

# Pemahaman Perpajakan, Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

I Wayan Darmawan<sup>1</sup>

I Wayan Pradnyantha Wirasedana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Indonesia

\*Correspondences : [wayandarmawan30@gmail.com](mailto:wayandarmawan30@gmail.com)

## ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk memperoleh bukti empiris terkait pengaruh pemahaman perpajakan, kepercayaan kepada pemerintah, dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Klungkung dengan jumlah sampel yang digunakan ditentukan dengan rumus slovin sehingga didapatkan 100 wajib pajak. Metode penentuan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden yang dipilih dan dianalisis dengan teknik analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis diperoleh kesimpulan bahwa kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

**Kata Kunci:** Pemahaman Perpajakan; Kepercayaan Kepada Pemerintah; Kualitas Pelayanan; Kepatuhan Wajib Pajak.

## *Understanding of Taxation, Trust in the Government, Quality of Service and Compliance of Motor Vehicle Taxpayers*

### ABSTRACT

*This study aims to obtain empirical evidence related to the effect of understanding taxation, trust in the government, and service quality on motor vehicle taxpayer compliance. This research was conducted at the Joint Office of SAMSAT Klungkung with the number of samples used determined by the slovin formula so that 100 taxpayers were obtained. The method of determining the sample uses a non-probability sampling technique with accidental sampling. Data was collected by giving questionnaires to selected respondents and analyzed using multiple linear regression analysis techniques. Based on the results of the analysis, it can be concluded that trust in the government has a significant positive effect on motor vehicle taxpayer compliance. While the understanding of taxation and service quality does not affect the compliance of motorized vehicle taxpayers.*

**Keywords:** *Understanding Taxation; Trust in Government; Quality of Service; Taxpayer Compliance.*

**Artikel dapat diakses :** <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/index>



e-ISSN 2302-8556

Vol. 32 No. 7  
Denpasar, 26 Juli 2022  
Hal. 1757-1770

**DOI:**  
10.24843/EJA.2022.v32.i07.p07

### PENGUTIPAN:

Darmawan, I. W., & Wirasedana, I. W. P. (2022). Pemahaman Perpajakan, Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 32(7), 1757-1770

### RIWAYAT ARTIKEL:

Artikel Masuk:  
13 Februari 2022  
Artikel Diterima:  
25 Mei 2022

## PENDAHULUAN

Dalam menjalankan kegiatan pemerintahan, pajak memiliki peranan yang sangat penting terutama mengenai pelaksanaan program yang dirancang. Pelaksanaan tersebut berupa realisasi dari tujuan negara yang juga melibatkan pemerintah daerah untuk mencapai pendapatan yang meningkat setiap tahunnya (Novlyani, 2021). Pemerintah daerah memiliki hak atas pungutan pajak kepada masyarakat sebagai perwujudan kebijakan keuangan untuk meningkatkan kemampuan daerah dalam membiayai pengeluarannya (Syapsan *et al*, 2020). Bentuk pungutan tersebut berupa pajak daerah yang salah satunya adalah Pajak Kendaraan Bermotor.

Pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pajak yang dikelola oleh pemerintah provinsi sebagai implementasi dari otonomi daerah (Barus *et al*, 2016). Implementasi tersebut memperhatikan tingkat kewenangan pemerintah daerah dalam meningkatkan sumber pendapatannya. Perlunya peningkatan pajak kendaraan bermotor disebabkan atas kegiatan masyarakat yang selalu memerlukan transportasi dan memandangnya sebagai kebutuhan pokok (Agustin & Putra, 2019). Majunya perkembangan zaman menyebabkan transportasi menjadi kebutuhan yang sangat penting dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Pajak kendaraan bermotor juga tertuang dalam APBD Provinsi Bali melalui Pendapatan Asli Daerah dimana besarnya nilai yang diberikan mencapai 45,82 persen dari total total PAD provinsi dengan nilai mencapai 1,406 triliun pada tahun 2020 (Pemerintah Provinsi Bali, 2020). Nilai ini tergolong besar dalam kontribusinya sebagai pemasukan daerah. Masing-masing kabupaten di Bali memiliki peran dalam meningkatkan jumlah pendapatan pajak kendaraan bermotor. Jumlah tersebut berkaitan dengan wajib pajak yang melakukan kewajibannya. Dalam rangka mengontrol pendapatan pajak daerah, pemerintah perlu memperhatikan kembali terkait kestabilan pendapatan dari sektor pajak kendaraan bermotor agar dapat dimaksimalkan.

Kabupaten Klungkung merupakan daerah dengan jumlah wajib pajak mengalami fluktuasi sepanjang periode 2017 sampai 2020. Naik-turunnya jumlah tersebut diakibatkan oleh pelaksanaan kewajiban perpajakan yang tidak stabil. Banyak wajib pajak yang masih menunggak pajak yang harus dibayar. Berikut disajikan data jumlah wajib pajak yang melakukan kewajibannya dan yang masih menunggak.

**Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak yang Membayar dan Menunggak PKB di Kabupaten Klungkung periode 2017-2020 (Orang)**

Tahun	Wajib Pajak yg Terdaftar	Wajib Pajak yg Membayar	Wajib Pajak yg Menunggak	Persentase Kepatuhan (%)
2017	100.772	74.493	26.279	73,92
2018	104.875	77.308	27.567	73,71
2019	109.602	82.480	27.122	75,25
2020	109.040	74.982	34.058	68,77

Sumber: Bapenda Provinsi Bali, 2021

Pada Tabel 1. terlihat bahwa jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kabupaten Klungkung mengalami peningkatan dari tahun 2017 sampai 2019, sedangkan di tahun 2020 wajib pajak yang terdaftar mengalami penurunan. Peningkatan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor ini tidak sejalan

dengan tingkat kepatuhan yang cenderung berfluktuasi. Jumlah kendaraan bermotor yang menunggak juga bertambah banyak di setiap tahunnya. Terkait dengan permasalahan tersebut maka perlu dianalisis variabel yang berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Klungkung antara lain pemahaman perpajakan, kepercayaan kepada pemerintah dan kualitas pelayanan.

Pemahaman perpajakan merupakan suatu konsep berfikir yang dimiliki oleh wajib pajak dalam memahami ketentuan peraturan perpajakan yang telah terbentuk (As'ari, 2018). Wajib pajak memerlukan pemahaman bahwa pajak menjadi sumber anggaran negara sehingga diperlukan suatu peningkatan akan kedisiplinan dan ketaatan wajib pajak (Lazuardini *et al*, 2018). Semakin kompleks tingkat pemahaman wajib pajak terkait ketentuan yang ada maka ketaatannya dalam menjalankan kewajiban perpajakan akan semakin bertambah. Peraturan perpajakan juga berpengaruh terhadap kepatuhan dimana kontribusi pemahaman yang didasarkan atas peraturan perundang-undangan memiliki sifat yang memaksa (Yayuk *et al.*, 2017). Hasil yang berbeda diperoleh dalam penelitian Arisandy (2017) dan Pebrina & Hidayatulloh (2020) yang menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak juga dapat diamati dari hubungan antara masyarakat dengan pemerintah yang merupakan suatu bentuk perjanjian antara pemberi kepercayaan yaitu masyarakat dan penerima yang dalam hal ini adalah pemerintah. Menurunnya tingkat kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak terhadap peraturan pemerintah dibidang perpajakan diakibatkan atas berkurangnya kepercayaan serta timbulnya persepsi yang buruk terhadap kinerja pemerintah (Elliane, 2021). Diperlukan adanya peningkatan kinerja yang nyata oleh pemerintah sehingga dapat membantu meningkatkan kembali rasa kepercayaan masyarakat (Latief *et al*, 2020). Adanya akses informasi terhadap penggunaan dana juga menjadi suatu pertimbangan rasional bagi masyarakat bahwa pajak yang dibayarkan benar-benar digunakan sesuai dengan peruntukannya.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan suatu aspek yang harus diperhatikan dalam membantu meningkatkan keinginan masyarakat membayar pajak. Salah satu upaya tersebut adalah bentuk layanan yang diberikan pemerintah (Pebrina & Hidayatulloh, 2020). Pelayanan fiskus sebagai pemungut pajak akan mencerminkan bagaimana kemudahan dan kualitas dalam membantu masyarakat melakukan kewajibannya. Kepuasan wajib pajak akan timbul jika pelayanan yang berkualitas tinggi sehingga dapat membantu meningkatkan kepatuhan mereka (Agustin & Putra, 2019). Berbagai layanan telah dikeluarkan oleh pemerintah mulai dari layanan samsat keliling, e-samsat, samsat corner, samsat drive thru, dan jenis layanan lainnya. Adanya layanan tersebut diharapkan dapat membantu kesadaran dan kepatuhan wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajibannya.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak diharuskan untuk membayar sejumlah pajak yang terutang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak memiliki keterkaitan dengan jumlah pajak yang diperoleh karena jika tingkat kepatuhan

wajib pajak meningkat maka akan berdampak pada pendapatan negara dari sektor pajak yang semakin besar (Wardani & Rumiya, 2017). Peneliti menambahkan. Data pada Tabel 1. menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Klungkung mengalami perubahan yang fluktuatif, bahkan mengalami penurunan yang drastis pada tahun 2020. Menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak dapat diamati atas akibat dari meningkatnya penunggak PKB sehingga perlu diteliti lebih lanjut mengenai variabel yang mempengaruhinya. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk memperoleh bukti empiris terkait pengaruh pemahaman perpajakan, kepercayaan kepada pemerintah dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Klungkung.

