pembebasan denda PKB, namun untuk mengingatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB, Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan memberikan diskon PKB bagi yang tidak terlambat membayar PKB yaitu diskon 5% bagi 30 hari sebelum jatuh tempo, diskon 7,5% bagi 31-60 hari sebelum jatuh tempo, dan diskon 10% bagi 61-90 hari sebelum jatuh tempo. Pada tahun 2023 kebijakan relaksasi dilaksanakan sama seperti tahun 2022, namun ada penambahan diskon

pokok PKB yang tertunggak seperti tunggakan 3 tahun menjadi 1 tahun, tunggakan 4 tahun menjadi 2 tahun, tunggakan 5 tahun menjadi 3 tahun, dan tunggakan 6-10 tahun menjadi 5 tahun.

Perbedaan kebijakan tersebut penting untuk diteliti sebagai variabel mediasi, dikarenakan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan selalu beranggapan bahwa penerimaan relaksasi PKB dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan selalu memberikan formulasi kebijakan yang berbeda sesuai dengan data tunggakan wajib pajak agar formulasi kebijakan tepat untuk diterapkan. Relaksasi PKB memberikan dampak positif yaitu mendorong wajib pajak yang lama tidak membayar kewajibannya, dengan meniadakan kewajiban denda, maka wajib pajak akan bersedia membayar PKB (Wibawa dan Gayatri, 2024). Namun dampak negatifnya menurut Alfikri (2022) yaitu wajib pajak akan menunda pembayaran PKB, dan akan membayar PKB jika pemerintah melaksanakan relaksasi (Alfikri et al., 2022).

Menurut Rahayu dan Amirah (2018), relaksasi PKB mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan mempunyai dampak positif, karena dapat meningkatkan penerimaan PKB dari wajib pajak yang tertunggak dan menurunkan nilai piutang PKB dalam manajemen penerimaan. Meningkatnya pembayaran PKB pada saat dilaksanakannya relaksasi merupakan wujud dari tingginya minat dan manfaat yang diterima oleh wajib pajak. Namun, hal ini juga memiliki dampak negatif, karena wajib pajak harus patuh membayar PKB jika kebijakan tersebut diberlakukan oleh pemerintah. Pernyataan ini berbeda dengan penelitian Gustaviana (2020) yang menemukan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB tidak dipengaruhi oleh relaksasi PKB, hal ini dikarenakan mekanisme relaksasi yang dilakukan pemerintah daerah setiap tahunnya berbeda-beda jika ditinjau dengan metode dan jangka waktunya.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan variabel relaksasi sebagai variabel mediasi pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB. Hal ini karena melihat adanya fakta masih berfluktuasinya penerimaan PKB dalam kurun waktu dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2023 yang menimbulkan pertanyaan terkait keefektifan relaksasi dalam meningkatkan nilai penerimaan PKB di Kota Banjarmasin saat semakin digencarkannya kualitas dan inovasi pelayanan. Uraian hipotesis yang dibangun adalah sebagai berikut:

- H₁: Inovasi pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- H₂: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- H₃: Relaksasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- H₄: Relaksasi memediasi pengaruh inovasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- H₅: Relaksasi memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Secara spesifik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada UPPD Banjarmasin 1 dan Banjarmasin 2 untuk memperhatikan unsur-unsur yang mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak untuk membayar PKB.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain kausal. Desain kausal digunakan untuk mengetahui ada dan tidaknya pengaruh atau hubungan antara

