



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 4 (2026) pp: 11708-11721

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Program Pemutihan dan Kualitas Pelayanan SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Bandar Lampung dengan Pendapatan Memoderasi Program Pemutihan

Salsa Caestine¹, Haninun²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bandar Lampung

salsacaestine04@gmail.com

Abstrak

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber penting Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berperan dalam mendukung pembiayaan pembangunan daerah. Namun demikian, tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung masih tergolong rendah, sehingga berdampak pada optimalisasi penerimaan daerah. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah daerah menerapkan program pemutihan pajak sebagai kebijakan fiskal yang bertujuan mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak. Keberhasilan program ini tidak hanya dipengaruhi oleh kebijakan itu sendiri, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT serta kondisi ekonomi wajib pajak, khususnya tingkat pendapatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh program pemutihan pajak dan kualitas pelayanan SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung, serta menguji peran pendapatan sebagai variabel moderasi dalam hubungan tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, melibatkan 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor yang mengikuti program pemutihan pajak di SAMSAT Kota Bandar Lampung. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dan Moderated Regression Analysis (MRA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pemutihan pajak dan kualitas pelayanan SAMSAT berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, pendapatan terbukti memoderasi pengaruh program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan arah negatif, yang mengindikasikan bahwa efektivitas program pemutihan cenderung menurun pada wajib pajak dengan tingkat pendapatan yang lebih tinggi. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan perpajakan yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci : Program Pemutihan Pajak, Kualitas Pelayanan SAMSAT, Kepatuhan Wajib Pajak, Pendapatan.

1. Latar Belakang

Pajak berfungsi sebagai ladang pendapatan pokok bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD), sehingga berperan penting dalam mendukung kegiatan pembangunan di tingkat lokal. Hasil perolehan dana dari pajak daerah dialokasikan sebagai pembiayaan sejumlah program pembangunan, meliputi atas pemeliharaan infrastruktur, perbaikan jalan, dan penyediaan fasilitas umum. Satu dari sekian jenis pajak daerah yang berkontribusi signifikan yakni Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Namun, tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia dalam membayar PKB masih cenderung rendah. Mengacu pada data yang dikemukakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DDTC, 2025) Kementerian Keuangan pada tahun 2025, dari total 157,08 juta kendaraan bermotor roda dua yang terdaftar, hanya sekitar 51,36 juta unit atau 52 persen yang membayar pajak tepat waktu. Kondisi demikian membuktikan jika nyaris sebagian besar kendaraan di Indonesia belum membayar pajak, sehingga potensi pendapatan daerah belum sepenuhnya terwujud. (DDTC, 2024) Pada tahun 2024, realisasi pendapatan PKB secara nasional mencapai IDR 53,98 triliun, sementara potensi pendapatan maksimum diperkirakan mencapai IDR 88,25 triliun.

Hal yang sama juga terjadi di Provinsi Lampung, khususnya di Kota Bandar Lampung. Hingga Juli 2025, realisasi penerimaan pajak daerah tercatat sebesar Rp1,2 triliun atau sekitar 41,36% dari target, di mana kontribusi terbesar berasal dari PKB sebesar Rp346 miliar (ANTARA News Lampung, 2025). Meskipun demikian, permasalahan tunggakan pajak kendaraan masih cukup tinggi. Berdasarkan laporan Pemerintah Provinsi Lampung, terdapat sekitar 9.244 unit kendaraan yang belum melunasi pajak, dengan potensi penerimaan mencapai Rp9,43 miliar. Jumlah kendaraan yang menunggak di wilayah tersebut diperkirakan mencapai empat juta unit, di mana sekitar separuhnya telah menunggak lebih dari lima tahun (DETIK, 2025).

Pengaruh Program Pemutihan dan Kualitas Pelayanan SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Bandar Lampung dengan Pendapatan Memoderasi Program Pemutihan

Gubernur Lampung menyatakan bahwa taraf kepatuhan masyarakat untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) senantiasa memerlukan peningkatan. Terutama pada wilayah yang baru mencapai 38% (Pemprov Lampung, 2025) Kondisi ini mengindikasikan bahwa pemahaman masyarakat mengenai tanggung jawab perpajakan masih perlu diperbaiki karena berpotensi menghambat optimalisasi penerimaan pajak.

Sebagai langkah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Pemerintah Provinsi Lampung kembali menjalankan program pemutihan pajak kendaraan bermotor. Program tersebut aktif mulai tanggal 1 Mei hingga 6 Desember 2025 dan memberikan keringanan berupa penghapusan denda keterlambatan serta sanksi administratif (Pemerintah Provinsi Lampung, 2025).

Penelitian empiris mendukung pengaruh pemutihan terhadap kepatuhan. Penelitian oleh (Hajawiyah, 2021) mengindikasikan bahwa pelaksanaan program pemutihan memberikan dampak positif dalam jangka pendek terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sementara studi yang dilaksanakan oleh (Koch, 2024) mengungkapkan bahwa efektivitas pemutihan menimbulkan penurunan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, dalam penelitian ini pemutihan dijadikan sebagai variabel independen utama, dan pendapatan dijadikan sebagai variabel pemoderasi dalam hubungan pengaruh pemutihan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain pemutihan, kualitas pelayanan publik di SAMSAT turut termasuk ke dalam indikator vital dalam memberi pengaruh atas kepatuhan wajib pajak. Fakta lapangan menunjukkan adanya beberapa kendala pelayanan. Berdasarkan laporan (RMOLLAMPUNG.ID, 2025) beberapa oknum di SAMSAT Rajabasa melakukan pungutan tambahan terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi persyaratan administrasi atau tidak hadir langsung. Selain itu, laporan (Darma, 2025) menyatakan bahwa standar pelayanan SAMSAT belum tersosialisasikan secara jelas, termasuk prosedur, biaya, dan estimasi waktu pelayanan. Laporan (Napitupulu dan Nofitra, 2025) menyoroti keterbatasan ruang tunggu, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi wajib pajak saat menunggu giliran.

Temuan penelitian empiris menunjukkan jika kualitas pelayanan secara signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pengkajian oleh (Florence & Suhartono, 2023) menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan secara baik, dan profesional dapat mendorong tingkat ketaatan wajib pajak. Fakta di wilayah Lampung juga menunjukkan adanya kendala nyata pada kualitas pelayanan SAMSAT, Berdasarkan bukti lapangan dan temuan penelitian ini, kualitas pelayanan SAMSAT dimasukkan sebagai variabel independen kedua dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak secara langsung, sedangkan pendapatan tetap hanya berperan sebagai variabel moderasi pada pengaruh pemutihan terhadap kepatuhan, tidak pada jalur kualitas pelayanan.