*Theory of Planned Behavior* merupakan teori yang dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action* (Mahyarni, 2013). Teori ini diusulkan oleh Ajzen (1991) yang mengasumsikan bahwa perilaku ditentukan oleh keinginan individu untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku tertentu atau sebaliknya (Dewi & Jati, 2018). Jika dikaitkan dengan kepatuhan wajib pajak, keputusan dalam melakukan pembayaran ditentukan oleh niat secara sadar bahwa terdapat kendali dari wajib pajak yang akan berdampak langsung pada kepatuhannya (Bhutta *et al.*, 2019). Sussman & Gifford (2019) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa terdapat tiga komponen dasar yang memengaruhi adanya niat untuk berperilaku, yaitu *behavioral belief*, *normative belief*, dan *control belief*. *Behavioral belief* atau sikap pada perilaku mengacu pada keinginan seseorang dalam menentukan tindakan atas hasil yang akan diperoleh. *Normative belief* merupakan komponen dasar berupa norma yang dibentuk oleh orang-orang yang berada di sekitar individu dalam penentuan keputusannya. Keputusan tersebut didasarkan atas bagaimana kualitas kinerja yang diberikan oleh pemerintah dalam memberikan persepsi kepada masyarakat atas pengelolaan keuangan negara. *Control belief* atau kontrol pada perilaku mengacu pada tingkatan kontrol atas pandangan individu dalam keputusan tindakannya.

Teori atribusi pertama kali dikembangkan oleh Frits Heider (1958) yang menjelaskan proses bagaimana menentukan penyebab perilaku seseorang timbul. Suatu perilaku timbul jika dipengaruhi oleh faktor baik yang bersumber dari diri individu ataupun dari lingkungan sekitar yaitu atribusi internal dan atribusi eksternal (Wijayanti & Sasongko, 2017). Atribusi internal merupakan perilaku individu yang berupa unsur psikologis yang mendahului perilaku. Perilaku yang timbul diyakini sebagai perilaku yang timbul atas dasar kontrol individu tersebut seperti kepribadian, kesadaran, kepercayaan dan pemahaman. Atribusi eksternal merupakan perilaku individu yang disebabkan oleh faktor-faktor yang berasal dari luar seperti penerapan kebijakan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Pemahaman perpajakan merupakan suatu dasar pemikiran wajib pajak dalam hal memahami peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan yang berlaku beserta penerapannya (Yuliansyah *et al.*, 2019). Pemahaman juga dijelaskan sebagai persepsi mengenai pengetahuan dan kemampuan wajib pajak atas pemberlakuan peraturan perpajakan baik secara konteks maupun administrasi (Susyanti & Askandar, 2019). *Theory of Planned Behavior* sebagai *Grand Theory* dan teori atribusi sebagai teori pendukung menjelaskan bahwa perilaku yang timbul dari seorang wajib pajak adalah hasil dari pertimbangan secara sadar

yang berasal dari dalam diri mereka terkait pemahaman atas fungsi, tujuan dan pentingnya pajak bagi pembangunan negara. hal ini termasuk kedalam *behavioral belief* dimana pemahaman wajib pajak dapat mengukur tingkat kepatuhan berdasarkan sikap dan psikologis wajib pajak (Adhikari, 2020).

Beberapa penelitian seperti As'ari (2018), Lazuardini *et al*, (2018) dan Yuliansyah *et al*, (2019) menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Pemahaman menjadi konsep dasar yang harus diketahui untuk mengerti bagaimana peran pajak dalam pembangunan negara. Namun berbeda dengan penelitian Arisandy (2017) dan Rendy & Irawati (2019) memperoleh hasil bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang dapat dirumuskan yaitu sebagai berikut.

H<sub>1</sub> : Pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kepercayaan adalah sesuatu yang ingin dicapai atas dasar kejujuran dan perilaku kooperatif atas dasar saling berbagi norma-norma dan nilai yang sama (Purnamasari *et al*, 2018). Kepercayaan kepada pemerintah merupakan suatu bentuk rasa yakin terhadap kinerja yang dilakukan oleh aparat pemerintah dalam hal pengelolaan dari penerimaan pajak dan fungsi budgetair dari pajak. Pengelolaan ini menyangkut prinsip keadilan atas pengenaan pajak sesuai dengan kemampuan ekonomi (Faizal *et al.*, 2017). Dalam kaitannya dengan *theory of planned behavior* dan teori atribusi, wajib pajak akan menentukan perilaku yang perlu diambil secara rasional. Pertimbangan ini didasarkan atas konsep *normative belief* yaitu berdasarkan orang sekitar kepada individu yang memberikan pengaruh dari sisi eksternal terhadap kepercayaan wajib pajak. Pengaruh tersebut berupa kepercayaan wajib pajak atas pengelolaan penerimaan negara.