variabel (Sugiyono, 2018). Penelitian dilaksanakan di Kota Banjarmasin dari bulan Oktober 2024 sampai dengan November 2024 dengan subjek penelitian yaitu wajib pajak dari UPPD Banjarmasin 1 dan Banjarmasin 2. Pengambilan sampel dilakukan dari tanggal 1 Oktober 2024 sampai 30 Novermber 2024. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan ketetapan jumlah sampel menggunakan rumus (Ferdinand, 2014), yaitu menghitung jumlah sampel sebagai indikator variabel penelitian dikali 5-10. Dalam penelitian ini, ada 15 indikator, sehingga jumlah sampel berkisar antara 75 dan 150 wajib pajak, oleh karena itu, penentuan sampel adalah 150 wajib pajak. Terdapat 2 (dua) kriteria *purposive sampling* yang digunakan untuk pengambilan sampel yaitu: (1) wajib pajak yang kendaraan bermotornya terdapat di UPPD Banjarmasin 1 dan Banjarmasin 2, dan (2) wajib pajak yang telah menerima pelayanan langsung dari petugas serta melakukan pembayaran PKB di UPPD Banjarmasin 1 dan Banjarmasin 2. Kriteria ini dilakukan karena terdapat wajib pajak yang membayar PKB di Layanan UPPD Banjarmasin 1 dan Banjarmasin 2, tetapi PKB tidak terdaftar di UPPD Banjarmasin 1 dan Banjarmasin 2. Selain itu, banyak wajib pajak yang hanya menerima layanan seperti konsultasi biaya, mekanisme, dan syarat pengurusan PKB tanpa membayar PKB. Wajib pajak seperti ini tidak dapat dijadikan sebagai sampel penelitian.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert terhadap wajib pajak yang sesuai kriteria yang telah ditetapkan. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling*. Analisis jalur yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Squares (PLS)* menggunakan *SmartPLS* yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh antar konstruk variabel, jadi kekuatan antar nilai indikator variabel/item pernyataan dari inovasi pelayanan, kualitas pelayanan dan relaksasi (dalam konteks ini berarti pelanggaran kewajiban pajak) sebagai mediator dapat diketahui untuk diambil sebuah kesimpulan.

Variabel penelitian ini terdiri dari variabel dependen yang terdiri dari inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan. Variabel independennya yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan relaksasi (dalam konteks ini berarti pelanggaran kewajiban pajak) sebagai variabel mediasi. Indikator dan item pernyataan variabel inovasi pelayanan, kualitas pelayanan, relaksasi (dalam konteks ini berarti pelanggaran kewajiban pajak), dan kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada **Tabel 4**.

Tabel 4. Indikator dan Item Pernyataan Variabel Inovasi Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Relaksasi, dan Kepatuhan dalam Membayar PKB

No.	Variabel	Indikator	Item Pernyataan dalam Kuisioner	Sumber
1.	Inovasi Pelayanan	Inovasi pelayanan pada perpajakan lebih terkontrol dalam hal pendataan kendaraan bermotor WP dapat dengan mudah membayar PKB menggunakan inovasi perpajakan Minat WP semakin meningkat Menghemat Waktu Letak Wilayah	Inovasi pelayanan (misalnya samsat mobil keliling, E-Samsat, Samsat Jemput Antar, Samsat <i>Drive Thru</i>) menghasilkan informasi/data yang akurat bagi WP Tata cara pembayaran melalui inovasi perpajakan mempermudah WP dalam membayar PKB Saya semakin berminat untuk terus menggunakan inovasi pelayanan dalam membayar PKB Pembayaran PKB melalui inovasi pelayanan dapat menghemat waktu Inovasi pelayanan terletak di wilayah sangat strategis	(Wardani & Rumiayatun, 2017)

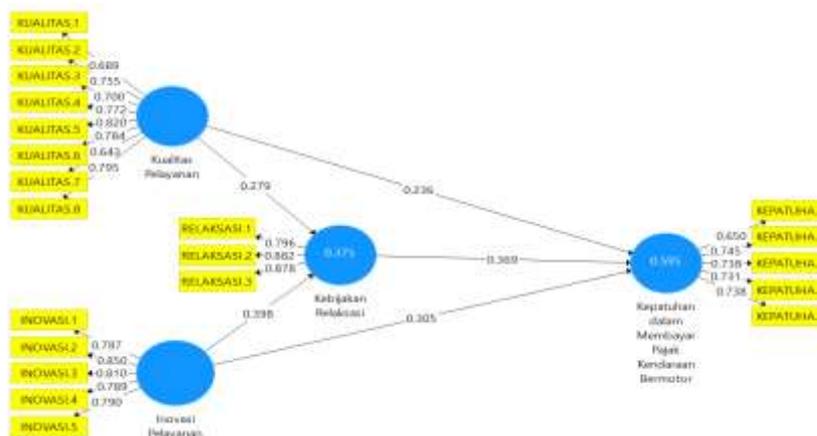
No.	Variabel	Indikator	Item Pernyataan dalam Kuisisioner	Sumber
2.	Kualitas Pelayanan	Sikap petugas	Petugas memiliki sikap yang sopan dan kredibel	(Dharma & Suardana, 2014)
		Komunikasi antara petugas dan WP	Adanya informasi yang jelas dan mudah dimengerti	
		Penguasaan informasi	Petugas menguasai informasi yang diberikan kepada WP	
		Penanganan Masalah	Setiap permasalahan yang terjadi dapat ditangani dengan cepat dan tepat	
		Prosedur Pelayanan	Selama prosedur dilakukan, WP diberikan pelayanan yang baik	
		Arahan/Bimbingan	WP diberikan kemudahan dalam mendapatkan arahan/bimbingan	
		Penampilan petugas Kenyamanan Fasilitas	Petugas berpenampilan rapi Fasilitas yang disediakan membuat WP merasa nyaman	
3.	Relaksasi	Minat	Saya membutuhkan kebijakan insentif keringanan PKB berupa penghapusan denda dan pengurangan pokok PKB Saya akan memanfaatkan kebijakan insentif keringanan PKB berupa penghapusan denda dan pengurangan pokok PKB	(Gustaviana, 2020)
		Manfaat	Saya terbantu dengan adanya insentif keringanan PKB berupa penghapusan denda dan pengurangan pokok PKB	

