

PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN BEKASI 2024

Rafli Jumhari¹, Daryanto²

^{1,2}Program Studi S1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dharma Agung Indonesia

¹ rafli.jmhari@gmail.com

ABSTRACT - *This research is structured as a systematic scientific inquiry aimed at identifying and comprehensively understanding how the motor vehicle tax amnesty program and service quality influence taxpayer compliance in Bekasi Regency, where motor vehicle tax constitutes one of the region's strategic sources of revenue. Because many taxpayers delay or fail to fulfil their obligations, the government has to initiate the tax amnesty program and improve services to increase compliance. This research employed a quantitative method, collecting data from one hundred motor vehicle taxpayers in Bekasi Regency. The results of multiple linear regression analysis showed that both independent variables—service quality and the tax amnesty program—have a positive and significant effect on taxpayer compliance both simultaneously and partially, with an R² value of 0.352, indicating that these two variables contribute 35.2% to the variation in taxpayer compliance while the remainder is influenced by other variables outside this study. In summary, tax amnesty programs and good public services can enhance people's compliance in paying motor vehicle taxes; therefore, the local government should continue to maintain and improve these two elements.*

Keywords: *Tax Amnesty, Service Quality, Tax Compliance, Taxpayers, Bekasi Regency.*

ABSTRAK - Riset ini dirancang sebagai upaya penelusuran ilmiah guna mengidentifikasi dan memahami secara komprehensi atas program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Bekasi, di mana pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan strategis daerah. Karena banyak wajib pajak yang menunda atau tidak memenuhi kewajibannya, pemerintah harus memulai program pemutihan dan perbaikan layanan untuk meningkatkan kepatuhan. Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, yang mengumpulkan data dari seratus responden wajib pajak di Kabupaten Bekasi. Temuan dari pengujian regresi linier berganda mengindikasikan bahwasanya kedua variabel bebas kualitas

layanan dan program pemutihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara simultan dan parsial, dengan nilai R² sebesar 0,352, yang menunjukkan bahwa kedua variabel ini dapat memberikan kontribusi sebesar 35,2% dari variasi kepatuhan wajib pajak sementara yang lain dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian. Singkatnya, program pemutihan dan layanan publik yang baik dapat meningkatkan kepatuhan orang untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus terus mempertahankan dan meningkatkan kedua elemen tersebut.

Kata Kunci: Pemutihan Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Pajak, Wajib Pajak, Kabupaten Bekasi

PENDAHULUAN

Berdasarkan pandangan ilmu negara, pemerintahan akan disebut sah bila warga memberikan kepercayaan kepadanya. Pemerintah mempunyai tanggung jawab besar guna menyejahterakan rakyat, menegakkan keadilan, dan menciptakan suasana yang safety serta tertib dalam kehidupan berbangsa. Tugas pemerintah pula mencakup hadiah proteksi sosial yang layak bagi semua lapisan rakyat, bersikap adil kepada semua warga, menjaga serta melindungi kelompok yang rentan, dan membatasi kekuatan pihak-pihak yang secara umum dikuasai. Semua itu merupakan langkah penting guna menjaga keteraturan sosial. Negara sendiri lahir asal sekelompok masyarakat yang sepakat bersatu dalam satu organisasi besar. Eksistensi negara tidak bisa dipisahkan dari

rakyatnya sebab keduanya saling membutuhkan serta memperkuat satu sama lain dalam kehidupan bernegara.

Indonesia termasuk negara berkembang yang perlu terus mendorong pertumbuhan ekonominya agar mampu mencapai keseimbangan dan daya saing yang setara dengan negara-negara lainnya (Cahyaningtyas et al., 2023). Di Indonesia, pajak memiliki peranan krusial sebagai sumber pembiayaan pembangunan nasional, termasuk sektor infrastruktur, pendidikan, kesehatan, serta bidang penting lainnya. Pajak merupakan kewajiban yang dibebankan kepada masyarakat baik perorangan maupun badan usaha, dan menjadi fondasi utama dalam menjaga keberlangsungan roda perekonomian serta pemerintahan. Namun, kekurangan sistem penilaian mandiri ini adalah bahwa pembayaran pajak sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak (Rizki, 2023).

