

PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT JAKARTA BARAT

Sheila Febriani¹, Darma Wijaya²

^{1,2}Universitas Bina Sarana Informatika

Email : shellafebriani068@gmail.com¹, darma.dwa@bsi.ac.id²

Abstrak

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berperan penting dalam mendukung pembangunan daerah. Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di DKI Jakarta masih belum optimal. Untuk meningkatkan kepatuhan tersebut, pemerintah menerapkan program pemutihan pajak serta meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh program pemutihan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Jakarta Barat, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Jakarta Barat. Sampel penelitian berjumlah 40 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pemutihan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi $0,575 > 0,05$ dan t hitung $0,565 < t$ tabel 2,026. Sebaliknya, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi $0,039 < 0,05$ dan t hitung $2,138 > t$ tabel 2,026. Secara simultan, program pemutihan pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai F hitung $7,708 > F$ tabel 3,25 dan signifikansi $0,002 < 0,05$.

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

Abstract

Motor vehicle taxes are one of the sources of Regional Original Revenue (PAD) which plays an important role in supporting regional development. However, the level of compliance of motor vehicle taxpayers in DKI Jakarta is still not optimal. To increase compliance, the government implements a tax whitening program and improves the quality of tax services. This study aims to determine the influence of the tax whitening program and service quality on the compliance of motor vehicle taxpayers in West Jakarta Samsat, both partially and simultaneously. This study uses a descriptive method with a quantitative approach. The research population is motor vehicle taxpayers registered at Samsat West Jakarta. The research sample amounted to 40 respondents who were selected using the purposive sampling technique. Data were collected

through questionnaire deployment and analyzed using validity, reliability, classical assumption, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination (R^2). The results showed that the tax whitening program did not have a significant effect on taxpayer compliance with a significance value of $0.575 > 0.05$ and t calculated $0.565 < t$ table 2.026. On the other hand, the quality of service had a significant effect on taxpayer compliance with a significance value of $0.039 < 0.05$ and t calculated $2.138 > t$ table 2.026. Simultaneously, the tax whitening program and service quality had a significant effect on taxpayer compliance with an F value of $7.708 > F$ table 3.25 and a significance of $0.002 < 0.05$.

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

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat (1), pajak adalah kontribusi wajib yang dibayarkan oleh orang pribadi atau badan kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang tanpa memperoleh imbalan secara langsung, serta digunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dalam sistem desentralisasi fiskal di Indonesia, penerimaan pajak tidak hanya berasal dari pajak pusat, tetapi juga dari pajak daerah yang menjadi sumber penting Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satu jenis pajak daerah yang memiliki kontribusi besar terhadap PAD adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), khususnya di wilayah perkotaan dengan tingkat kepemilikan kendaraan yang tinggi seperti

DKI Jakarta. Pajak Kendaraan Bermotor memiliki peran strategis dalam mendukung pembiayaan pembangunan daerah. Seiring meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahun, potensi penerimaan PKB juga terus bertambah. Namun, besarnya potensi tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan laporan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) DKI Jakarta periode 2022–2024, masih terdapat kendaraan bermotor yang memiliki tunggakan pajak meskipun jumlah kendaraan yang terdaftar terus mengalami peningkatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih belum optimal sehingga berpotensi mengurangi penerimaan PAD. Selain itu, Kementerian Keuangan juga menegaskan bahwa optimalisasi penerimaan pajak daerah sangat dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan wajib pajak serta efektivitas kebijakan perpajakan yang diterapkan oleh

pemerintah daerah Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat (1), pajak adalah kontribusi wajib yang dibayarkan oleh orang pribadi atau badan kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang tanpa memperoleh imbalan secara langsung, serta digunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dalam sistem desentralisasi fiskal di Indonesia, penerimaan pajak tidak hanya berasal dari pajak pusat, tetapi juga dari pajak daerah yang menjadi sumber penting Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satu jenis pajak daerah yang memiliki kontribusi besar terhadap PAD adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), khususnya di wilayah perkotaan dengan tingkat kepemilikan kendaraan yang tinggi seperti DKI Jakarta.

Pajak Kendaraan Bermotor memiliki peran strategis dalam mendukung pembiayaan pembangunan daerah. Seiring meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahun, potensi penerimaan PKB juga terus bertambah. Namun, besarnya potensi tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan laporan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) DKI Jakarta periode 2022–2024, masih terdapat kendaraan bermotor yang memiliki tunggakan pajak meskipun jumlah kendaraan yang terdaftar terus mengalami peningkatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih belum optimal sehingga berpotensi mengurangi penerimaan PAD. Selain itu, Kementerian Keuangan juga menegaskan bahwa optimalisasi penerimaan pajak daerah sangat dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan wajib pajak serta efektivitas kebijakan perpajakan yang diterapkan oleh pemerintah daerah (Permata et al., 2025). Berbagai faktor diduga memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Salah satu kebijakan yang diterapkan pemerintah daerah adalah program pemutihan pajak, yaitu pemberian penghapusan sanksi administratif atau denda keterlambatan pembayaran pajak. Program ini bertujuan memberikan insentif kepada wajib pajak agar segera melunasi kewajiban perpajakannya. Secara konseptual, kebijakan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam jangka pendek. Akan tetapi, efektivitas program pemutihan pajak masih menunjukkan hasil yang beragam dalam

berbagai penelitian sehingga memerlukan pengkajian lebih lanjut (Q et al., 2025).