Sumber: (Dharma & Suardana, 2014; Gustaviana, 2020; Wardani & Rumiyatun, 2017)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Konvergen

Pengukuran validitas konvergen pada **Gambar 1** yaitu variabel kualitas pelayanan, inovasi pelayanan, kebijakan relaksasi, dan kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor semuanya diatas nilai 0,6 yang berarti bahwa variabel ini memiliki nilai validitas yang tinggi dan memenuhi *convergent validity*.



Gambar 1 Nilai Loading Factor
Sumber: Hasil Output SmartPLS, 2024

Uji Validitas Diskriminan

Pengukuran validitas diskriminan memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing model laten berbeda dengan variabel lainnya. (Abdillah & Jogiyanto, 2015) menyatakan pengujian validitas diskriminan akan terpenuhi jika akar AVE lebih besar dari korelasi variabel laten dalam satu variabel. Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa nilai akar AVE (Inovasi Pelayanan sebesar 0,805, Relaksasi sebesar 0,853, Kualitas Pelayanan sebesar 0,721, dan Kepatuhan dalam membayar PKB sebesar 0,747) lebih besar dari nilai korelasi antara konstruk lainnya yang berarti telah memenuhi parameter validitas diskriminan yang telah ditetapkan, dapat dilihat pada **Tabel 5**.

Tabel 5. Nilai Fornell-Larcker Criterion

Variabel	Inovasi Pelayanan	Relaksasi	Kualitas Pelayanan	Kepatuhan dalam Membayar PKB
Inovasi Pelayanan	0,805			
Relaksasi	0,571	0,853		
Kualitas Pelayanan	0,663	0,668	0,721	
Kepatuhan dalam Membayar PKB	0,619	0,528	0,619	0,747

Sumber: Hasil Output SmartPLS, 2024

Uji Reliabilitas

Pengujian Realibilitas variabel kualitas pelayanan, inovasi pelayanan, kebijakan relaksasi (dalam konteks ini berarti pelanggaran kewajiban pajak), dan kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor menggunakan nilai *Cronbach alpha* dan *Composite reliability*. Pernyataan reliabel jika nilai nilai *cronbach's alpha* disarankan diatas 0,6 dan *Composite reliability* diatas 0,7 (Abdillah & Jogiyanto, 2015). Berdasarkan **Tabel 6** menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* semua variabelnya diatas 0,6 yang berarti telah memenuhi parameter pengujian reliabilitas serta instrumen pengukuran dapat menghasilkan data yang dipercaya.

Tabel 6. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite reliability</i>
Inovasi Pelayanan	0,864	0,909
Relaksasi	0,813	0,902
Kualitas Pelayanan	0,770	0,889
Kepatuhan dalam Membayar PKB	0,886	0,844

Sumber: Hasil Output SmartPLS, 2024

Outer Model Indikator Formatif (Model Pengukuran)

Konstruk dengan indikator formatif tidak dapat dianalisis dengan melihat *convergent validity* dan *composite reability*. Oleh karena konstruk formatif merupakan hubungan regresi dari indikator ke konstruk maka cara penilaiannya adalah melihat nilai koefisien regresi dan signifikansi dari koefisien regresi tersebut. Untuk mengetahui koefisien regresi dapat melihat melalui nilai *outer weight* masing-masing indikator yaitu harus signifikan pada 0.05 atau nilai *T statistic* > 1.96 (Ghozali, 2020, p. 113). Berdasarkan **Tabel 7** disimpulkan bahwa tidak ada indicator yang tidak valid karena semua indikator variabel kualitas pelayanan, inovasi pelayanan, kebijakan relaksasi (dalam konteks ini berarti pelanggaran kewajiban pajak), dan kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan

bermotor memiliki nilai *T Statistic* > 1.96 dan *P Values* <0,05 yang berarti *outer model* indikator formatif telah memenuhi.