Menurut (Anjaya, 2023), sesuai pasal 1 ayat (10) undang-undang nomor 28 tahun 2009 perihal pajak wilayah serta retribusi wilayah, disebutkan bahwa pajak wilayah ialah kewajiban pembayaran yang dibebankan kepada individu atau badan usaha pada pemerintah daerah. Pajak ini dipungut secara memaksa sinkron peraturan yang berlaku, tanpa menyampaikan balasan eksklusif kepada pihak yang membayarnya. Dana yang diperoleh dari pajak dipergunakan oleh pemda guna kepentingan umum guna menaikkan kesejahteraan masyarakat. Menurut undang-undang, pajak kendaraan bermotor (PKB) dipungut atas kendaraan berroda dua atau lebih, termasuk perahu bermotor. Namun, kendaraan yang dimiliki oleh lembaga pemerintah, perwakilan diplomatik negara lain, dan organisasi internasional tidak dikenakan pajak ini. Orang

pribadi atau badan hukum yang memiliki serta menguasai kendaraan tersebut diklaim sebagai subjek pajak, kalau pihak yang bertanggung jawab untuk membayar pajak diklaim sebagai wajib pajak.

Pemutihan pajak kendaraan bermotor ialah kebijakan pemerintah sebagai upaya mendorong wajib pajak yang telah lama menunggak agar segera melunasi kewajibannya, dengan memberikan keringanan berupa penghapusan sanksi denda akibat keterlambatan pembayaran pajak kendaraan dalam periode tertentu (Widajantie & Anwar, 2020). Kabupaten Bekasi, menggunakan jumlah kendaraan bermotor yang sangat tinggi, menjadi salah satu wilayah prioritas pada penerapan program pemutihan pajak tersebut oleh pemerintah provinsi. Tingkat ketidakpatuhan yang tinggi ini umumnya terjadi karena banyak pemilik kendaraan belum melakukan registrasi ulang kendaraan mereka. Akibatnya, kendaraan tersebut tetap digunakan meskipun pajaknya belum dibayarkan tepat waktu, sehingga tidak tercatat secara resmi di Bapenda. Situasi ini tidak hanya mengurangi potensi pendapatan daerah, tetapi juga menyulitkan pemerintah dalam melakukan pengawasan dan penertiban kendaraan di lapangan.

Di Kabupaten Bekasi, pelayanan pajak kendaraan bermotor menjadi fokus utama karena sektor ini memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan daerah. Namun, masih terdapat berbagai hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia, kendala teknis, dan kurangnya konsistensi dalam pelayanan yang menghambat optimalisasi layanan tersebut. Oleh karena itu, evaluasi dan perbaikan yang berkesinambungan sangat diperlukan agar pelayanan pajak tidak hanya

memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga dapat membangun kepercayaan dan meningkatkan kepatuhan secara sukarela. Dengan pelayanan yang semakin baik, diperlukan pemilik kendaraan akan lebih terdorong guna pay pajak kendaraan mereka segera.

Berdasarkan kondisi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi yang perlu ditingkatkan, pemerintah daerah menerapkan program pemutihan pajak kendaraan bermotor sebagai upaya mendorong kepatuhan pembayaran pajak. Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat juga berperan penting dalam memengaruhi kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, Kajian ini diformulasikan sebagai proses analisis ilmiah guna mengurai dan memahami secara mendetail atas pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi, serta menilai efektivitas kebijakan dan pelayanan perpajakan daerah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

Pajak Daerah dan Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak daerah adalah jenis pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah melalui peraturan daerah, dipungut oleh pemerintah daerah, serta hasil penerimaannya dimanfaatkan untuk membiayai pelaksanaan dan pembangunan di wilayah daerah tersebut (Ardiyanti et al., 2022). Menurut Merujuk pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah merupakan kewajiban finansial yang dibebankan kepada individu

maupun badan secara wajib menurut hukum, tanpa memperoleh imbalan langsung, dan dialokasikan untuk kepentingan daerah dengan tujuan utama meningkatkan kesejahteraan masyarakat..

Salah satu jenis pajak daerah tingkat provinsi adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yaitu pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. PKB memiliki kontribusi yang signifikan terhadap penerimaan daerah, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menjadi faktor penting dalam optimalisasi penerimaan pajak daerah

Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor mengartikan kondisi ketika wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakannya tepat waktu, sesuai ketentuan, dan tanpa penyimpangan dari aturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan ini mencerminkan kesediaan dan kesadaran masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakan sebagai bentuk partisipasi dalam pembangunan daerah (Hapsari et al., 2022).

Tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oatas berbagai faktor, baik yang bersifat internal maupun luar. Faktor dalam meliputi kesadaran, pemahaman, dan sikap wajib pajak terhadap pajak, sedangkan faktor eksternal mencakup kebijakan perpajakan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak. Rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat berdampak langsung pada menurunnya penerimaan pajak daerah dan menghambat pembangunan (Kaldha et al., 2023).

Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor

Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Merupakan kebijakan pemerintah daerah

yang memberikan insentif berupa penghapusan sanksi administrasi dan denda keterlambatan pembayaran pajak, serta dalam beberapa kebijakan disertai dengan pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Kebijakan ini bertujuan untuk mendorong wajib pajak yang menunggak agar kembali patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Widajantie & Anwar, 2020).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (Haryadi & Ernandi, 2024), menemukan bahwa kebijakan pemutihan pajak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama ketika didukung oleh sistem pelayanan yang baik dan sosialisasi yang efektif. Namun demikian, efektivitas kebijakan ini perlu dievaluasi secara berkelanjutan agar tidak menimbulkan perilaku menunda pembayaran pajak dengan harapan adanya pemutihan di masa mendatang.

Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor

Pelayanan merupakan bentuk upaya aparatur dalam membantu, mengelola, serta memenuhi seluruh kebutuhan wajib pajak. Terwujudnya pelayanan yang prima akan menumbuhkan kepuasan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga diharapkan dapat meningkatkan tingkat pemenuhan kewajiban wajib pajak (Ammy, 2023).

Menurut (Maulida et al., 2023), pelayanan perpajakan yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak, sehingga mendorong kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Jadi kualitas pelayanan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, khususnya ketika didukung oleh peningkatan kesadaran dan pemahaman perpajakan.

Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) Dalam Theory of Planned Behavior (TPB) ditambahkan satu variabel, yaitu perceived behavioral control, yang belum dijelaskan dalam Theory of Reasoned Action (TRA). Keberadaan variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan menunjukkan bahwa tidak seluruh tindakan individu sepenuhnya berada di bawah kendali pribadi, karena terdapat faktor-faktor tertentu yang dapat memengaruhi kemampuan individu dalam melakukan suatu perilaku (Kaldha et al., 2023). Dalam konteks kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, program pemutihan pajak dapat membentuk sikap positif wajib pajak karena memberikan keringanan atas sanksi dan denda.

Norma subjektif tercermin dari dorongan kebijakan pemerintah dan lingkungan sosial, sementara persepsi kontrol perilaku berkaitan dengan kemudahan prosedur dan kualitas pelayanan Samsat yang meningkatkan keyakinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, Theory of Planned Behavior relevan untuk menjelaskan pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Teori Atribusi

Teori atribusi yang dikemukakan oleh Heider (1958) menjelaskan bahwa individu cenderung mengaitkan perilaku yang dilakukan dengan faktor

internal dan eksternal. Teori atribusi berangkat dari asumsi bahwa individu berusaha menafsirkan penyebab di balik perilaku seseorang, yakni dengan mengaitkan tindakan yang dilakukan dengan atribut atau faktor tertentu. Melalui proses ini, seseorang mencoba memahami alasan orang lain bertindak dengan cara tertentu, yang dapat dipengaruhi oleh satu atau lebih atribut sebagai penyebab munculnya perilaku tersebut (Hasmi, 2022). Program pemutihan pajak dan pelayanan yang berkualitas dapat dipersepsikan sebagai faktor eksternal yang meringankan dan memudahkan wajib pajak, sehingga membentuk atribusi positif dan mendorong kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kerangka Pemikiran Penelitian

Berdasarkan kajian pustaka dan teori yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan kualitas pelayanan merupakan faktor eksternal yang berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Program pemutihan pajak berfungsi sebagai kebijakan insentif yang memberikan keringanan sanksi dan denda, sehingga membentuk sikap positif wajib pajak dan mendorong pelunasan kewajiban perpajakan.

