



Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Serpong Tangerang Selatan

Azahra Nabilatul Alifa^{1*}, Husnul Khotimah²

^{1,2}Program Studi Akuntansi Perpajakan D4, Universitas Pamulang

Email: ¹azahranabilatulalifa219@gmail.com, ²Husnulkh28@gmail.com

Article History: Received on 30 July 2026, Revised on 07 August 2026, Published on 11 August 2026

ABSTRACT

This study aims to examine the effects of the Motor Vehicle Tax Amnesty Program, taxpayer awareness, and service quality on motor vehicle taxpayer compliance at the Serpong One-Stop Administration System (SAMSAT), South Tangerang. This study employed a quantitative approach using primary data collected through questionnaires, observation, and documentation involving 100 respondents selected using purposive sampling. The data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of IBM SPSS Statistics. The results indicate that the Motor Vehicle Tax Amnesty Program has a negative and significant effect on taxpayer compliance ($\beta = -0.174$; $p = 0.044$). Taxpayer awareness has a positive and significant effect and is the most dominant variable ($\beta = 0.656$; $p < 0.001$). Service quality has a negative and significant effect on taxpayer compliance ($\beta = -0.377$; $p = 0.001$). Simultaneously, the three independent variables have a significant effect on motor vehicle taxpayer compliance ($F = 22.744$; Adjusted $R^2 = 39.7\%$). These findings indicate that increasing taxpayer compliance cannot rely solely on incentive policies or service quality, but is more strongly determined by taxpayers' internal awareness of voluntarily fulfilling their tax obligations.

Keywords: Motor Vehicle Tax Amnesty Program, Taxpayer Awareness, Service Quality, Motor Vehicle Taxpayer Compliance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Serpong, Tangerang Selatan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi terhadap 100 responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistics. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ($\beta = -0,174$; $p = 0,044$). Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan serta menjadi variabel paling dominan ($\beta = 0,656$; $p < 0,001$). Kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ($\beta = -0,377$; $p = 0,001$). Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ($F = 22,744$; Adjusted $R^2 = 39,7\%$). Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak tidak cukup hanya didorong oleh kebijakan insentif maupun kualitas pelayanan, tetapi lebih ditentukan oleh kesadaran internal wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela.

Kata Kunci: Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor



PENDAHULUAN

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat strategis, mengingat jumlah kendaraan bermotor terus meningkat setiap tahunnya seiring dengan tingginya kebutuhan mobilitas masyarakat. Namun demikian, peningkatan jumlah kendaraan tersebut tidak selalu diikuti dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan secara tepat waktu.

Data dari Kantor SAMSAT Serpong menunjukkan bahwa persentase kendaraan roda dua yang tidak melakukan daftar ulang berkisar antara 44% hingga 48% selama periode 2021-2025, sementara persentase kendaraan roda empat berkisar antara 24% hingga 44% pada periode yang sama, sebagaimana disajikan pada Tabel 1. Selain itu, realisasi penerimaan PKB pada UPT Serpong mencapai 99-106% dari target selama periode 2021-2024, namun mengalami penurunan tajam menjadi hanya 80% dari target pada tahun 2025. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun berbagai upaya seperti program pemutihan pajak dan peningkatan kualitas pelayanan telah dilaksanakan, tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah kerja Samsat Serpong masih belum optimal.

Tabel 1.

Persentase Kendaraan yang Tidak Melakukan Daftar Ulang pada UPT Serpong, 2021-2025

Tahun	Roda Dua (Tidak Daftar Ulang)	Roda Empat (Tidak Daftar Ulang)
2021	44%	27%
2022	48%	24%
2023	44%	27%
2024	44%	24%
2025	48%	44%

Sumber: Data SAMSAT Serpong, diolah oleh penulis.

Pemerintah daerah, termasuk Samsat Serpong, telah merespons permasalahan ini melalui dua strategi utama, yaitu pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor yang menghapuskan sanksi administrasi bagi wajib pajak yang menunggak, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Di balik kedua upaya tersebut, kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara sukarela turut menjadi faktor penentu. Meskipun demikian, penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang tidak konsisten. (Kurniasih et al., 2026) menemukan bahwa program pemutihan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan, sedangkan (Wahyuni et al., 2025) menemukan bahwa program serupa tidak berpengaruh signifikan. Demikian pula, (Hadianto et al., 2024) melaporkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan, berbeda dengan (Harlia et al., 2022) dan (Ringan, 2023) yang menemukan pengaruh positif dan signifikan. Untuk variabel kualitas pelayanan, (Rahmatika & salim, 2021) tidak menemukan pengaruh yang signifikan, sementara (Ridhawati et al., 2022) menemukan pengaruh yang signifikan.

Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara program pemutihan pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak bersifat kontekstual dan masih perlu dikaji lebih lanjut, terutama pada wilayah yang telah melaksanakan program pemutihan pajak secara berulang. Sebagian besar penelitian terdahulu juga menguji variabel-variabel tersebut secara terpisah atau dengan kombinasi yang berbeda, dan belum banyak yang menguji ketiga faktor tersebut secara simultan menggunakan sampel terkini dari Samsat yang mengalami penurunan realisasi penerimaan, sebagaimana terjadi di Samsat Serpong pada tahun 2025. Penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menguji secara simultan pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Serpong, sehingga dapat memberikan gambaran empiris terbaru mengenai penyebab kepatuhan wajib pajak yang masih rendah meskipun kebijakan insentif dan pelayanan telah diterapkan. Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah: (1) mengetahui pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak; (2) mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak; (3) mengetahui pengaruh kualitas



pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak; dan (4) mengetahui pengaruh ketiga variabel tersebut secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Serpong.

LANDASAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Penelitian ini menggunakan Teori Atribusi (*Attribution Theory*) yang dikemukakan oleh Heider (1958) sebagai landasan utama. Teori ini menjelaskan bagaimana individu memaknai penyebab perilakunya sendiri maupun perilaku orang lain, yang dibedakan menjadi atribusi internal, yaitu penyebab yang bersumber dari dalam diri individu seperti kesadaran dan nilai moral, serta atribusi eksternal, yaitu penyebab yang berasal dari luar individu seperti kebijakan insentif atau perlakuan pihak lain. Dalam konteks perpajakan, kepatuhan wajib pajak dapat diatribusikan pada faktor internal, seperti kesadaran wajib pajak, maupun faktor eksternal, seperti keberadaan program pemutihan pajak dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak.

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor didefinisikan sebagai kesediaan dan tindakan pemilik kendaraan bermotor untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, mencakup ketepatan waktu pembayaran, kebenaran pelaporan, dan kelengkapan persyaratan administratif. Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor merupakan kebijakan pemerintah daerah berupa penghapusan atau keringanan sanksi administrasi, seperti denda keterlambatan, bea balik nama, maupun pajak progresif, bagi wajib pajak yang memiliki tunggakan. Kesadaran wajib pajak merupakan pemahaman dan kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela tanpa paksaan. Kualitas pelayanan merupakan persepsi wajib pajak terhadap kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas Samsat dalam proses pembayaran pajak.

Berdasarkan Teori Atribusi dan hasil penelitian terdahulu, penelitian ini menduga bahwa program pemutihan pajak yang dilaksanakan secara berulang dapat diatribusikan oleh wajib pajak sebagai peluang eksternal, bukan sebagai tanggung jawab pribadi, sehingga berpotensi melemahkan motivasi internal untuk patuh secara konsisten, sejalan dengan temuan negatif yang dilaporkan oleh (Kurniasih et al., 2026). Sebaliknya, kesadaran wajib pajak mencerminkan atribusi internal yang diduga memberikan pengaruh positif dan lebih stabil terhadap kepatuhan, sejalan dengan (Ringan, 2023) dan (Harlia et al., 2022). Kualitas pelayanan, sebagai faktor eksternal, diduga dapat memperkuat kepatuhan sepanjang mampu meningkatkan kepercayaan dan rasa diperlakukan secara adil oleh wajib pajak, sejalan dengan (Ridhawati et al., 2022). Berdasarkan kerangka tersebut, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H1: Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H2: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H3: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H4: Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert, didukung dengan observasi dan dokumentasi. Penelitian dilaksanakan di Kantor SAMSAT Serpong, Jl. Raya Civic Center No. 5, Tangerang Selatan, Pada bulan Maret hingga Juni 2026. Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang



terdaftar di SAMSAT Serpong, yang tercatat sebanyak 304.328 wajib pajak pada tahun 2025. Dengan menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria wajib pajak yang terdaftar dan sedang melakukan pembayaran pajak di SAMSAT Serpong serta bersedia mengisi kuesioner, ditetapkan jumlah sampel sebanyak 100 responden berdasarkan rumus Slovin dengan margin of error 10%, sesuai dengan kaidah minimum untuk analisis regresi linear berganda.