Tabel 7. Nilai Outer Weight Variabel dengan Indikator Formatif

No.	Keterangan	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
1.	INOVASI.1 <- Inovasi Pelayanan	15,987	0,000
2.	INOVASI.2 <- Inovasi Pelayanan	33,470	0,000
3.	INOVASI.3 <- Inovasi Pelayanan	23,749	0,000
4.	INOVASI.4 <- Inovasi Pelayanan	18,576	0,000
5.	INOVASI.5 <- Inovasi Pelayanan	20,759	0,000
6.	KEPATUHAN.1 <- Kepatuhan dalam Membayar PKB	12,288	0,000
7.	KEPATUHAN.2 <- Kepatuhan dalam Membayar PKB	18,713	0,000
8.	KEPATUHAN.3 <- Kepatuhan dalam Membayar PKB	17,569	0,000
9.	KEPATUHAN.4 <- Kepatuhan dalam Membayar PKB	15,431	0,000
10.	KEPATUHAN.5 <- Kepatuhan dalam Membayar PKB	15,817	0,000
11.	KUALITAS.1 <- Kualitas Pelayanan	15,293	0,000
12.	KUALITAS.2 <- Kualitas Pelayanan	17,389	0,000
13.	KUALITAS.3 <- Kualitas Pelayanan	15,465	0,000
14.	KUALITAS.4 <- Kualitas Pelayanan	20,780	0,000
15.	KUALITAS.5 <- Kualitas Pelayanan	29,998	0,000
16.	KUALITAS.6 <- Kualitas Pelayanan	22,749	0,000
17.	KUALITAS.7 <- Kualitas Pelayanan	11,648	0,000
18.	KUALITAS.8 <- Kualitas Pelayanan	20,084	0,000
19.	RELAKSASI.1 <- Relaksasi	19,234	0,000
20.	RELAKSASI.2 <- Relaksasi	38,570	0,000
21.	RELAKSASI.3 <- Relaksasi	41,363	0,000

Sumber: Hasil Output SmartPLS, 2024

Inner Model (Model Struktural)

Menurut (Chin, 1998), R Square dengan nilai 0.67 menunjukkan model kuat, nilai 0.33 menunjukkan model *moderate* dan nilai 0.19 menunjukkan model lemah. Sedangkan *Adjusted R Square* adalah nilai R Square yang telah dikoreksi berdasarkan nilai standar error. Nilai *Adjusted R Square* memberikan gambaran yang lebih kuat dibandingkan *R Square* dalam menilai kemampuan sebuah konstruk exogen dalam menjelaskan konstruk endogen. Hasil pengujian R Square dapat dilihat pada **Tabel 8**.

Tabel 8. Nilai R² dan R² Adjusted

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>	Kekuatan Hubungan
Kepatuhan dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	0.595	0.587	<i>Moderate</i>

Sumber: Hasil Output SmartPLS, 2024

Berdasarkan tabel 8 diatas menunjukkan nilai *R-Square* dari variabel kepatuhan sebesar 0,595, nilai tersebut artinya bahwa variabel kepatuhan dapat dijelaskan dengan

variabel inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan sebesar 59,5% dengan kekuatan *moderate* dan sisanya 40,5% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

Pengujian model struktural dilakukan melalui uji menggunakan software PLS. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis secara langsung adalah output gambar maupun nilai yang terdapat pada *output pathcoefficients*. Dasar yang digunakan untuk menguji hipotesis secara langsung adalah jika $p \text{ value} < 0,05$ (*significance level*= 5%), maka dinyatakan adanya pengaruh signifikan variabel eksogen terhadap variabel endogen dapat dilihat pada **Tabel 9**.

H₁ : Inovasi pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB.

H₂ : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB.

H₃ : Relaksasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB.

H₄ : Relaksasi memediasi pengaruh inovasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB.

H₅ : Relaksasi memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB.