Pendapatan wajib pajak dipilih sebagai variabel moderasi hanya pada dampak program pemutihan atas kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sebab beberapa hasil pengkajian memperlihatkan adanya pengaruh bervariasi. (Durham, 2014) menegaskan bahwa sumber dan tingkat pendapatan tidak mengubah kepatuhan rata-rata, tetapi sangat memengaruhi bagaimana kepatuhan berubah sesuai jumlah pendapatan dan waktu. (Lisa & Hermanto, 2018) menemukan bahwa kondisi keuangan memoderasi pengaruh pemutihan terhadap kepatuhan, sedangkan (Prastyatini & Gala, 2023) menunjukkan moderasi pendapatan tidak berpengaruh terhadap pemutihan tetapi tingkat pendapatan secara signifikan mempengaruhi pembayaran pajak individu. Oleh karena itu, pendapatan hanya dimasukkan sebagai variabel moderasi pada pengaruh pemutihan terhadap kepatuhan, sedangkan kualitas pelayanan SAMSAT tidak dimoderasi oleh pendapatan karena pengaruh pelayanan cenderung langsung dan berlaku bagi seluruh wajib pajak.

Ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya menunjukkan adanya celah penelitian. Beberapa studi menemukan efek moderasi positif, ada yang tidak signifikan, dan beberapa menyarankan agar pendapatan sebaiknya dijadikan variabel independen pada penelitian berikutnya. Kondisi ini menandakan perlunya penelitian lebih lanjut untuk menegaskan peran pendapatan sebagai variabel moderasi hanya pada pengaruh pemutihan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kondisi tunggakan pajak dan rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan berdasarkan Tax Compliance Theory (Allingham & Sandmo, 1972), yang berpandangan bahwa keputusan wajib pajak dipengaruhi oleh pertimbangan rasional mengenai biaya dan manfaat, termasuk risiko audit dan denda. Program pemutihan pajak dijelaskan dalam kerangka teori ini karena mengubah biaya dan persepsi risiko, sehingga dapat mendorong kepatuhan (Allingham & Sandmo, 1972).

Selain itu, Theory of Service Quality (Zeithaml dkk., 1990) digunakan sebagai teori pendukung untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan SAMSAT. Teori ini menekankan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Dalam konteks

SAMSAT, pelayanan yang andal, cepat, tanggap, dan transparan akan meningkatkan kepuasan serta mendorong kepatuhan wajib pajak.

Secara konseptual, variabel kepatuhan pajak dapat diukur melalui ketepatan pembayaran, ketepatan pelaporan data kendaraan, dan kepatuhan administrasi. Kualitas pelayanan diukur melalui kecepatan pelayanan, transparansi informasi, dan profesionalisme petugas. Program pemutihan dijelaskan melalui kemudahan akses, besaran penghapusan denda, dan sosialisasi program. Pendapatan dipilih sebagai variabel moderasi karena Tax Compliance Theory menekankan bahwa persepsi biaya dan manfaat untuk membayar pajak dapat dipengaruhi oleh kapasitas ekonomi individu.

Dengan menggabungkan grand theory dan teori pendukung ini, penelitian ini memiliki dasar konseptual yang kuat dalam rangka menelaah pengaruh program pemutihan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, sekaligus mempertimbangkan pendapatan sebagai variabel moderasi pada jalur pemutihan.

Berdasarkan uraian sebelumnya, penelitian ini berfokus pada penganalisisan pengaruh program pemutihan pajak dan kualitas pelayanan SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung, dengan pendapatan sebagai variabel moderasi hanya pada jalur pemutihan pada kepatuhan. Diharapkan hasil penelitian ini menyajikan pemahaman empiris yang komprehensif mengenai sejumlah faktor yang mungkin memberi pengaruh pada kepatuhan pajak daerah, sekaligus memberikan rekomendasi kepada pemerintah daerah dalam merancang kebijakan pemutihan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Metode Penelitian

2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan yang menekankan pada pengukuran variabel penelitian dalam bentuk data numerik yang dianalisis secara statistik. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menguji hipotesis dan mengukur hubungan antar variabel secara objektif. Data diperoleh melalui instrumen penelitian yang terstruktur dan hasilnya dianalisis menggunakan metode statistik.

Pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara terukur. Melalui proses pengolahan data numerik, penelitian ini dapat memberikan gambaran empiris mengenai tingkat pengaruh yang terjadi antar variabel yang diteliti. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat objektivitas yang tinggi.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini dianalisis pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan kualitas pelayanan SAMSAT terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, pendapatan wajib pajak digunakan sebagai variabel moderasi.

Penelitian ini bersifat verifikatif karena bertujuan untuk menguji kebenaran hipotesis berdasarkan teori yang telah ada. Melalui pendekatan ini, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang kuat mengenai hubungan antar variabel serta mendukung atau menolak hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

2.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Lampung. Populasi dipilih berdasarkan ketersediaan data resmi yang dapat diverifikasi, mengingat data spesifik peserta pemutihan di Kota Bandar Lampung tidak tersedia secara terbuka.

Berdasarkan data terbaru, jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang mengikuti program pemutihan di Provinsi Lampung mencapai 623.051 unit kendaraan. Data ini digunakan sebagai dasar penentuan populasi dengan asumsi bahwa wajib pajak di Kota Bandar Lampung merupakan bagian dari populasi tersebut. Penggunaan data provinsi dinilai layak secara metodologis.

Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10 persen. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh jumlah sampel minimum sebanyak 100 responden. Jumlah ini dianggap cukup untuk merepresentasikan populasi dengan mempertimbangkan keterbatasan penelitian.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria tersebut meliputi wajib pajak kendaraan bermotor yang berdomisili di Kota Bandar Lampung, pernah mengikuti program pemutihan, melakukan pemutihan melalui SAMSAT, dan bersedia mengisi kuesioner. Teknik ini dipilih untuk memperoleh data yang relevan dan informatif.

2.3 Jenis dan Sumber Data

Data dalam penelitian merupakan kumpulan fakta dan informasi yang digunakan sebagai dasar analisis untuk menjawab permasalahan penelitian. Data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis agar menghasilkan informasi yang bermakna dan dapat digunakan dalam penarikan kesimpulan.

Berdasarkan sumbernya, data penelitian ini dibedakan menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Pembagian ini dilakukan untuk memastikan bahwa penelitian didukung oleh data empiris sekaligus referensi pendukung yang relevan.

Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang mengikuti program pemutihan di SAMSAT Kota Bandar Lampung. Data ini mencerminkan persepsi, pengalaman, dan penilaian responden terhadap variabel penelitian.

Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber pendukung, seperti buku teks, jurnal ilmiah, laporan pemerintah daerah, publikasi instansi terkait, dan situs berita resmi. Data sekunder digunakan untuk memperkuat landasan teori dan memberikan konteks empiris bagi hasil penelitian.

2.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei, yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah ditentukan. Metode ini dipilih karena mampu menjangkau data dari sejumlah responden dalam waktu relatif singkat dan efisien.

Instrumen penelitian berupa kuesioner disusun menggunakan pertanyaan tertutup dengan skala Likert lima poin. Skala ini digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian secara kuantitatif.

Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang mengikuti program pemutihan di SAMSAT Kota Bandar Lampung. Metode ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian.

Sebelum pengisian kuesioner, peneliti memberikan penjelasan singkat kepada responden mengenai tujuan dan maksud penelitian. Hal ini dilakukan untuk memastikan responden memahami pertanyaan yang diajukan sehingga data yang diperoleh akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

2.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel penelitian merupakan objek yang menjadi fokus pengamatan dan analisis dalam penelitian. Penelitian ini melibatkan variabel independen, variabel dependen, dan variabel moderasi yang masing-masing memiliki definisi operasional yang jelas.

Program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan kualitas pelayanan SAMSAT ditetapkan sebagai variabel independen. Program pemutihan diukur melalui indikator pengetahuan, manfaat, tujuan, keadilan, dan dampaknya terhadap kepatuhan, sedangkan kualitas pelayanan diukur menggunakan dimensi SERVQUAL.

Kepatuhan wajib pajak ditetapkan sebagai variabel dependen, yang diukur melalui indikator pengetahuan pajak, pemenuhan kewajiban, ketepatan waktu pembayaran, serta pemahaman prosedur dan persyaratan pajak kendaraan bermotor.

Pendapatan wajib pajak digunakan sebagai variabel moderasi dan dikategorikan ke dalam tiga tingkat, yaitu rendah, sedang, dan tinggi. Variabel ini digunakan untuk melihat apakah tingkat pendapatan mampu memperkuat atau melemahkan pengaruh program pemutihan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 30. Analisis ini bertujuan untuk mengolah data numerik secara sistematis guna menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian.

Tahapan awal analisis dilakukan melalui statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi data setiap variabel penelitian. Analisis ini memberikan gambaran umum mengenai kecenderungan jawaban responden.

Tahap berikutnya meliputi uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian mampu mengukur variabel secara akurat dan konsisten. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

Tahapan akhir analisis mencakup analisis regresi linier berganda, analisis regresi moderasi (MRA), dan uji hipotesis. Seluruh tahapan dilakukan secara berurutan agar hasil analisis dapat diinterpretasikan secara objektif dan sesuai tujuan penelitian.

2.7 Uji Validitas, Reliabilitas, dan Normalitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara tepat. Pengujian dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan bantuan SPSS.

Butir pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi lebih besar dari nilai r tabel pada taraf signifikansi 5 persen. Item yang tidak memenuhi kriteria validitas tidak digunakan dalam analisis selanjutnya.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, di mana instrumen dinyatakan reliabel jika nilai $\alpha \geq 0,70$.

Uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa data residual berdistribusi normal. Pengujian dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov, dengan kriteria nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 menunjukkan data berdistribusi normal.

2.8 Uji Multikolinearitas dan Heteroskedastisitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui adanya korelasi tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya bebas dari masalah multikolinearitas.

Pengujian dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai Tolerance lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas.

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mendeteksi adanya ketidaksamaan varians residual dalam model regresi. Ketidakhadiran heteroskedastisitas menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi klasik.

Metode Glejser digunakan dalam pengujian ini dengan meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka model dinyatakan bebas dari heteroskedastisitas.

2.9 Analisis Regresi Linier Berganda dan MRA

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis digunakan untuk menilai pengaruh program pemutihan dan kualitas pelayanan SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak.

Model regresi digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh masing-masing variabel independen. Signifikansi pengaruh ditentukan berdasarkan nilai signifikansi yang dibandingkan dengan tingkat kesalahan 5 persen.

Analisis Moderated Regression Analysis (MRA) digunakan untuk menguji peran pendapatan sebagai variabel moderasi. Pengujian dilakukan dengan membentuk variabel interaksi antara program pemutihan dan pendapatan.

Pendapatan dinyatakan sebagai variabel moderasi apabila koefisien variabel interaksi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Analisis ini membantu menjelaskan perbedaan pengaruh program pemutihan pada kelompok pendapatan yang berbeda.

2.10 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis penelitian melalui uji t , uji F , dan koefisien determinasi. Ketiga uji ini digunakan untuk menilai pengaruh variabel independen baik secara parsial maupun simultan.

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Variabel dinyatakan berpengaruh signifikan jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Uji F digunakan untuk menguji kelayakan model regresi secara keseluruhan. Uji ini menunjukkan apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama memengaruhi variabel dependen secara signifikan.

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 yang mendekati 1 menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan yang kuat.

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Bagian Karakteristik Responden

Responden penelitian ini adalah masyarakat yang tercatat sebagai pemilik kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung dan telah berpartisipasi dalam program pemutihan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT. Pengumpulan data dilaksanakan dalam dua fase, yakni *pre-test* dan *main-test*. Pada fase *pre-test*, sebanyak 40 responden dilibatkan. dan digunakan untuk menguji kelayakan instrumen penelitian. Tahap *main-test* melibatkan 100 responden yang memenuhi kriteria penelitian dan digunakan sebagai data utama dalam analisis. Karakteristik responden tersebut menunjukkan bahwa data diperoleh dari pihak yang memiliki pengalaman langsung dan relevan dengan objek penelitian.

Profil Responden Berdasarkan Kategori Pendapatan

Berdasarkan pengelompokan tingkat pendapatan Wajib Pajak, mayoritas pendapatan responden berkategori di bawah Rp2.900.000, dengan persentase sebesar 65% dari keseluruhan responden. Selanjutnya, responden yang memiliki pendapatan pada rentang Rp2.901.000 sampai dengan Rp4.999.000 mencapai 24%. Adapun responden dengan tingkat pendapatan di atas Rp5.000.000 menempati persentase terendah, yaitu 11%. Komposisi tersebut mengindikasikan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini termasuk dalam kelompok Wajib Pajak dengan pendapatan rendah hingga menengah, yang secara umum menggambarkan kondisi ekonomi responden di Kota Bandar Lampung.