Terdapat empat variabel yang diukur, yaitu Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) sebagai variabel independen, serta Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) sebagai variabel dependen, yang masing-masing dioperasionalkan melalui indikator berskala Likert sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator
Program Pemutihan Pajak (X1)	Kebijakan pemerintah berupa penghapusan denda atau sanksi untuk mendorong kepatuhan.	Peningkatan penerimaan pajak; jumlah wajib pajak yang memanfaatkan program; jumlah kendaraan yang dibayarkan pajaknya; durasi tunggakan.
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	Tingkat pemahaman, sikap, dan kemauan wajib pajak memenuhi kewajiban secara sukarela.	Pengetahuan tentang pajak; sikap terhadap pajak; perilaku pembayaran pajak; partisipasi dalam kegiatan perpajakan.
Kualitas Pelayanan (X3)	Persepsi wajib pajak terhadap mutu layanan yang diberikan petugas SAMSAT.	Kecepatan pelayanan; ketepatan prosedur; keramahan petugas; kejelasan informasi.
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara formal dan material.	Ketepatan waktu pembayaran; kelengkapan dokumen; kesesuaian jumlah pajak; konsistensi kepatuhan.

Sumber: dikembangkan oleh penulis dari instrumen penelitian

Data dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics melalui tahapan berikut: (1) uji validitas dan reliabilitas untuk menilai kelayakan instrumen; (2) uji asumsi klasik, meliputi uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), uji multikolinearitas (Tolerance/VIF), dan uji heteroskedastisitas (uji Glejser dan scatterplot); (3) analisis regresi linear berganda, dengan persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$; dan (4) uji hipotesis melalui uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), serta koefisien determinasi (Adjusted R^2), yang seluruhnya diuji pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari 128 kuesioner yang disebarkan, sebanyak 100 kuesioner memenuhi kriteria kelayakan dan digunakan dalam analisis. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (55%), berusia 18-30 tahun (63%), dan berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa (34%), diikuti oleh pegawai swasta dan wiraswasta (masing-masing 24%). Tabel 3 menyajikan statistik deskriptif variabel penelitian.

Tabel 3. Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Maks	Mean	Std. Dev.
Program Pemutihan Pajak (X1)	100	61,00	115,00	92,82	11,460
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	100	40,00	96,00	71,77	7,075
Kualitas Pelayanan (X3)	100	38,00	80,00	64,61	9,257
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	100	17,00	49,00	30,75	8,325

Sumber: output SPSS, diolah oleh penulis.

Seluruh 61 item pada keempat konstruk menghasilkan nilai korelasi item-total terkoreksi lebih



besar dari r-tabel sebesar 0,196 dengan signifikansi di bawah 0,05, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4, nilai Cronbach's Alpha seluruh konstruk melebihi ambang batas 0,60, sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
Program Pemutihan Pajak (X1)	0,926	0,60	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	0,707	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X3)	0,936	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,905	0,60	Reliabel

Sumber: output SPSS, diolah oleh penulis.

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan untuk pengujian hipotesis. Uji Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 ($> 0,05$), yang menunjukkan residual berdistribusi normal. Seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance di atas 0,10 dan VIF di bawah 10 (X1: 0,444/2,252; X2: 0,836/1,196; X3: 0,422/2,370), sehingga tidak terjadi multikolinearitas. Uji Glejser tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas pada X1 (sig. 0,535) dan X3 (sig. 0,230), sementara X2 menunjukkan hasil yang signifikan (sig. 0,007); namun demikian, grafik scatterplot menunjukkan penyebaran residual yang acak dan tidak berpola, sehingga model tetap dinyatakan layak secara keseluruhan.

Analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan $Y = 24,163 - 0,174X_1 + 0,656X_2 - 0,377X_3 + e$. Hasil pengujian hipotesis disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Regresi Berganda dan Uji Parsial (Uji t)

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	24,163	7,364	-	3,281	0,001
Program Pemutihan Pajak (X1)	-0,174	0,085	-0,239	-2,041	0,044
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	0,656	0,100	0,557	6,532	0,000
Kualitas Pelayanan (X3)	-0,377	0,108	-0,419	-3,491	0,001

Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak. Sumber: output SPSS, diolah oleh penulis.

Hasil uji t menunjukkan bahwa Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan ($\beta = -0,174$; $t = -2,041$; $p = 0,044 < 0,05$), sehingga H1 diterima. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien standar terbesar di antara ketiga prediktor ($\beta = 0,557$; $t = 6,532$; $p < 0,001$), sehingga H2 diterima dan menegaskan kesadaran wajib pajak sebagai faktor paling dominan. Kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan ($\beta = -0,419$; $t = -3,491$; $p = 0,001$), sehingga H3 diterima.

Tabel 6. Uji Simultan (Uji F/ANOVA)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2850,382	3	950,127	22,744	0,000
Residual	4010,368	96	41,775	-	-
Total	6860,750	99	-	-	-

Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak. Sumber: output SPSS, diolah oleh penulis.

Uji F menghasilkan nilai F sebesar 22,744 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), sehingga H4 diterima: Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.



Tabel 7. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,645	0,415	0,397	6,463

Prediktor: Program Pemutihan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan. Sumber: output SPSS.

Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,397 menunjukkan bahwa ketiga variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan 39,7% variasi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan 60,3% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

PEMBAHASAN

Pengaruh negatif Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap kepatuhan dapat dijelaskan melalui Teori Atribusi: karena program ini merupakan insentif eksternal yang ditawarkan secara berulang, wajib pajak dapat mengatribusikan keputusan kepatuhannya pada ketersediaan keringanan yang berulang tersebut, bukan pada rasa tanggung jawab pribadinya, sehingga cenderung menunda pembayaran dengan harapan adanya program pemutihan berikutnya. Temuan ini sejalan dengan (Kurniasih et al., 2026) yang juga melaporkan pengaruh negatif dan signifikan dari program pemutihan pajak terhadap kepatuhan, namun berbeda dengan penelitian-penelitian yang menemukan pengaruh positif, yang mengindikasikan bahwa arah hubungan ini kemungkinan dipengaruhi oleh seberapa sering dan seberapa baru program pemutihan pajak dilaksanakan di suatu wilayah.

Kesadaran wajib pajak terbukti menjadi prediktor paling dominan terhadap kepatuhan, sejalan dengan penekanan Teori Atribusi pada atribusi internal: wajib pajak yang memahami pentingnya pajak bagi pembangunan daerah cenderung lebih konsisten dalam mematuhi kewajibannya, terlepas dari ada tidaknya insentif eksternal. Hasil ini sejalan dengan (Ringan, 2023) dan (Harlia et al., 2022), meskipun berbeda dengan (Hadianto et al., 2024) yang tidak menemukan hubungan yang signifikan, yang menunjukkan bahwa kekuatan pengaruh ini dapat bervariasi tergantung pada karakteristik sosial-ekonomi populasi wajib pajak yang diteliti.

Pengaruh negatif kualitas pelayanan terhadap kepatuhan cukup mengejutkan, mengingat asumsi umum bahwa pelayanan yang lebih baik akan meningkatkan kepatuhan. Dalam konteks Samsat Serpong, hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan telah dinilai baik oleh responden, kualitas pelayanan semata belum menjadi pendorong utama kepatuhan; faktor lain, khususnya kesadaran internal dan kemungkinan kemampuan finansial wajib pajak, tampak memiliki peran yang lebih besar. Temuan ini sejalan dengan (Ridhawati et al., 2022) yang juga melaporkan hubungan negatif dan signifikan, namun berbeda dengan penelitian yang menemukan pengaruh positif, yang kembali menunjukkan pentingnya konteks lokal dalam hubungan ini.

Secara keseluruhan, meskipun Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dan kualitas pelayanan secara parsial menunjukkan arah pengaruh negatif, ketiga variabel secara simultan tetap memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa kebijakan yang hanya berfokus pada keringanan sanksi atau perbaikan pelayanan kemungkinan besar tidak akan menghasilkan kepatuhan yang berkelanjutan apabila tidak disertai dengan upaya berkelanjutan untuk membangun kesadaran internal wajib pajak.