Hasil observasi yang dilakukan oleh Latief *et al*, (2020), dan Octavianny *et al*, (2021) menjelaskan bahwa kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepercayaan tersebut juga termasuk didalamnya yaitu keadilan atas sistem pajak yang dialami masyarakat (Jimenez & Iyer, 2016). Namun berbeda dengan penelitian Purnamasari *et al*, (2018) yang memperoleh hasil bahwa kepercayaan kepada pemerintah tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak dapat menentukan keinginannya dalam membayar pajak tanpa harus mengetahui bagaimana aparat pemerintah mengelola keuangan negara dari pajak. Berdasarkan kajian diatas, maka hipotesis yang dapat diambil yaitu sebagai berikut.

H<sub>2</sub> : Kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

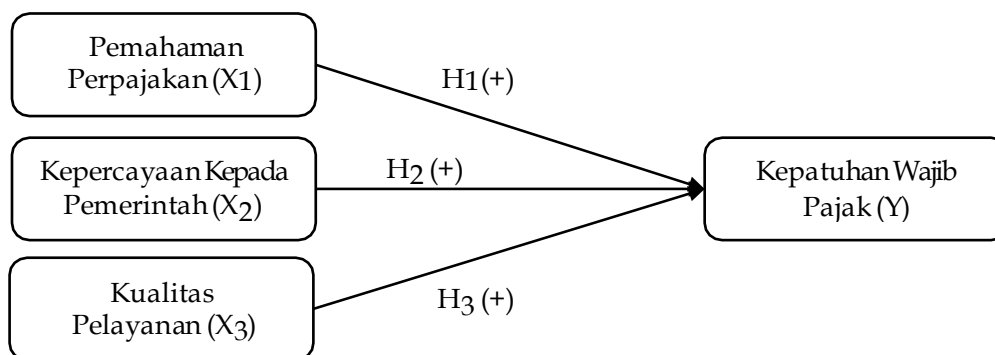
Penelitian Susuawu *et al.* (2020) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan tindakan untuk memenuhi keperluan dan keinginan pelanggan serta memberi akurasi dalam menyeimbangkan keinginan pelanggan. Berkaitan dengan teori atribusi, kualitas pelayanan menjadi faktor eksternal dari wajib pajak sebagai dasar penentuan keputusan untuk melakukan kewajiban perpajakan. Faktor ini berasal dari luar yang berupa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dengan pertimbangan dapat membantu menangani permasalahan



wajib pajak, membantu dalam membayar pajak dan kemudahan atas berbagai layanan yang diberikan.

Beberapa penelitian seperti Barus *et al*, (2016) dan Awaluddin & Tamburaka (2017) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan dapat diimplementasikan melalui pemberian kepuasan kepada masyarakat dengan penyediaan sarana dan fasilitas yang memadai. Berbeda dengan hasil penelitian Chusaeri *et al*, (2017) dan Fatmawati (2016) memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pemerintah perlu mengevaluasi dan meningkatkan kembali kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat memberikan rasa kepuasan dan kenyamanan bagi wajib pajak (Sukezi & Yunaidah, 2020). Berdasarkan kajian pustaka dan studi empiris, maka hipotesis yang dapat dirumuskan yaitu sebagai berikut.

H<sub>3</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.



**Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian**

Sumber: Data Penelitian, 2021

## METODE PENELITIAN

Proses observasi dan pengolahan data dalam penelitian ini mengaplikasikan pendekatan kuantitatif berbentuk asosiatif dan bersifat kausal untuk mengetahui hubungan antara pemahaman perpajakan, kepercayaan kepada pemerintah dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Lokasi yang dijadikan wilayah observasi yaitu di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Klungkung yang beralamat di Jalan Ngurah Rai No. 3 Semarapura Tengah, Klungkung, Bali. Objek penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor atas pengaruh dari pemahaman perpajakan, kepercayaan kepada pemerintah dan kualitas pelayanan.

Populasi yang digunakan yaitu seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Klungkung yaitu berjumlah 109.040 wajib pajak. Banyaknya sampel yang dipilih sebagai responden yaitu sejumlah 100 orang wajib pajak, dimana jumlah ini ditentukan dengan rumus slovin. Teknik yang digunakan untuk menentukan sampel yaitu *Non-probabilityy Sampling* dengan metode *accidental sampling*, yang merupakan metode penentuan sampel atas dasar setiap orang yang bertemu dengan peneliti dan dirasa sesuai untuk

dijadikan responden penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner yang berisi sejumlah pernyataan mengenai variabel yang diujikan dalam penelitian ini. Responden akan diarahkan untuk mengisi jawaban sesuai dengan hati nuraninya. Jawaban responden akan diberikan skor menggunakan *skala likert* bernilai 1 sampai dengan 4 mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Poin netral tidak digunakan dengan tujuan untuk menghindari jawaban responden yang bersifat ambigu atau netral.