Analisis Deskriptif

Pada konteks ini, penganalisisan statistik deskriptif berguna sebagai penjelas gambaran jawaban responden terhadap variabel Program Pemutihan, Kualitas Pelayanan SAMSAT, Kepatuhan Wajib Pajak, serta Pendapatan sebagai variabel moderasi. Teknik analisis ini bertujuan untuk menggambarkan kondisi data yang diperoleh dari pengisian kuesioner secara kuantitatif tanpa melakukan generalisasi statistik inferensial, sehingga hasilnya hanya menjelaskan keadaan data menurut persepsi responden dalam penelitian.

Dalam penelitian ini, instrumen kuesioner disusun menggunakan Skala Likert 1–5, di mana skor 1 menunjukkan sangat tidak setuju dan skor 5 menunjukkan sangat setuju. Nilai-nilai skor jawaban kemudian diolah untuk menghasilkan gambaran deskriptif menurut responden pada setiap indikator variabel penelitian (Sugiyono, 2019). Penentuan kategori penilaian dilakukan dengan menghitung rentang skala (RS) menggunakan rumus berikut:

$$RS = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

Dalam penelitian ini, skor paling tinggi yakni 5, dengan skor paling rendah yakni 1, sehingga perhitungan rentang skala adalah:

$$RS = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dengan nilai rentang tersebut, kategori penilaian hasil kuesioner disusun sebagai berikut:

Tabel 1 Interval dan Kategori Penelitian

Nilai Interval	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Rendah
1,81 – 2,60	Rendah
2,61 – 3,40	Cukup
3,41 – 4,20	Tinggi
4,21 – 5,00	Sangat Tinggi

Nilai rata-rata hasil kuesioner ditafsirkan berdasarkan interval dan kategori yang telah ditentukan sebelumnya. Kategori tersebut menjadi acuan untuk melihat kecenderungan penilaian responden sebelum pembahasan deskriptif pada masing-masing variabel dilakukan.

Analisis Deskriptif Variabel Program Pemutihan, Kualitas Pelayanan SAMSAT, Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis, Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,93, yang menunjukkan bahwa kebijakan tersebut dipersepsikan cukup baik oleh wajib pajak. Responden pada

umumnya mengetahui keberadaan program pemutihan dan merasakan manfaatnya, terutama dalam bentuk penghapusan sanksi administrasi pajak. Program ini dinilai meringankan penyelesaian kewajiban perpajakan kendaraan bermotor para wajib pajak. Meskipun demikian, masih terdapat responden yang menilai bahwa prosedur dan persyaratan program belum sepenuhnya mudah dipahami, sehingga pelaksanaannya belum memberikan dampak yang optimal bagi seluruh wajib pajak.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan SAMSAT menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,04 dan berada pada kategori cukup. Responden menilai bahwa fasilitas pelayanan, kemampuan petugas, serta kesesuaian pelayanan dengan prosedur yang berlaku telah berjalan dengan cukup baik. Sikap petugas yang sopan serta kemampuan dalam memberikan informasi turut membentuk persepsi positif terhadap pelayanan. Namun, hasil ini juga mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan masih perlu untuk ditingkatkan, khususnya dalam hal kecepatan pelayanan dan peningkatan kenyamanan wajib pajak selama proses administrasi berlangsung.

Sementara itu, tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor memperoleh nilai total rata-rata sebesar 3,00, yang mengindikasikan jika kepatuhan wajib pajak berkategori cukup. Sebagian besar responden menyatakan telah mencukupi kewajiban pembayaran pajak selaras pada ketentuan yang berlaku serta berupaya menghindari tunggakan pajak. Namun, jika ditinjau berdasarkan indikator, aspek kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan merupakan indikator dengan nilai rata-rata terendah. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak lebih banyak didorong oleh kewajiban administratif untuk membayar pajak, sementara pemahaman dan kesadaran terhadap aturan hukum perpajakan belum sepenuhnya kuat. Dengan demikian, meskipun tingkat kepatuhan sudah berada pada kategori cukup, peningkatan pemahaman terhadap ketentuan perundang-undangan perpajakan masih diperlukan agar kepatuhan yang terbentuk tidak hanya bersifat formal, tetapi juga didasarkan pada kesadaran hukum.

Secara menyeluruh, hasil penelitian ini memperlihatkan jika Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dan kualitas pelayanan SAMSAT sudah berkontribusi secara cukup dalam membentuk kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, tingkat penilaian yang masih berada pada kategori cukup menunjukkan perlunya peningkatan, baik dalam aspek kebijakan pemutihan, kualitas pelayanan, maupun kepatuhan wajib pajak.

3.2 Analisis Data

Uji Instrumen Pre-Test

Pengujian instrumen pada tahap *pre-test* dilakukan untuk memastikan bahwa alat pengukuran yang dipergunakan pada penelitian telah mencukupi kriteria kelayakan dan mampu memperoleh data yang valid. Instrumen penelitian berperan sebagai sarana untuk mengukur variabel yang diteliti, sehingga sebelum diterapkan perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitaas (Sugiyono, 2019). Pengujian validitas ditujukan untuk menilai seberapa besar kemampuan tiap item instrumen dalam melakukan pengukuran variabel dengan akurat, sedangkan uji reliabilitas bertujuan mengevaluasi konsistensi alat ukur apabila digunakan berulang kali (Sugiyono, 2019). Oleh karena itu, pelaksanaan uji instrumen pada *pre-test* sangat penting agar data awal penelitian dapat dipercaya dan menjadi landasan analisis berikutnya.

Uji Validitas Pre-Test

Uji validitas dilaksanakan guna mengetahui apakah suatu instrumen penelitian benar-benar mampu melakukan pengukuran atas hal-hal yang patut diperhitungkan, sehingga hasil perolehan data sesuai dengan tujuan penelitian. Tujuan uji ini adalah memastikan setiap butir instrumen relevan dengan variabel yang diteliti dan tidak menyimpang dari konsep yang ingin diungkap. Instrumen diindikasikan valid jika alat pengukuran tepat dalam menghitung variabel penelitian, sehingga hasil pengukuran dipastikan terpercaya dan bisa dipergunakan pada analisis penelitian (Sugiyono, 2019).