Tabel 9. Pengujian Hipotesis

Variabel	<i>Original sample (O)</i>	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	<i>T Statistik (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>	Kesimpulan
Inovasi Pelayanan → Kepatuhan dalam Membayar PKB	0.305	0.314	0.075	4.076	0.000	H1 diterima
Kualitas Pelayanan → Kepatuhan dalam Membayar PKB	0.236	0.232	0.093	2.543	0.000	H2 diterima
Relaksasi → Kepatuhan dalam Membayar PKB	0.369	0.369	0.066	5.596	0.000	H3 diterima
Inovasi Pelayanan → Relaksasi → Kepatuhan dalam membayar PKB	0.417	0.145	0.042	3.481	0.001	H4 diterima
Kualitas Pelayanan → Relaksasi Relaksasi	0.279	0.288	0.111	2.528	0.012	H5 diterima

Sumber: Hasil Output SmartPLS, 2024

Berdasarkan hasil uji hipotesis diatas, maka dapat terlihat bahwa hipotesis 1,2,3, 4 dan 5 diterima karena *P Values* nya dibawah 0,05

Inovasi Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepatuhan WP dalam Membayar PKB

Pengujian inovasi pelayanan terhadap kepatuhan dengan nilai *original sample* sebesar 0.305, t-statistik 4.076, dan *P values* 0.000 atau kurang dari 0.05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB. Inovasi yang dilaksanakan oleh UPPD Banjarmasin 1 dan Banjarmasin 2 seperti samsat mobil keliling, E-Samsat, Samsat Jemput Antar, Samsat *Drive Thru* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB, hal ini dikarenakan adanya inovasi mempermudah dan meningkatkan minat wajib pajak dalam membayar PKB dikarenakan menghemat waktu serta letaknya yang strategis.

Inovasi dalam pelayanan bukan hanya sekadar teknologi, tetapi juga menjadi bagian integral dari upaya membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Dewi & Widuri, 2013; Gustaviana, 2020; Pratiwi & Irawan, 2019; Virgiawati et al., 2019) yang menemukan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan (inovasi) berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB, tetapi penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Puteri & Mulyani, 2019) yang menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan (inovasi) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB.

Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepatuhan WP dalam Membayar PKB

Pengujian kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB dengan nilai *original sample* sebesar 0.236, t-statistik 2.543 dan P values 0.000 atau kurang dari 0.05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB. Kualitas pelayanan yang diberikan UPPD Banjarmasin 1 dan Banjarmasin 2 mempengaruhi wajib pajak dalam membayar PKB, hal ini dikarenakan terlaksananya budaya pelayanan prima dan zona integritas menuju zona bebas dari korupsi yang ditunjukkan oleh hasil survei kepuasan masyarakat dengan mutu layanan “A” atau sangat baik. Pimpinan dan karyawan memiliki komitmen seperti memperbaiki sikap dan komunikasi antara pemberi dan penerima layanan, penguasaan informasi kesamsatan, mempercepat penanganan masalah, memiliki standar pelayanan yang jelas, penampilan petugas yang rapi, serta selalu memperbaiki sarana dan parasarana agar harapan masyarakat dapat terpenuhi. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB, dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan, pemerintah dapat menciptakan iklim yang kondusif bagi kepatuhan PKB yang berimplikasi sebagai pendukung pembangunan daerah dan kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Awaluddin & Tamburaka, 2017; Dharma & Suardana, 2014; Nurlis & Kamil, 2015; Rismayanti et al., 2017), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB, namun tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Dewi & Widuri, 2013; Putri et al., 2016) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PKB.

Relaksasi Berpengaruh terhadap Kepatuhan WP dalam Membayar PKB

Pengujian relaksasi (dalam konteks ini berarti pelonggaran kewajiban pajak) terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB dengan nilai *original sample* 0.369, t-statistik 5.596 dan P values 0.000 atau kurang dari 0.05. Relaksasi PKB merupakan suatu kebijakan berupa insentif pembayaran PKB berupa pengurangan denda PKB. Relaksasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB dikarenakan manfaatnya berguna bagi wajib pajak. Wajib pajak berminat membayar tunggakan PKB dikarenakan adanya penghapusan denda PKB yang meringankan pembayaran, hal ini menunjukkan bahwa adanya relaksasi (dalam konteks ini berarti pelonggaran kewajiban pajak) meningkatkan kepatuhan dalam membayar PKB. Relaksasi dapat menjadi kebijakan yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran PKB dengan mengurangi beban kewajiban dan meningkatkan kesadaran masyarakat. Kebijakan ini tidak hanya membantu pemerintah dalam mengumpulkan penerimaan PKB, tetapi juga membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan wajib pajak, namun penting untuk diingat bahwa pemutihan harus diimplementasikan dengan bijaksana agar tidak menimbulkan ketergantungan atau ekspektasi yang tidak realistis dimasa depan. Penelitian ini sejalan dengan 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.