KESIMPULAN

1. Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Serpong ($t = -2,041$; $\text{sig.} = 0,044$).
2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak



kendaraan bermotor dan menjadi variabel paling dominan di antara variabel yang diteliti ($t = 6,532$; $\text{sig.} = 0,000$).

3. Kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ($t = -3,491$; $\text{sig.} = 0,001$).
4. Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ($F = 22,744$; $\text{sig.} = 0,000$; Adjusted $R^2 = 39,7\%$).

Secara teoritis, temuan ini memperluas penerapan Teori Atribusi dalam konteks perpajakan dengan menunjukkan bahwa insentif eksternal yang ditawarkan secara berulang, seperti program pemutihan pajak, dapat melemahkan alih-alih memperkuat kepatuhan apabila wajib pajak mengatribusikan perilakunya pada ketersediaan keringanan tersebut, bukan pada tanggung jawab pribadi. Secara praktis, Samsat Serpong disarankan untuk mempertahankan dan terus mendigitalisasi kualitas pelayanannya sembari berinvestasi pada edukasi wajib pajak secara berkelanjutan guna membangun kepatuhan sukarela jangka panjang; wajib pajak disarankan untuk membayar kewajibannya tepat waktu serta memanfaatkan informasi dan fasilitas yang telah disediakan; dan peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan sampel serta menambahkan variabel lain, seperti kondisi ekonomi wajib pajak atau sanksi perpajakan, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Ammy, B. (2022). Pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor, pembebasan bea balik nama (BBN) kendaraan bermotor, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderating. *Owner*, 7(1), 173-183. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1257>
- Chaerani, F., Marundha, A., & Khasanah, U. (2024). Pengaruh pemutihan pajak, kesadaran wajib pajak, dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi empiris Samsat Jakarta Timur). *Jurnal Economina*, 3(2), 237-253. <https://doi.org/10.55681/economina.v3i2.1196>
- Deni Saputra, R. C. D. G. P. E. (2022). Pengaruh program pemutihan pajak, pembebasan bea balik nama, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *JMPIS*, 3(1), 50-67. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1>
- Diass Hendika Arfiyanti, & Fajar Syaiful Akbar. (2024). Pengaruh program pemutihan, kesadaran wajib pajak, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi pada wajib pajak di Kantor Samsat Surabaya Timur). *JIMEA*, 8.
- Guntur Prio Utomo. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan program pemutihan pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- Hadianto, H. P., Hidayat, W. W., & Ningrum, E. P. (2024). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sistem e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi pada Kantor Samsat Kota Bekasi.
- Harlia, A., Djamali, H., & Lalo, A. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Riset Ilmu Akuntansi*, 1, 276-290.



- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. Wiley.
- Kurniasih, K. Y., Novitasari, N. L. G., & Dewi, I. G. P. E. R. (2026). Pengaruh tingkat pendapatan, tanggung jawab moral, sosialisasi pajak, pajak progresif, dan pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Badung. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 8(2).
- Ni Gst Ayu Dwi Permata Sari, I. M. S. I. N. K. A. (2022). Pengaruh program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor, pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor, sosialisasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar. *Jurnal Kharisma*, 4, 162-173.
- Ni Komang Ayu Juliantari, I. M. S. N. L. G. M. D. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3, 128-139.
- Rahmatika, K., & Salim, N. (2021). Analisis pengaruh tarif pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jepara. *Jurnal Rekognisi Akuntansi*, 5(1). <http://ejournal.unisnu.ac.id/JRA/>
- Ridhawati, R., Lesmanawati, D., Lufty, A. P., Nasional Banjarmasin, S., & Banjarmasin, U. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di UPPD Banjarmasin 1 (Vol. 15, No. 1).
- Ringan, A. Y. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor (Studi pada Samsat Konawe). *Jurnal Economina*, 2(7), 1699-1718. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i7.667>
- Shadrina, G., & Estralita Trisnawati. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Studi kasus pada Kantor Samsat Serpong-Tangerang Selatan) (No. 2).
- Wahyuni, N. N. E., Ardianti, P. N. H., & Mahaputra, I. N. K. A. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi di Kantor Samsat Gianyar. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 7(2).
- 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). *BAJ (Behavioral Accounting Journal)*, 3(2).