Pemahaman perpajakan merupakan proses perolehan informasi mengenai pengetahuan perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan tersebut untuk melakukan kewajiban perpajakan. Memahami kebijakan dan peraturan perpajakan akan dapat membantu dalam menerima sistem pajak yang dapat meningkatkan kepatuhan (Alkhatib *et al.*, 2020). Wajib pajak diharapkan dapat mengerti setiap poin peraturan perpajakan yang telah terbentuk. Wajib pajak yang tidak memahami cenderung akan menjadi tidak patuh dalam melakukan pembayaran pajak. Menurut Lovihan (2014), terdapat 3 indikator dalam mengukur pemahaman perpajakan yaitu pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pengetahuan mengenai fungsi perpajakan dan kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar.

Kepercayaan kepada pemerintah merupakan sikap wajib pajak atau masyarakat terhadap pemerintah yang berupa tindakan, sikap dan moralitas yang tercermin dari kebijakan pemerintah yang mendukung kepentingan masyarakat (Latief *et al.*, 2020). Terdapat 3 indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah yaitu kepercayaan kepada sistem pemerintahan, kepercayaan kepada sistem hukum dan kepercayaan terhadap sistem pemungutan pajak atas dasar *official assessment system*.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemungut pajak (Masur & Rahayu, 2020). Kualitas tersebut berupa layanan yang diberikan agar bertujuan untuk menarik minat wajib pajak dan memotivasi untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Layanan yang berkualitas harus mampu memberikan kenyamanan, keamanan, kontinuitas dan kepastian hukum (Marliza *et al.*, 2021). Dharma & Suardana (2014) menjelaskan bahwa terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan sikap baik yang dimiliki setiap petugas, informasi yang jelas dan mudah dimengerti, penguasaan informasi, masalah ditangani dengan cepat, pelayanan yang diberikan baik, kemudahan mendapatkan arahan dan bimbingan serta kenyamanan yang ditimbulkan oleh fasilitas yang disediakan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan sikap dan tindakan yang dimiliki oleh seorang wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Penelitian ini menganalisis pengaruh kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang merupakan tanggung jawab pemerintah daerah sesuai dengan asas desentralisasi otonomi daerah dalam menggali potensi pendapatan agar lebih maksimal (Nurlaela *et al.*, 2018). Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor disebabkan oleh beberapa faktor seperti tingkat pemahaman perpajakan, kepercayaan kepada pemerintah dan kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Wardani & Rumiyatun (2017), indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak antara lain memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, membayar

pajak tepat waktu, memenuhi persyaratan dalam membayar pajak dan mengetahui jatuh tempo pembayaran.

Data yang diperoleh dari jawaban responden diolah dengan metode analisis regresi linier berganda. Setiap poin kuesioner terlebih dahulu dilakukan uji validitas untuk mengukur sah atau tidaknya kuesioner yang digunakan. Kemudian dilakukan uji reliabilitas untuk mengukur kuesioner yang digunakan konsisten atau tepat jika digunakan pada instrument lain. Uji asumsi klasik dilakukan sebagai syarat analisis regresi. Uji yang dilakukan yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas. Analisis dilanjutkan dengan metode regresi linier berganda dengan melakukan uji determinasi ( $R^2$ ), uji kelayakan model (Uji F) dan uji hipotesis (Uji t).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang diperoleh melalui kuesioner diolah dengan *software* IBM SPSS Versi 25. Data terlebih dahulu dianalisis berdasarkan karakteristik yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan jenis kendaraan. Kemudian dilakukan uji instrumen yaitu uji validitas dan reliabilitas. Semua indikator di setiap variabel yang dianalisis memiliki nilai *Pearson Correlation* lebih dari 0,361 sehingga dinyatakan *valid*. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* dimana semua variabel yang diuji memiliki nilai lebih besar dari 0,7 sehingga dinyatakan reliabel dan layak untuk dilanjutkan.

Sebelum data diolah lebih lanjut, data terlebih dahulu diuji melalui uji asumsi klasik. Pada uji normalitas, diperoleh nilai *Asymp. 2 Sig. (2-tailed)* sebesar 0,073 yang mana lebih besar dari 0,05. Nilai analisis yang diperoleh memiliki arti bahwa data berdistribusi normal. Uji multikolinearitas dilakukan dengan mengamati nilai *Tolerance* dan VIF. Hasil yang diperoleh yaitu nilai *tolerance* setiap variabel independen lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10,00 sehingga tidak timbul gejala multikolinearitas. Untuk uji heterokedastisitas dilakukan dengan metode *glejser yang* mengamati nilai signifikansi. Hasil uji diperoleh nilai yang lebih besar dari 0,05 yang mengartikan bahwa seluruh variabel yang diuji bebas dari gejala heterokedastisitas.