Selain itu, kualitas pelayanan perpajakan yang baik, ditandai dengan kemudahan prosedur, kejelasan informasi, dan profesionalisme petugas, dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan wajib pajak terhadap institusi perpajakan. Kondisi ini mendorong kepatuhan secara sukarela dan berkelanjutan, sebagaimana dijelaskan dalam Theory of Planned Behavior dan teori atribusi, yang menekankan peran persepsi dan faktor

eksternal dalam membentuk perilaku individu. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan kajian pada pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi guna memperoleh bukti empiris serta memperkuat temuan penelitian sebelumnya.

METODE PENELITIAN

Sebuah data dipergunakan sendiri ialah sebuah data berbentuk angka atau data kuantitatif. Penelitian deskriptif menurut Menurut Sugiyono (2019) yang dikutip oleh (Kaban & Susilawaty, 2025), metode deskriptif merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan variabel mandiri, baik yang hanya melibatkan satu variabel maupun lebih dari satu variabel yang berdiri sendiri, tanpa melakukan perbandingan atau menganalisis hubungan dengan variabel lain. Pendekatan ini hanya fokus menjelaskan fakta di lapangan tanpa menelusuri hubungan sebab-akibat terlebih dahulu. Data yang dikumpulkan berasal dari data primer dengan cara memberikan kuesioner kepada masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor dan terdaftar di Bapenda Kabupaten Bekasi.

Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Bekasi, tepatnya di Jl. Industri No. 14, Pasirgombang, Cikarang Utara, dengan kode pos 17550. Lokasi ini dipilih karena pentingnya peran samsat/bapenda dalam mengelola pendapatan daerah, terutama pajak kendaraan bermotor. Selain itu, penelitian juga melihat tingkat kepatuhan masyarakat terhadap pembayaran pajak kendaraan di wilayah tersebut.

Fokus penelitian ini terletak pada tiga faktor utama: program pemutihan pajak kendaraan bermotor, Kualitas layanan, serta kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Ketiga faktor ini dipilih karena memiliki korelasi yang signifikan satu sama lain dengan peningkatan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak kendaraan mereka serta juga membantu mengoptimalkan pendapatan daerah.

Populasi dan Sampel

Menurut (Maulida et al., 2023), Populasi dapat dipahami sebagai totalitas objek atau subjek yang memiliki ciri khas tertentu dan menjadi sasaran utama penelitian ciri spesifik serta dipilih sebuah peneliti guna diteliti, lalu diambil kesimpulannya. Jumlah populasi dalam penelitian ini tercatat sebanyak 1.574.313 seorang wajib pajak tahun 2024. Dengan kata lain, dari total populasi lebih dari 1,5 juta wajib pajak, dengan tingkat kesalahan sebesar 10% (0,1), jumlah sampel yang diperlukan hanya 100 responden untuk dijadikan perwakilan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Sebuah kuesioner ialah teknik pengumpulan informasi/data yang menggunakan daftar sebuah pertanyaan tertulis yang disusun dengan cara yang sistematis guna dijawab oleh responden. alat ini didesain guna mendapatkan informasi yang sinkron dengan tujuan penelitian, baik berupa data kuantitatif maupun kualitatif. Dalam praktiknya, kuesioner berfungsi sebagai sarana pengumpulan data primer langsung dari responden, mencakup pendapat, pengalaman, atau pandangan mereka terhadap suatu topik tertentu. Kuesioner dapat dirancang dalam bentuk tertutup, yang mengharuskan responden memilih dari opsi yang

tersedia, atau dalam bentuk terbuka, yang memungkinkan mereka menjawab bebas sesuai pandangan masing-masing. Ada juga kuesioner yang mengombinasikan keduanya untuk mendapatkan data yang lebih menyeluruh.

Teknik Uji Validitas dan Reabilitas

Validitas membantu menilai validitas survei. Jika setiap pertanyaan dapat menjelaskan setiap aspek dari variabel yang diukur, kuesioner dianggap valid. Validitas dapat dinilai dengan menganalisis seberapa kuat korelasi antara nilai setiap butir pertanyaan dengan jumlah skor keseluruhan dari variabel yang diukur (Febriani, 2021) dikutip oleh (Ulya et al., 2024).