Tabel 2 Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel (df = 38)	Keterangan
Program Pemutihan	X1.1	0.830	0.312	Valid
	X1.2	0.850	0.312	Valid
	X1.3	0.864	0.312	Valid
	X1.1	0.895	0.312	Valid
	X1.5	0.836	0.312	Valid
	X2.1	0.789	0.312	Valid

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel (df = 38)	Keterangan
Kualitas Pelayanan SAMSAT	X2.2	0.790	0.312	Valid
	X2.3	0.826	0.312	Valid
	X2.1	0.687	0.312	Valid
	X2.5	0.858	0.312	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Y.1	0.823	0.312	Valid
	Y.2	0.788	0.312	Valid
	Y.3	0.814	0.312	Valid
	Y.4	0.852	0.312	Valid
	Y.5	0.818	0.312	Valid

Berdasarkan sajian hasil pengujian validitas pada Tabel 2, semua indikator pada variabel Program Pemutihan, Kualitas Pelayanan SAMSAT, dan Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan nilai r hitung yang lebih tinggi dibanding nilai r tabel (0,312). Kondisi demikian menunjukkan jika setiap item pernyataan mampu mengukur konstruk yang ditargetkan secara akurat. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian diindikasikan valid dan layak dipergunakan pada tahap penganalisisan berikutnya.

Uji Reliabilitas Pre-Test

Uji reliabilitas adalah proses evaluasi yang bertujuan mengukur konsistensi sebuah instrumen penelitian saat digunakan berulang kali dalam situasi yang serupa. Pengujian ini ditujukan untuk menjamin jika alat pengukuran dapat memperoleh stabilitas data dan tidak mengalami fluktuasi signifikan, sehingga data tersebut dapat dipercaya. (Sugiyono, 2019) menjelaskan bahwa instrumen dikatakan Instrumen dianggap reliabel ketika pengukuran yang dilakukan secara berulang tetap menunjukkan konsistensi yang kuat, meskipun dilakukan pada waktu atau situasi yang berbeda. Dengan demikian, uji reliabilitas berfungsi untuk memastikan bahwa instrumen dapat diandalkan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian.

Tabel 3 Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Program Pemutihan	0,906	0,70	Reliabel
Kualitas Pelayanan SAMSAT	0,850	0,70	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,876	0,70	Reliabel

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 3 memperlihatkan bahwa semua variabel penelitian mempunyai nilai Cronbach's Alpha di atas ambang batas minimal 0,70. Ini menunjukkan bahwa instrumen mempunyai konsistensi internal cukup hingga sangat baik. Melalui demikian, semua item pernyataan pada variabel tersebut dinilai reliabel dan mampu menghasilkan data yang stabil serta konsisten untuk analisis selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilaksanakan guna menjamin bahwa model analisis yang dipergunakan mencukupi kriteria statistik yang diperlukan sehingga hasil penelitian dapat ditafsirkan dengan tepat. Dalam studi ini, pengujian mencakup uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas sebagai prasyarat validitas model. Kemudian, analisis dilanjutkan dengan regresi linier berganda serta *Moderated Regression Analysis* (MRA) guna mengkaji pengaruh dan fungsi variabel secara lebih mendalam.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi mendekati normal sebagai syarat penganalisisan regresi. Pengujian tersebut dilakukan agar hasil estimasi model tidak bias dan mampu dilakukan penginterpretasian dengan tepat. Apabila asumsi normalitas berhasil terpenuhi, analisis statistik bisa dilakukan dengan akurat.

Tabel 4 Hasil Pengujian Normalitas

Kolmogorov-Smirnov	Asymp.Sig	Kriteria	Keterangan
0,063	0,200	> 0,05	Berdistribusi Normal

Berdasarkan Tabel 4, hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai statistik sebesar 0,063 dengan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200. Pengambilan keputusan mengacu pada nilai signifikansi yang dibandingkan dengan tingkat signifikansi 0,05. Karena nilai Asymp. Sig. di atas 0,05, maka data penelitian dinyatakan berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas berguna sebagai upaya pengevaluasian apakah ditemukan korelasi kuat antar variabel bebas pada pemodelan regresi. Pemeriksaan tersebut penting dilakukan karena tingginya tingkat korelasi antar variabel independen mampu mengurangi stabilitas dan ketepatan hasil analisis. Dengan mengonfirmasi ketiadaan multikolinieritas, model regresi akan mampu menjelaskan pengaruh variabel secara lebih akurat dan dapat diandalkan.

Tabel 5 Hasil Pengujian Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Program Pemutihan	0,960	1,042	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kualitas Pelayanan SAMSAT	0,988	1.012	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Pendapatan	0,969	1.032	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas yang tercantum pada Tabel 5 menunjukkan jika nilai *tolerance* untuk setiap variabel mencapai 0,988, yang berada di atas ambang batas minimum sebesar 0,10. Tak sebatas itu, nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tercatat sebesar 1,042, masih di bawah batas maksimal 10. Temuan tersebut menunjukkan jika tidak terdapat korelasi linear yang kuat antar variabel independen dalam model penelitian. Melalui hal itu, model regresi diindikasikan terbebas dari masalah multikolinieritas dan layak dipergunakan pada proses penganalisisan selanjutnya.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilaksanakan guna menilai apakah variasi residual pada pemodelan regresi memiliki sifat konstan atau justru berubah pada tingkat tertentu. Pengujian ini diperlukan karena ketidaksamaan varians residual dapat menyebabkan hasil analisis menjadi kurang akurat. Dengan dipenuhinya asumsi homoskedastisitas, model regresi dapat memberikan estimasi yang lebih andal.

Tabel 6 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

Variabel	t hitung	Sig.	Kriteria	Keterangan
Program Pemutihan	-0.666	0,507	> 0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan SAMSAT	0,613	0,541	> 0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Pendapatan	0,013	0,990	> 0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Berdasarkan Tabel 6, hasil pengujian heteroskedastisitas memperlihatkan bahwa nilai signifikansi pada variabel program pemutihan, kualitas pelayanan SAMSAT dan Pendapatan masing-masing melebihi 0,05. Hasil tersebut mengindikasikan jika tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas pada pemodelan regresi yang dipergunakan. Dalam hal ini, penyebaran nilai residual relatif stabil dan tidak dipengaruhi oleh masing-masing variabel independen. Oleh karena itu, model yang dipergunakan sudah mencukupi asumsi klasik sehingga bisa memasuki tahap uji selanjutnya.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda berguna sebagai penguji keberpengaruhan sejumlah variabel independen dengan serentak atas satu variabel dependen. Melalui analisis tersebut, dapat ditentukan arah serta besar keberpengaruhan dari setiap variabel bebas dalam menjelaskan variabilitas variabel terikat. Temuan dari regresi ini menjadi dasar penguat dalam menyimpulkan korelasi antar variabel penelitian.