Analisis regresi linier berganda dilakukan setelah semua instrumen dan variabel yang diteliti lolos uji instrumen dan uji asumsi klasik. Berikut tabel analisis regresi linier berganda.

**Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11,372	2,209		5,149	0,000
Pemahaman Perpajakan	0,195	0,128	0,183	1,525	0,131
Kepercayaan Kepada Pemerintah	0,482	0,104	0,525	4,621	0,000
Kualitas Pelayanan	-0,065	0,107	-0,062	-0,601	0,549

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan data Tabel 2, maka dapat ditulis persamaan regresinya yaitu sebagai berikut.



$$Y = 11,372 + 0,195X_1 + 0,482X_2 - 0,065X_3 + e$$

Nilai 11,372 pada konstanta memiliki arti bahwa jika variabel pemahaman perpajakan ( $X_1$ ), kepercayaan kepada pemerintah ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) sama dengan nol, maka nilai dari kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ( $Y$ ) sebesar 11,372 satuan. Nilai dari koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,377 menunjukkan bahwa 37,7 persen kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pemahaman perpajakan, kepercayaan kepada pemerintah dan kualitas pelayanan. Sisanya yaitu sebesar 62,3 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Nilai signifikan F atau *p-value* sebesar 0,000 menunjukkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh secara serempak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga model ini layak untuk diteliti.

Hasil analisis variabel pemahaman perpajakan menunjukkan nilai 0,131 yang mana nilai ini lebih besar dari 0,05 sehingga variabel pemahaman perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan nilai dan penjelasan tersebut, maka hipotesis pertama ( $H_1$ ) ditolak. Beberapa jawaban responden pada kuesioner terutama pada pernyataan nomor enam dan tujuh bahwa responden di Kantor Bersama SAMSAT Klungkung tidak setuju atas pemahaman mengenai besarnya pajak yang dikenakan akibat keadaan ekonomi wajib pajak. Tinggi atau rendahnya pemahaman wajib pajak tidak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arisandy (2017) dan Pebrina & Hidayatulloh (2020) bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Membayar pajak menjadi suatu keharusan bagi wajib pajak ketika sudah mengetahui fungsi, peran dan ketentuan yang sudah diatur dalam peraturan perpajakan. Namun berbeda dengan hasil penelitian ini yang menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh pemahaman perpajakan. Wajib pajak akan melaksanakannya dengan anggapan bahwa hal tersebut menjadi keharusan dikarenakan faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan mereka. Hal ini terlihat dari uji kelayakan model yang menjelaskan bahwa pemahaman perpajakan bersama faktor lainnya secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil analisis variabel kepercayaan kepada pemerintah menunjukkan nilai sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga variabel kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Koefisien regresi variabel kepercayaan kepada pemerintah sebesar 0,482 memiliki nilai positif. Berdasarkan atas penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua ( $H_2$ ) yaitu kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah diterima. *Theory of planned behavior* dapat memberikan penjelasan yang sesuai dengan hasil penelitian ini terutama pada *normative belief*. Faktor ini timbul dari lingkungan wajib pajak yang berpengaruh terhadap persepsi dan pengambilan keputusan wajib pajak. Persepsi ini akan dipengaruhi oleh kinerja aparat pemerintah, sedangkan teori atribusi memberikan penjelasan bahwa kepercayaan kepada pemerintah merupakan faktor eksternal yang berasal dari luar individu.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Jimenez & Iyer (2016), Latief *et al.* (2020), dan Octavianny *et al.* (2021) yang

menjelaskan bahwa kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepercayaan kepada pemerintah merupakan sikap yang dimiliki oleh wajib pajak dalam menilai kinerja pemerintah berdasarkan aspek efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan keuangan negara. Keadilan dan pemerataan juga menjadi aspek penilaian masyarakat sebagai wajib pajak dengan mempertimbangkan aturan dan tarif yang ditetapkan apakah sudah sesuai dengan keadaan ekonomi masyarakat. Dengan kinerja yang berkualitas dapat membangun rasa percaya wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Hasil analisis variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai sebesar 0,549 yang lebih besar dari 0,05 sehingga hipotesis ketiga ( $H_3$ ) ditolak. Atas dasar nilai tersebut dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Secara parsial, tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Klungkung tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya.