Mekanisme relaksasi (dalam konteks ini berarti pelonggaran kewajiban pajak) di Provinsi Kalimantan Selatan sejak tahun 2017 s.d. tahun 2023 selalu berubah-ubah, namun wajib pajak selalu memanfaatkan dan berminat dalam membayar PKB, selain itu adanya relaksasi (dalam konteks ini berarti pelonggaran kewajiban pajak) setiap tahunnya, menunjukkan pentingnya kebijakan tersebut dalam membantu meringankan wajib pajak dalam membayar PKB dan berpotensi dalam optimalisasi penerimaan PKB. Relaksasi juga bisa berdampak negatif kalau dilaksanakan setiap tahunnya, yaitu wajib pajak sangat tergantung dengan pembayaran PKB. Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan sebaiknya menelaah efektivitas formulasi yang tepat, dikarenakan mekanismenya berubah-rubah setiap tahunnya agar penerimaan PKB dapat optimal.

Inovasi Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PKB Melalui Relaksasi

Pengujian inovasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB melalui relaksasi dengan nilai *original sample* 0.417, t-statistik 3.481 dan P values 0.001 atau kurang dari 0.05. Penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara inovasi pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan dalam membayar PKB melalui relaksasi. Adanya inovasi pelayanan dapat mempermudah wajib pajak membayar PKB dikarenakan letaknya yang strategis dan dapat menghemat waktu, selain itu dukungan relaksasi (dalam konteks ini berarti pelonggaran kewajiban pajak) membantu wajib pajak untuk mendapatkan keringanan denda PKB.

Inovasi terbaru dari UPPD Banjarmasin 1 dan Banjarmasin 2 yang didukung relaksasi (dalam konteks ini berarti pelonggaran kewajiban pajak) untuk meningkatkan kepatuhan dalam membayar PKB yaitu dapatnya wajib pajak membayar PKB yang tertunggak di layanan unggulan seperti Samsat Mobil keliling, Kedai Sasmsat Bergerak, Samsat Malam, Samsat *Drive Thru*. Sebelumnya pembayaran tunggakan yang dapat kebijakan relaksasi (dalam konteks ini berarti pelonggaran kewajiban pajak) harus dibayar di kantor Samsat yang harus memerlukan waktu yang lebih lama dan lokasi yang lebih jauh dari pada layanan unggulan. Hal ini berarti keterbaharuan inovasi dalam mendukung relaksasi dapat dilaksanakan dengan baik serta merupakan wujud dari penyederhanaan proses dan fasilitas pembayaran yang fleksibel dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB.

Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepatuhan WP dalam Membayar PKB melalui Relaksasi

Pengujian kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB melalui relaksasi dengan nilai *original sample* 0.279, t-statistik 2.528 dan P values 0.012 atau lebih dari 0.05. Penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan dalam membayar PKB melalui relaksasi. Kualitas pelayanan merupakan wujud komitmen pimpinan dan karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB meningkat.

Kualitas pelayanan yang baik mencakup beberapa aspek seperti sikap, kecepatan, ketepatan, transparansi, responsivitas, dan kenyamanan. Ketika pemerintah mampu memberikan pelayanan yang cepat dan efisien, wajib pajak akan merasa lebih dihargai dan didorong untuk memenuhi kewajibannya. Jika ditinjau dari Survei Kepuasan Masyarakat UPPD Banjarmasin 1 dan Banjarmasin 2 sejak tahun 2021-tahun 2023 selalu mendapatkan predikat yang sangat baik, hal ini merupakan wujud komitmen untuk meningkatkan kepatuhan dalam membayar PKB. Kualitas pelayanan yang baik serta didukung dengan relaksasi berimplikasi bahwa selain pelayanan yang diterima semakin baik, selain itu juga

memberikan pengurangan beban finansial yang dirasakan oleh wajib pajak yang terbantu adanya kebijakan relaksasi.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan dengan relaksasi sebagai mediasi di Kota Banjarmasin, sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh inovasi pelayanan terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di Kota Banjarmasin.
2. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan dalam membayar PKB di Kota Banjarmasin.
3. Terdapat pengaruh relaksasi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB.
4. Terdapat pengaruh relaksasi memediasi inovasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB.
5. Tidak terdapat pengaruh relaksasi memediasi pengaruh inovasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB.