Tabel 7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien B	Std. Error	t Hitung	Sig.	Keterangan
Konstanta	-5,849	1,044	-5,603	< 0.001	Konstanta
Program Pemutihan	0,649	0,049	13,381	< 0.001	Berpengaruh
Kualitas Pelayanan SAMSAT	0,747	0,044	16,903	< 0.001	Berpengaruh

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, program pemutihan dan kualitas pelayanan SAMSAT memiliki koefisien regresi bernilai positif dan signifikan. Kondisi demikian memperlihatkan jika semakin baik pelaksanaan program pemutihan serta kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat. Dengan demikian, kedua variabel tersebut terbukti memberi kontribusi atas peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini.

Moderated Regression Analysis

Untuk mengkaji peran pendapatan dalam memoderasi hubungan antara Program Pemutihan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, penelitian ini menerapkan *Moderated Regression Analysis* (MRA). Analisis ini melibatkan variabel utama, variabel pendapatan, serta interaksi antar variabel dalam model regresi. Dengan pendekatan ini, dapat diketahui apakah pendapatan berperan sebagai faktor yang memperkuat atau justru mengurangi pengaruh variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari pengujian MRA kemudian disajikan dalam tabel berikut untuk memberikan penjelasan yang lebih rinci tentang hubungan antar variabel yang diteliti.

Tabel 8 Hasil *Moderated Regression Analysis*

Variabel	Koefisien	t-hitung	Sig.	Keterangan
Konstanta	-9,380	-4,951	< 0,001	Konstanta
Program Pemutihan	0,934	7,974	< 0,001	Signifikan
Kualitas Pelayanan SAMSAT	0,753	17,679	< 0,001	Signifikan
Pendapatan	2,314	2,004	0,048	Signifikan
Program Pemutihan x Pendapatan	-0,188	-2,518	0,013	Moderasi Negatif

Berdasarkan hasil analisis *Moderated Regression Analysis* (MRA), dapat diketahui bahwa Program Pemutihan dan Kualitas Pelayanan SAMSAT berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, pendapatan juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan. Hasil pengujian variabel interaksi antara Program Pemutihan dan pendapatan memperlihatkan nilai koefisien yang signifikan dengan arah negatif, yang menunjukkan bahwa pendapatan berperan sebagai variabel moderasi. Temuan ini menegaskan jika kian tinggi taraf pendapatan wajib pajak, pengaruh Program Pemutihan terhadap kepatuhan cenderung melemah, sedangkan pada wajib pajak dengan pendapatan lebih rendah, keberadaan program pemutihan berperan lebih kuat dalam mendorong kepatuhan.

3.4 Uji Hipotesis

Uji t

Uji t berguna sebagai pengujian keberpengaruh parsial variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai t tabel ditentukan dengan rumus $df = n - k - 1$. Dengan jumlah responden 100 dan dua variabel independen, diperoleh df sebesar 97. Pada tingkat signifikansi 5 persen, nilai t tabel adalah 1,984. Hipotesis diterima apabila nilai t hitung di atas t tabel atau nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Tabel 9 Hasil Uji t

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
Program Pemutihan	13,381	1,984	< 0,001	Berpengaruh Signifikan
Kualitas Pelayanan SAMSAT	16,903	1,984	< 0,001	Berpengaruh Signifikan

Berdasarkan hasil penganalisisan regresi, variabel program pemutihan mempunyai nilai t hitung sebesar 13,381 dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05, sehingga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, variabel kualitas pelayanan Samsat juga menunjukkan nilai t hitung sebesar 16,903 dengan signifikansi kurang dari 0,05, yang berarti berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, kedua variabel independen terbukti memberikan pengaruh secara individual terhadap variabel dependen.

Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel program pemutihan dan kualitas pelayanan Samsat secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai F tabel ditentukan berdasarkan derajat kebebasan, yaitu $df1 = \text{jumlah variabel independen (k)}$ dan $df2 = n - k - 1$. Dengan jumlah responden 100 dan dua variabel independen, diperoleh $df1 = 2$ dan $df2 = 97$. Pada taraf signifikansi 5 persen, nilai F tabel sebesar 3,09. Model regresi dinyatakan signifikan apabila nilai F hitung lebih besar dari F tabel atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Tabel 10 Hasil Uji F

Keterangan	F hitung	F Tabel	Sig.	Kesimpulan
Pengaruh Simultan variabel X kepada variabel Y	211,808	3,09	< 0,001	Model Regresi Signifikan

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 211,808 yang lebih besar dibandingkan F tabel sebesar 3,09 dengan tingkat signifikansi <0,001. Kondisi ini mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi kriteria kelayakan. Dengan demikian, kualitas pelayanan samsat dan program pemutihan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi berguna sebagai pengukur seberapa besar variabel independen mampu memaparkan variasi pada variabel dependen dalam sebuah model regresi. Pengujian ini mengindikasikan terkait kekuatan keseluruhan model. Nilai koefisien determinasi diperoleh dari tabel Model Summary pada output SPSS dan hasilnya digunakan sebagai dasar untuk menilai besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,902	0,814	0,810	1,93929

Nilai R Square sebesar 0,814 menunjukkan bahwa 81,4% variasi kepatuhan wajib pajak mampu dipaparkan oleh kualitas pelayanan samsat dan program pemutihan. Setelah dilakukan penyelarasan atas jumlah variabel independen dan ukuran sampel, nilai Adjusted R Square tetap tinggi yaitu 0,810, sehingga kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen masih tergolong kuat dan stabil. Nilai R sebesar 0,902 mengindikasikan jika terdapat korelasi sangat kuat antara variabel bebas dan variabel terikat. Sementara itu, sebesar 18,6% variasi kepatuhan wajib pajak memperoleh pengaruh dari faktor lain di luar model penelitian.

3.5 Pembahasan

Hasil pengujian yang telah dilakukan mengungkapkan bahwa program pemutihan (X1) memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kualitas pelayanan samsat (X2) juga berperan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan itu, pendapatan (Z) berfungsi sebagai variabel moderasi yang memengaruhi hubungan antara program pemutihan dan kepatuhan wajib pajak, namun dengan arah negatif. Artinya, pada wajib pajak dengan pendapatan yang lebih tinggi, pengaruh program pemutihan terhadap kepatuhan cenderung menjadi lebih lemah. Oleh karena itu, pembahasan selanjutnya akan diuraikan secara terpisah sesuai dengan masing-masing variabel penelitian.