Penelitian ini sejalan dengan Chusaeri *et al.* (2017) dan Fatmawati (2016) yang memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Layanan yang belum sesuai dengan tingkat kepuasan yang diinginkan oleh masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan menjadikan wajib pajak diharuskan tetap membayar. Pelaksanaan kewajiban oleh wajib pajak tidak didasarkan hanya pada kualitas pelayanan yang maksimal, namun akan mengacu pada faktor lain yang berpengaruh secara serempak kepada wajib pajak sehingga semua faktor perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, pemahaman perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Tinggi rendahnya pemahaman wajib pajak terhadap peraturan, ketentuan, fungsi dan tujuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Adanya aturan yang ditetapkan pemerintah menjadikan wajib pajak diharuskan untuk membayar pajak yang terutang padanya. Kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Klungkung. Adanya persepsi atas kinerja yang dilakukan aparat pemerintah dalam mengelola penerimaan dari pajak menjadi pertimbangan penting atas kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Klungkung. Baik buruknya kualitas yang diberikan oleh fiskus tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Penelitian ini memiliki keterbatasan terkait dengan sampel yang diperoleh dimana jumlah yang diteliti masih kurang mampu mewakili populasi karena keterbatasan waktu penelitian. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat memperbanyak jumlah sampel yang diteliti dengan memperhatikan nilai error pada penentuan sampel sehingga dapat mewakili semua populasi dari wilayah penelitian. Tingkat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel

dependen pada penelitian ini masih tergolong rendah sehingga perlu diperhatikan kembali. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan atau mengganti variabel yang diuji agar memiliki tingkat pengaruh yang lebih besar.

## REFERENSI

- Adhikari, N. R. (2020). Taxpayer Awareness and Understanding on Taxpayer Compliance in Nepal. *Management Dynamics*, 23(1), 163-168. <https://doi.org/10.3126/md.v23i1.35574>
- Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam. *Measurement : Jurnal Akuntansi*, 13(1), 55. <https://doi.org/10.33373/mja.v13i1.1833>
- Alkhatib, A. A., Hamad, M. Z., & Hermas, M. D. (2020). The Impact of Tax Ethics and Knowledge on Tax Compliance among Palestinian Taxpayers. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(6), 346-352. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v10-i6/7305>
- Arisandy, N. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14(1), 62-71. <https://doi.org/https://doi.org/10.31849/jieb.v14i1.871>
- As'ari, N. G. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Computers and Industrial Engineering*, 2(January), 6. <http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/1030>
- 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. <https://doi.org/10.9790/1813-0611012534>
- Bhutta, Z., Rasheed, R., Social, A. K.-P. J. of, & 2019, U. (2019). Psychological Factors Affecting Tax Compliance Behavior of Pakistani Tax Payer: An Extended Theory of Planned Behavior Perspective. *Media.Teckiz.Com*, 39(4), 1453-1464. <https://media.teckiz.com/pakistan-journal-of-social-sciences/pjss-bzu/2020/05/30/5ed2b25ae5740.pdf>
- Chusaeri, Y., Diana, N., & Afifudin, A. (2017). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Batu). *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 6(09), 16-30. <http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/jra/article/view/375>
- Dewi, N. K. A. P., & Jati, I. K. (2018). Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Biaya Kepatuhan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 25, 1. <https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v25.i01.p01>
- Dharma, G. P. E., & Suardana, K. A. (2014). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PKB dan BBNKB. *E-Jurnal Akuntansi Universitas*

- Udayana*, 8(2), 340–353.
- Faizal, S. M., Palil, M. R., Maelah, R., & Ramli, R. (2017). Perception on justice, trust and tax compliance behavior in Malaysia. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(3), 226–232. <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2016.10.003>
- Handayani Barus, S. A., Kamaliah, K., & Anisma, Y. (2016). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 3(1).
- Jimenez, P., & Iyer, G. S. (2016). Tax compliance in a social setting: The influence of social norms, trust in government, and perceived fairness on taxpayer compliance. *Advances in Accounting*, 34, 17–26. <https://doi.org/10.1016/j.adiac.2016.07.001>
- Kristiana Elliane, H. I. (2021). Pengaruh Persepsi Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Kepada Pemerintah, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di Jakarta Utara. *Kwik Kian Gie School of Business*, 1–24. <http://eprints.kwikkiangie.ac.id/1199/>
- Latief, S., Junaidin Zakaria, & Mapparenta. (2020). Pengaruh kepercayaan kepada pemerintah, kebijakan insentif pajak dan manfaat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 3(3), 271–289. <http://jurnal.fe.umi.ac.id/index.php/CESJ/article/view/581/425>
- Lazuardini, E. R., Susyanti, J., & Priyono, A. A. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 7(1), 25–34. <http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/1030>
- Lovihan, S. (2014). Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Layanan terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Orang Pribadi di Kota Tomohon. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "Goodwill,"* 5(1). <https://doi.org/10.35800/jjs.v5i1.4930>
- Mahyarni, M. (2013). Theory Of Reasoned Action Dan Theory Of Planned Behavior (Sebuah Kajian Historis tentang Perilaku). *Jurnal EL-RIYASAH*, 4(1), 13. <https://doi.org/10.24014/jel.v4i1.17>
- Marliza, Y., Wiguna, K., & Andini, M. (2021). The influence of service quality of motor vehicle tax toward taxpayer compliance in paying motor vehicle tax (a case study at Samsat Lubuk Linggau). *International Conference on Agriculture and Applied Science*. <https://doi.org/10.25181/icoaas.v1i1.2019>
- Masur, G. C., & Rahayu, Y. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(3), 50–53.
- Novlyani, C. (2021). Implementation of Earmarking Tax Policy on Motor Vehicle Taxes in Bekasi City. *Ilomata International Journal of Tax and Accounting*, 2(2), 166–174. <https://doi.org/10.52728/ijtc.v2i2.237>
- Nurlaela, L., Mulyaningsih, M., & ... (2018). Effect of Tax Service Quality and Tax Sanctions Againsts Vehicle Taxpayer Compliance At the Samsat Office of Garut District. *International*