REKOMENDASI

1. Perlunya peningkatan di sektor inovasi pelayanan untuk lebih memberikan fleksibilitas dan kemudahan kepada wajib pajak dalam pembayaran PKB, seperti meningkatkan inovasi di bidang digital yaitu pembayaran melalui *QR Code* di seluruh layanan unggulan agar wajib pajak dapat membayar PKB tanpa datang ke Kantor Samsat. Sampai saat ini, pembayaran PKB hanya dapat dilakukan secara tunai, dan kerja sama dengan platform *e-commerce* seperti Shopee dan Tokopedia.
2. Perlunya peningkatan kualitas pelayanan seperti penambahan jumlah petugas layanan yang diikutsertakan dalam pelatihan dan penambahan intensitas pelatihan. Saat ini petugas yang diikutsertakan dalam pelatihan per tahunnya hanya 2-3 orang dan intensitas pelatihan hanya 1-2 kali setahun.
3. Perlunya peninjauan ulang terhadap kebijakan relaksasi yang dilaksanakan dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2023. Mekanisme relaksasi selalu berubah setiap tahunnya sehingga sulit untuk mengukur efektivitas kebijakan yang paling optimal untuk dilaksanakan ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jogiyanto, H. (2015). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis* (D. Prabantini, Ed.; 1st ed.). Andi Offset.
- Alfikri, R., Sayudi, & Sayudi, A. (2022). Kepatuhan dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin 1 dan 2. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 5(2). <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>
- 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)*. Jurnal Akuntansi Universitas Muhammadiyah Jember. <http://repository.unmuh.jember.ac.id/50/>
- Awaluddin, I., & Tamburaka, S. (2017). The Effect of Service Quality and Taxpayer Satisfaction on Compliance Payment Tax Motor Vehicle At Office One Roof System in Kendari. *The International Journal of Engineering and Science (IJES)*, 25–34.

- Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Kalimantan Selatan (BPKAD). (2023). *Satu Data Banua*. <https://Data.Kalselprov.Go.Id/Dataset/Data/1334>
<https://data.kalselprov.go.id/dataset/data/1334>
- Chin, W. W. (1998). *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling* (G. A. Marcoulides, Ed.). Lawrence Erlbaum Associates Publisher.
<https://www.researchgate.net/publication/311766005>
- Dewi, O., & Widuri, R. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Penerimaan Pajak Daerah Kota Tarakan. *Tax & Accounting Review*, 1–18.
- Dharma, G. P. E., & Suardana, K. A. (2014). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 340–353.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2020). *Struktural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)* (Edisi 5). Badan 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. *Jurnal Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 20–29.
- Nurlis, & Kamil, 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 Wwww.iiste.Org ISSN*, 6(2). www.iiste.org
- Oktavianti, Ratnawati, T., Riyadi, S., & Panjaitan, H. (2017). Subjective Norm, Moral Obligation, and Perceived Behavioral Control, as Antecedentsvariable 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*, 32–40.
- Permenpan RB. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014*.
- Permenpan RB. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- 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) Kabupaten Kediri. *Jurnal Ekonomi Bisnis Ekuivalensi*, 358–376.
- Pratiwi, I., & Irawan, A. (2019). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Polban*, 1069–1081.
- Puteri, P. O., & Mulyani, E. (2019). Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1569–1588.
- Putri, D., Meihendri, & Hamdi, M. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor di Bukit Tinggi. *Jurnal Akuntansi Bung Hatta*, 1–10.
- Rahayu, C., & Amirah. (2018). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Permana*.
- Rismayanti, N., Rifa'i, A., & Prayitno. (2017). *Determinants of Taxpayer Compliance Compliance Test in Paying Motor Vehicle Tax*. 418–438.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.

- Virgiawati, P. A., Samin, & Kirana, D. J. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Wajib Pajak di Samsat Jakarta Selatan). *Jurnal Monex*, 8.
- Wardani, D. K., & Rumiyatun. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB Roda Empat di Samsat Drive Thru Bantul). *Jurnal Akuntansi*, 15–24.
- Wibawa, G. S., & Gayatri. (2024). Minat Wajib Pajak dalam Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 34(4), 935–948. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/86290/54975>