Pengaruh Program Pemutihan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian H1 yang telah dilakukan, program pemutihan pajak kendaraan bermotor terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Bandar Lampung. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 13,381 dengan tingkat signifikansi < 0,001, yang berarti pengaruh program pemutihan terhadap kepatuhan wajib pajak bersifat nyata secara statistik. Koefisien regresi yang bernilai positif sebesar 0,649 menunjukkan bahwa semakin baik pelaksanaan program pemutihan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung mengalami peningkatan.

Hasil ini didukung oleh analisis deskriptif variabel program pemutihan yang menunjukkan nilai rata-rata sebesar 2,93 dan berada pada kategori cukup. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa responden pada umumnya telah memahami tujuan dan manfaat program pemutihan serta merasakan adanya keringanan dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor. Program pemutihan dinilai cukup membantu wajib pajak, khususnya dalam mengurangi beban sanksi administrasi, meskipun masih terdapat sebagian responden yang menghadapi kendala prosedural.

Secara empiris, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan pemutihan mampu mendorong perubahan perilaku wajib pajak ke arah yang lebih patuh. Penghapusan denda dan sanksi administrasi membuat wajib pajak yang sebelumnya menunda pembayaran pajak menjadi lebih terdorong untuk melunasi kewajibannya. Kondisi ini sejalan dengan *Tax Compliance Theory* yang menjelaskan bahwa kepatuhan dapat meningkat ketika beban dan risiko yang dirasakan wajib pajak menjadi lebih rendah. Selain itu, dari sudut pandang *Theory of Planned Behavior*, program pemutihan dapat memengaruhi niat wajib pajak melalui kemudahan yang dirasakan dalam melakukan pembayaran pajak.

Temuan penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian (Baihaqi, 2023; Hajawiyah, 2021; Nuryanah & Gunawan, 2022; Pranata dkk., 2022; Rasyid, 2022) yang menyatakan bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bukti empiris bahwa program pemutihan merupakan salah satu kebijakan yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Kualitas Pelayanan SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil Pengujian H2 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SAMSAT memiliki peran yang signifikan dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung. Hal ini tercermin dari nilai t hitung sebesar 16,903 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$, yang menandakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara nyata terhadap kepatuhan wajib pajak. Koefisien regresi sebesar 0,747 yang bernilai positif mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan diikuti oleh peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Secara deskriptif, responden menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT berada pada kategori cukup hingga baik. Aspek pelayanan seperti kejelasan prosedur, sikap petugas, serta ketepatan waktu pelayanan dinilai berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Pelayanan yang lebih tertib dan mudah dipahami membuat proses pembayaran pajak tidak dianggap sebagai beban oleh wajib pajak.

Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman wajib pajak selama berinteraksi dengan petugas dan sistem pelayanan SAMSAT berperan dalam membentuk perilaku kepatuhan. Pelayanan yang responsif dan transparan dapat menciptakan persepsi positif terhadap institusi pajak. Kondisi ini sejalan dengan *Service Quality Theory* yang menekankan bahwa pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan pengguna akan meningkatkan kepuasan. Selain itu, dari sudut pandang *Theory of Planned Behavior*, pelayanan yang baik dapat meningkatkan persepsi kemudahan dalam membayar pajak, sehingga memperkuat niat wajib pajak untuk patuh.

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan (Amalia & Budiantoro, 2025; Bhegawati dkk., 2023; Florence & Suhartono, 2023; Jaeng & Yadnyana, 2024; Ridhawati dkk., 2022) yang mengemukakan jika kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Melalui hal itu, peningkatan kualitas pelayanan SAMSAT dapat dipandang sebagai langkah strategis dalam mendorong kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Pendapatan dalam memoderasi Program Pemutihan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian moderasi yang telah dilakukan, pendapatan terbukti berperan dalam memengaruhi hubungan antara program pemutihan dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung dengan arah negatif. Temuan ini menunjukkan bahwa pengaruh program pemutihan terhadap kepatuhan wajib pajak tidak bersifat sama pada setiap tingkat pendapatan. Semakin tinggi tingkat pendapatan wajib pajak, pengaruh program pemutihan terhadap kepatuhan cenderung melemah, sedangkan pada wajib pajak dengan pendapatan lebih rendah, program pemutihan memiliki peran yang lebih kuat dalam mendorong kepatuhan.

Hasil penelitian ini menunjukkan perbedaan dengan penelitian terdahulu oleh (Leo, 2022) yang secara khusus menempatkan pendapatan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara program pemutihan dan kepatuhan wajib pajak, di mana pendapatan dinyatakan tidak memoderasi hubungan tersebut. Perbedaan temuan ini mengindikasikan adanya pengaruh konteks penelitian, baik dari sisi karakteristik responden, kondisi ekonomi, maupun kebijakan pemutihan yang berlaku pada periode penelitian. Dalam penelitian ini, mayoritas responden berada pada kelompok pendapatan rendah hingga menengah, sehingga keberadaan program pemutihan menjadi faktor yang lebih relevan dalam keputusan membayar pajak kendaraan bermotor.

Secara empiris, temuan ini menunjukkan bahwa program pemutihan lebih dirasakan manfaatnya oleh wajib pajak dengan kemampuan ekonomi yang terbatas. Penghapusan denda dan sanksi administrasi mengurangi beban

tambahan yang sebelumnya menjadi alasan penundaan pembayaran pajak. Sebaliknya, bagi wajib pajak dengan tingkat pendapatan yang lebih tinggi, keputusan untuk membayar pajak cenderung didasarkan pada kesadaran kewajiban dan kemampuan finansial, sehingga keberadaan program pemutihan tidak menjadi faktor utama yang memengaruhi kepatuhan.

Temuan penelitian ini selaras pada *Tax Compliance Theory* yang kemudian dikembangkan oleh Fischer, yang menyatakan bahwa karakteristik demografis, termasuk pendapatan, memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak. Dalam kerangka tersebut, pendapatan berperan dalam membentuk cara wajib pajak merespons kebijakan perpajakan yang bersifat insentif. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa efektivitas program pemutihan tidak bersifat seragam, melainkan bergantung pada kondisi ekonomi wajib pajak.

Secara keseluruhan, penelitian ini menemukan bahwa pendapatan berperan sebagai faktor yang melemahkan dampak program pemutihan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini membuktikan bahwa kebijakan pemutihan akan lebih efektif jika ditujukan kepada wajib pajak berpendapatan rendah hingga menengah, sementara pendekatan kebijakan yang berbeda dibutuhkan sebagai peningkat kepatuhan pada wajib pajak dengan pendapatan lebih tinggi.