Uji nilai reabilitas digunakan untuk mengukur seberapa andal suatu survei saat melihat variabel atau konstruk. Survei harus dapat diandalkan atau dapat diandalkan jika tanggapan responden terhadap pernyataan yang terkandung di dalamnya kadang-kadang konsisten atau stabil. Keandalan ini mengacu terhadap sebuah konsistensi jawaban ketika diuji pada sampel yang tidak selaras. Metode Uji nilai reabilitas yang paling sering digunakan, terutama siswa peneliti, adalah metode alpha cronbach yang dianalisis dalam program SPSS (Aryo, 2019) dikutip oleh (Ulya et al., 2024). Variabel harus jika nilai alpha Cronbach > 0,06. Namun, untuk nilai cronbachs alpha < 0,06, survei dianggap tidak valid.

Analisis Statistik Deskriptif

Berdasarkan Ghazali (2018:19) dikutip oleh (Firmansyah & Riduwan, 2021), statistik deskriptif dipergunakan guna memberikan gambaran kondisi data melalui berbagai ukuran, antara lain nilai rata-rata (mean), standar deviasi (σ), nilai maksimum dan minimum, varians, jumlah (sum), rentang

(range), kurtosis, serta skewness yang menunjukkan tingkat kemencengan distribusi data. Analisis deskriptif membantu anda memahami data dengan menyajikannya dalam sebuah bentuk yang lebih mudah dipahami, seperti grafik, tabel, atau gambar ringkas.

Uji Nilai Asumsi Klasik

Penelitian saat ini menguji normalitas data dengan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov. Nilai signifikansi menentukan interpretasinya (Sig.). Sebuah data dikatakan mengikuti distribusi normal apabila signifikansinya berada di atas 0,05, sedangkan jika berada di bawah ambang tersebut, distribusinya dinilai menyimpang dari normal.

Pengujian multikolinearitas mempunyai tujuan melihat apa terdapat hubungan sangat erat di antar variabel bebas dalam model regresi. Hal ini penting supaya model tidak mengalami bias karena variabel-variabel tersebut saling memengaruhi secara berlebihan. Menurut (Kaldha et al., 2023), guna mengetahui terdapat tidaknya multikolinearitas, dipergunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF) serta Tolerance. Jika VIF di bawah 10 dan tolerance di atas 0,1, maka data dinyatakan bebas asal multikolinearitas dan bisa dipakai dalam analisis selanjutnya.

Dalam model regresi, dilakukan pengujian guna melihat ada tidaknya perbedaan varians pada nilai residual, yang disebut heteroskedastisitas. Pemeriksaan ini perlu dilakukan karena regresi mensyaratkan varians residual tetap stabil atau homoskedastis. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas, digunakan pendekatan statistik dengan mengacu pada nilai signifikansi (p-value). Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, itu

menunjukkan bahwa model tidak mengalami heteroskedastisitas dan memenuhi asumsi varian residual yang konstan. Sebaliknya, jika nilai sebuah signifikansi kurang atas 0,05, itu menunjukkan bahwa varians residual dalam model tidak seragam dan dapat mempengaruhi keakuratan hasil regresi.

Strategi Analisis Data

Analisis sebuah data yaitu proses guna mengolah, memahami, dan menarik konklusi dari data yang dikumpulkan pada sebuah penelitian. Tujuannya yaitu menemukan pola, hubungan, atau tren tertentu yang bisa menjawab pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis. Proses ini dilakukan secara sistematis, mulai dari memeriksa validitas dan kelengkapan data, mengorganisirnya, hingga mengolahnya dengan metode yang sesuai. Untuk data kuantitatif, analisis biasanya melibatkan perhitungan angka seperti analisis deskriptif, regresi, atau uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden datas penelitian berjumlah 100 wajib pajak kendaraan bermotor yang berdomisili di Kabupaten Bekasi dan pernah mengikuti atau mengetahui Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2024.