- <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/isclo/article/view/7033>
- Octavianny, P., Makaryanawati, M., & Edwy, F. M. (2021). Religiusitas, Kepercayaan pada Aparat, Tingkat Pendidikan, Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(1), 77. <https://doi.org/10.24843/EJA.2021.v31.i01.p06>
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh penerapan e-spt, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1-8. <https://doi.org/10.31849/jieb.v17i1.2563>
- Pemerintah Provinsi Bali. (2020). *Laporan Keuangan Pemerintah Provinsi Bali Tahun 2020*. <https://www.baliprov.go.id/web/wp-content/uploads/2021/07/Laporan-Keuangan-Pemerintah-Daerah-Audited-Tahun-Anggaran-2020.pdf>
- Purnamasari, A., Pratiwi, U., & Sukirman, S. (2018). Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Dan Hukum, Serta Nasionalisme Terhadap 22 Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2 (Studi Pada Wajib Pajak PBB-P2 di Kota Banjar). *Jurnal Akuntansi Dan Auditing*, 14(1), 22. <https://doi.org/10.14710/jaa.v14i1.18221>
- Rendy, R., & Irawati, W. (2019). Understanding Of Tax Rules, Tax Tariffs And Tax-Rights Consciousness On E-Commerce Users Tax Compliance. *EAJ (Economics and Accounting Journal)*, 2(2), 141. <https://doi.org/10.32493/eaj.v2i2.y2019.p141-148>
- Siti Aisyahyusanti. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah*, 9(1), 111-117.
- Sukei, S., & Yunaidah, I. (2020). The effect of tax socialization, superior service, and service quality on taxpayers' satisfaction and compliance. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 22(3). <https://doi.org/10.14414/jebav.v22i3.1698>
- Sussman, R., & Gifford, R. (2019). Causality in the Theory of Planned Behavior. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 45(6), 920-933. <https://doi.org/10.1177/0146167218801363>
- Susuawu, D., Ofori-Boateng, K., & Amoh, J. K. (2020). Does Service Quality Influence Tax Compliance Behaviour Of Smes? A New Perspective From Ghana. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 10. <https://doi.org/10.32479/ijefi.10554>
- Susyanti, J., & Askandar, N. S. (2019). Why Is Tax Knowledge and Tax Understanding Important? *JEMA: Jurnal Ilmiah Bidang Akuntansi Dan Manajemen*, 16(2), 187. <https://doi.org/10.31106/jema.v16i2.2711>
- Syapsan, Basri, S., Restu, Meiryani, & Srinita. (2020). The analysis of local own-source revenue (PAD) from the sub-sector of motorised vehicle tax in regency of Bengkalis and siak of Riau Province. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 6.
- Wardani, D. K., & Rumiyatun, 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. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>



- 
- Wijayanti, D. W., & Sasongko, N. (2017). Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan pada Pemerintah dan Hukum Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Wajib Pajak (Studi Wajib Pajak pada Masyarakat di Kalurahan Pajang Kecamatan Laweyan Surakarta). *Peran Profesi Akuntansi Dalam Penanggulangan Korupsi*, 4, 308–326.
- Yayuk, N. R., Margono, S., Eka, A. T., & Sudjatno. (2017). The role of taxpayer awareness, tax regulation and understanding in taxpayer compliance. *Journal of Accounting and Taxation*, 9(10), 139–146. <https://doi.org/10.5897/jat2017.0267>
- Yuliansyah, R., Amaliati Setiawan, D., & Sri Mumpuni, R. (2019). Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, dan Tingkat kepercayaan pada Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2. *Jurnal STEI Ekonomi*, 28(02), 233–253. <https://doi.org/10.36406/jemi.v28i02.253>