4. Kesimpulan

Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dan Kualitas Pelayanan SAMSAT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Bandar Lampung. Program pemutihan efektif meningkatkan kepatuhan dengan mengurangi beban ekonomi wajib pajak, sedangkan pelayanan SAMSAT yang profesional dan responsif memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi perpajakan. Pendapatan memoderasi pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak dengan arah negatif, sehingga efektivitas program lebih dirasakan oleh wajib pajak berpendapatan rendah. Secara simultan, kedua variabel independen tersebut memberikan kontribusi yang signifikan dalam menjelaskan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Provinsi Lampung melalui UPTD SAMSAT Kota Bandar Lampung disarankan untuk terus memperbaiki pelaksanaan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor agar lebih terencana dan tepat sasaran, serta didukung oleh sosialisasi yang efektif sehingga mudah dipahami oleh masyarakat, khususnya wajib pajak berpendapatan rendah. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan SAMSAT perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui penguatan kompetensi petugas, pemanfaatan teknologi layanan, serta penyediaan fasilitas yang lebih nyaman dan efisien. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, seperti kesadaran dan pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, atau tingkat kepercayaan kepada pemerintah. Perluasan wilayah penelitian dan penggunaan metode yang berbeda juga disarankan agar hasil penelitian menjadi lebih luas dan mendalam.

Referensi

1. I. Ajzen, "The theory of planned behavior," *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, vol. 50, no. 2, pp. 179–211, 1991, doi: 10.1016/0749-5978(91)90020-T.
2. M. G. Allingham and A. Sandmo, "Income tax evasion: A theoretical analysis," *Journal of Public Economics*, vol. 1, no. 3–4, pp. 323–338, 1972, doi: 10.1016/0047-2727(72)90010-2.
3. A. Amalia and R. Budiantoro, "Meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pati: Peran kesadaran, sanksi, sosialisasi, dan kualitas pelayanan," *Journal of Accounting and Digital Finance*, vol. 5, no. 2, pp. 169–186, 2025, doi: 10.53088/jadfi.v5i2.1803.
4. N. Ardila, E. Marlina, and R. S. Armel, "Determinasi kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi sebagai variabel moderasi," *Jurnal Akuntansi dan Ekonomika*, vol. 13, no. 1, pp. 66–72, 2023, doi: 10.37859/jae.v13i1.3974.
5. A. Baihaqi, "Pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor, pembebasan bea balik nama, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi," *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi*, vol. 7, no. 1, 2023, doi: 10.33395/owner.v7i1.1257.
6. D. A. S. Bhegawati, Y. Verawati, and G. A. R. Widyantari, "Pengaruh tarif pajak progresif, kualitas pelayanan, sanksi, kesadaran, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor," *Journal of Applied Accounting*, vol. 2, no. 1, pp. 17–23, 2023, doi: 10.52158/jaa.v2i1.522.
7. D. D. Bobek and R. C. Hatfield, "An investigation of the theory of planned behavior and the role of moral obligation in tax compliance," *Behavioral Research in Accounting*, vol. 15, no. 1, pp. 13–38, 2003, doi: 10.2308/bria.2003.15.1.13.
8. G. Bouckaert and S. Van de Walle, "Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of good governance," *International Review of Administrative Sciences*, vol. 69, no. 3, pp. 329–343, 2003, doi: 10.1177/0020852303693003.
9. Y. Durham, "The effects of income source, context, and income level on tax compliance behavior," *Journal of Economic Psychology*, 2014, doi: 10.1016/j.joep.2013.12.001.
10. C. M. Fischer, M. Wartick, and M. M. Mark, "Detection probability and taxpayer compliance: A review of the literature," *Journal of Accounting Literature*, vol. 11, pp. 1–46, 1992.

11. A. Hajawiyah, "Analysis of a tax amnesty's effectiveness in Indonesia," *Journal of Economics and Business*, vol. 118, p. 105988, 2021, doi: 10.1016/j.jeconbus.2021.105988.
12. I. Hidayat and L. Maulana, "Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Tangerang," *Bongaya Journal of Research in Accounting*, vol. 5, no. 1, pp. 11–35, 2022, doi: 10.37888/bjra.v5i1.322.
13. E. Kirchler, E. Hoelzl, and I. Wahl, "Enforced versus voluntary compliance: The slippery slope framework," *Journal of Economic Psychology*, vol. 29, no. 2, pp. 210–225, 2008.
14. Kompas TV, "Program pemutihan pajak kendaraan Oktober 2025: Daftar provinsi, syarat, dan ketentuannya," 2025. [Online]. Available: <https://www.kompas.tv>
15. M. Leo, "Pengaruh pemutihan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan pendapatan sebagai variabel moderasi," *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi*, vol. 6, no. 1, pp. 151–161, 2022.
16. F. Misra, *Penelitian perpajakan dalam akuntansi: Perspektif keperilakuan dan akuntansi keuangan*. Jakarta, Indonesia: Rajawali Press, 2022.
17. N. Ningsi, Z. Noorhasanah, and G. Gusnawati, "Quality analysis of e-government services using SERVQUAL method (Case study of SAMSAT Office in Kolaka Regency)," *INTENSIF*, vol. 4, no. 2, 2020.
18. A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 1988.
19. A. Pranata, N. Nurmala, and M. A. Arifin, "Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi, dan pemutihan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor," *Jurnal Akuntansi*, vol. 14, no. 2, pp. 319–329, 2022, doi: 10.28932/jam.v14i2.5182.
20. A. Pratama, *Riset akuntansi perpajakan: Teori dan literatur*. CV Bintang Semesta Media, 2024.
21. N. Purwaningsih, C. Iswanaji, and R. W. Bharata, "Pengaruh kesadaran pajak, pemahaman pajak, pendapatan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan," *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, vol. 10, no. 3, pp. 455–466, 2022.
22. S. A. Rahmawati, T. Nuryati, T. Yulaeli, B. Nurbaiti, and E. P. Ningrum, "Factors affecting vehicle taxpayer compliance with income level as a moderating variable," *Research Trend in Technology and Management*, vol. 3, no. 1, pp. 48–62, 2025.
23. F. F. Rasyid, "Pengaruh efektivitas pemutihan pajak kendaraan bermotor terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor," *Litera: Jurnal Literasi Akuntansi*, vol. 2, no. 2, pp. 143–148, 2022.
24. Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, 2nd ed. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2019.
25. F. Tjiptono, *Service, quality & satisfaction*, 4th ed. Yogyakarta, Indonesia: Andi Offset, 2016.
26. V. A. Zeithaml, A. Parasuraman, and L. L. Berry, *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York, NY, USA: The Free Press, 1990.