Tabel 1

Karakteristik Responden

Tahun	Jumlah	Presentase
1-5 Tahun	84	84%
6-15 Tahun	13	13%
16-20 Tahun	3	3%
Jumlah	100	100%

Sebanyak 84% dari total responden merupakan wajib pajak dengan masa kepemilikan

kewajiban pajak antara 1 sampai 5 tahun. Sementara itu, 13% lainnya telah menjalani status sebagai wajib pajak selama 6 hingga 15 tahun, dan hanya 3% yang telah menjadi wajib pajak dalam rentang waktu 16 sampai 20 tahun. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden adalah mereka yang baru beberapa tahun terdaftar sebagai wajib pajak.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Seluruh butir pernyataan dalam kuesioner penelitian pada variabel Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kualitas Pelayanan, dan Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai korelasi item-total (r hitung) yang melebihi nilai r tabel sebesar 0,195, sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid. Sementara itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel berada di atas batas minimum 0,60, yaitu 0,712 untuk Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, 0,905 untuk Kualitas Pelayanan, dan 0,842 untuk Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, instrumen penelitian yang digunakan terbukti memiliki tingkat reliabel yang baik dan konsisten dalam mengukur variabel penelitian.

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dilakukan terhadap 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel penelitian. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor memiliki nilai rata-rata 21,39, yang mencerminkan persepsi responden yang cenderung positif terhadap program tersebut. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai rata-rata 15,88, dengan

variasi penilaian yang cukup beragam. Sementara itu, variabel Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan nilai rata-rata 18,03, yang mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak berada pada kategori cukup baik.

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200, lebih besar atas 0,05. Hal berikut mengindikasikan bahwa data residual berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas dalam model regresi telah terpenuhi. Dengan demikian, model regresi layak digunakan dan hasil pengujian statistik selanjutnya dapat diinterpretasikan secara valid.

Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan guna seluruh variabel independen memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) kurang dari 10. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi. Dengan demikian, setiap variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen secara mandiri tanpa adanya hubungan linear yang kuat satu sama lain, sehingga model regresi dinyatakan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa tidak terdapat pola tertentu pada sebaran residual, baik pola mengerucut, melebar, maupun bergelombang. Titik-titik residual tersebar secara acak di atas dan di bawah sumbu nol. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi, sehingga

varians residual bersifat konstan. Dengan demikian, model regresi dinyatakan memenuhi asumsi homoskedastisitas dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Analisis regresi linier

Tabel 2
Analisis regresi linier

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.938	2.741		-.342	.733
Program Pemutihan Pajak	.693	.125	.458	5.540	.000
Kualitas Pelayanan	.261	.069	.312	3.773	.000

Jawaban analisis tertunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki koefisien regresi bernilai positif, yang menandakan adanya hubungan searah dengan variabel dependen. Artinya, peningkatan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dan perbaikan Kualitas Pelayanan cenderung diikuti oleh peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak.

Model regresi yang terbentuk dalam penelitian ini dinyatakan layak digunakan karena telah terpenuhi seluruh asumsi klasik, mencakup normalitas data, ketiadaan multikolinearitas, serta terbebas dari heteroskedastisitas. Dengan kondisi ini, model regresi mampu menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen secara tepat dan dapat digunakan sebagai dasar dalam pengujian hipotesis lebih lanjut melalui uji t dan uji F.

Uji T (Uji Parsial)

Hasil uji t menunjukkan bahwa Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil

dari tingkat signifikansi 0,05, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat diterima. Selanjutnya, hasil pengujian juga menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Uji F (Uji Simultan)

Tabel 3

Uji F (Uji Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	326.229	2	163.114	26.340	.000 ^b
Residual	600.681	97	6.193		
Total	926.910	99			

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Ini mengindikasikan bahwa Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan layak dan hipotesis simultan dapat diterima.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4

Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.593 ^a	.352	.339	2.48849

Hasil pengujian koefisien determinasi memperlihatkan bahwa nilai R Square (R^2) sebanyak

0,352. Berarti ini memperlihatkan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dan Kualitas Pelayanan mampu menjelaskan variasi Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 35,2%, sedangkan sisanya sebesar 64,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kedua variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan, masih terdapat variabel lain yang turut berperan dalam menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Sesuai olah data serta uraian di bab sebelumnya, bisa ditarik benang merah berupa sejumlah simpulan yang merepresentasikan inti temuan dalam penelitian ini, yang menelaah bagaimana Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Disertai dengan standar mutu pelayanan yang berperan signifikan dalam mendorong kesadaran dan ketaatan pemilik kendaraan untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka di wilayah Kabupaten Bekasi pada tahun 2024.

1. Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Bekasi. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 5,540 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang mengindikasikan bahwa kebijakan pemutihan pajak secara nyata mendorong wajib pajak untuk melunasi kewajiban perpajakannya. Temuan ini sejalan dengan peningkatan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi.
2. Kualitas Pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak, yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 3,773 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan di Samsat Kabupaten Bekasi mampu mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak, tercermin dari capaian penerimaan pajak yang konsisten mendekati atau melampaui target yang ditetapkan.

3. Secara simultan, Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil uji F dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,352 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 35,2% variasi kepatuhan wajib pajak, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Saran

1. Bagi Pemerintah Daerah dan Samsat Kabupaten Bekasi, disarankan untuk terus melanjutkan dan mengoptimalkan pelaksanaan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dengan perencanaan yang lebih terarah dan sosialisasi yang lebih intensif. Kebijakan ini terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat dijadikan strategi periodik untuk menekan tunggakan pajak kendaraan bermotor.
2. Peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan melalui perbaikan sarana dan prasarana, pemanfaatan teknologi pelayanan berbasis digital, serta peningkatan kompetensi

sumber daya manusia. Pelayanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses diharapkan mampu meningkatkan kenyamanan wajib pajak dan mendorong kepatuhan secara berkelanjutan.

3. Bagi peneliti mendatang, dianjurkan untuk memasukkan variabel tambahan yang belum dijangkau oleh penelitian ini, seperti tingkat pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kondisi ekonomi, serta faktor sosial dan budaya. Selain itu, penelitian lanjutan dapat menggunakan metode dan objek penelitian yang berbeda guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ammy, B. (2023). *Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan , Pembebasan BBN , dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderating*. 7, 173–183.
- Anjaya, Y. P. (2023). *Pengaruh Program Pemutihan Pembebasan Denda Pajak Kendaraan Bermotor , Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) , Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Semarang III*. 6(1), 1–13.
- Ardiyanti, D. A., Abbas, D. S., Yahawi, S. H., & Hendriyanto, S. (2022). *Pengaruh Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Dana Alokasi Umum, Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah Yang Dipisahkan Dan Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Barat*. 2(4), 76–100.
- Cahyaningtyas, A., Pramesty, P., & Ratnawati, J. (2023). *Pengaruh Pemahaman Perpajakan Tentang Tarif Pajak , Sanksi Pajak , dan Keadilan Pajak terhadap Presepsi Mahasiswa Mengenai Penggelapan Pajak (Tax Evasion)*. 23(2), 2461–2473. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i2.3900>
- Firmansyah, D. I., & Riduwan, A. (2021). *Pengaruh Perputaran Modal Kerja, Leverage, dan Likuiditas Terhadap Profitabilitas*. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(2), 1–18.
- Hapsari, A. R., Ramayanti, R., Akuntansi, P. S., Ekonomi, F., Jakarta, U. T., Tmp, J., No, K., Rw, R. T., Tiga, D., Selatan, J., & Jakarta, D. K. I. (2022). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Ketegasan Sanksi Pajak , Dan*. 5(1), 16–24.
- Haryadi, H., & Ernandi, H. (2024). *Pengaruh Program Pemutihan PKB , Sistem E-Samsat , Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi di Kabupaten Sidoarjo*. 2, 1–12.
- Hasmi, N. (2022). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB)*. 1(9), 1165–1172.
- Kaban, Y. M., & Susilawaty, T. E. (2025). *Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Dalam Meningkatkan PAD Kota Medan*. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 4(1), 3691–3698.
- Kaldha, H., Triwidatin, Y., Ekonomi, F., & Bogor, U. D. (2023). *The Influence of the Tax Penalty Bleaching Program , Exemption of Transfer of Title Fees and Exemption of Motor Vehicle Tax Arrears for the 5th Year on Motor Vehicle Taxpayer Compliance Pengaruh Program Pemutihan Denda Pajak , Pembebasan Bea Balik Nama dan Pembebasan Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun Ke-5 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. 2(4), 391–410.
- Maulida, S., Marundha, A., & Uswatun, K. (2023).

Akses pajak, sosialisasi pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor, sistem samsat drive thru dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Rizki, M. (2023). *Pengaruh Kesadaran Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Dimoderasi Sosialisasi Perpajakan*. 2(4).

Ulya, A., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Agung, D. (2024). *Pengaruh pengetahuan dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan (pbb) di wilayah bekasi utara tahun 2023*.

Widajantie, T. D., & Anwar, S. (2020). *Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan)*. 3(2), 129–143.