Selain program pemutihan pajak, kualitas pelayanan juga menjadi faktor yang diyakini memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan responsif dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap instansi perpajakan sehingga mendorong kepatuhan secara sukarela. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal, seperti antrean panjang, keterbatasan layanan digital, maupun kurangnya informasi yang jelas, berpotensi menurunkan keinginan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian Oktaviani Putri & Ika Sulistyawati (2024), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, meskipun besarnya pengaruh tersebut berbeda pada setiap wilayah penelitian. Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara program pemutihan pajak, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun demikian, masih terdapat beberapa kesenjangan penelitian. Pertama, hasil penelitian mengenai pengaruh program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan temuan yang belum

konsisten sehingga masih terdapat *theory gap*. Kedua, sebagian besar penelitian dilakukan pada daerah yang berbeda sehingga karakteristik wajib pajak di Samsat Jakarta Barat belum banyak dikaji, yang menunjukkan adanya *context gap*. Ketiga, penelitian yang menguji pengaruh program pemutihan pajak dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih relatif terbatas sehingga menunjukkan adanya *methodological gap*.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan kontribusi dengan menganalisis pengaruh program pemutihan pajak dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Jakarta Barat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai efektivitas kedua faktor tersebut dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sekaligus menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan perpajakan yang lebih efektif guna mengoptimalkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sebagai salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah. Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh program pemutihan pajak dan kualitas

pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Jakarta Barat, baik secara parsial maupun simultan.

METODE PENELITIAN

Penelitian memakai pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menyelidiki pengaruh program pemutihan pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Jakarta Barat. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Data yang diperoleh dari responden diolah dan dianalisis secara statistik untuk mengetahui pengaruh program pemutihan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Menurut Sugiyono dalam (Mushofa et al., 2024) Populasi dimaknai sebagai wilayah rampatan yang terdiri atas objek maupun subjek yang memiliki karakteristik serta kualitas tertentu yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti untuk diteliti dan dianalisis, sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai dasar dalam menarik suatu kesimpulan. Populasi penelitian mencakup wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Jakarta Barat.

Menurut Amin et al. (2023) Sampel pada dasarnya dapat dipahami sebagai

sebagian yang berasal dari populasi dan digunakan sebagai sumber utama data penelitian. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yang merupakan bagian dari metode *non-probability sampling*. Dengan teknik tersebut, setiap anggota populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai responden penelitian. Dalam penelitian ini sampel di tentukan sebanyak 40 sampel. Adapun variabel independen yang digunakan terdiri atas Program Pemutihan Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2), sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi secara langsung serta penyebaran kuesioner yang memuat 30 butir pertanyaan terstruktur. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, yang dimulai dari pilihan "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju". Selanjutnya, data yang telah terkumpul diolah menggunakan software SPSS versi 26. Tahap analisis diawali dengan pengujian kualitas data yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji

multikolinearitas untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi persyaratan analisis. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda, baik secara parsial melalui Uji t maupun secara simultan melalui Uji F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono dalam (Taopik et al., 2023), menjelaskan bahwa tujuan uji validitas adalah untuk menilai apakah instrumen yang digunakan telah tepat dalam mengukur sasaran penelitian. Dengan demikian, validitas mencerminkan tingkat ketepatan suatu alat ukur dalam menangkap data sesuai dengan konstruk yang hendak diteliti. Pada penelitian ini, pengujian validitas menggunakan nilai signifikansi dua arah sebesar 0,3120 sebagai acuan dalam menentukan valid atau tidaknya setiap item pernyataan. Pada penelitian ini, pengujian validitas menggunakan nilai signifikansi dua arah sebesar 0,3120 sebagai acuan dalam menentukan valid atau tidaknya setiap item pernyataan.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Program Pemutihan Pajak (X1)

Df = N - 2 = 40 - 2 = 38 (0,312)			
Item	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,334	0,312	Valid
X1.2	0,394	0,312	Valid
X1.3	0,407	0,312	Valid
X1.4	0,537	0,312	Valid
X1.5	0,331	0,312	Valid
X1.6	0,465	0,312	Valid
X1.7	0,391	0,312	Valid
X1.8	0,662	0,312	Valid
X1.9	0,692	0,312	Valid
X1.10	0,454	0,312	Valid

Sumber: Hasil olad data SPSS (2026)

Seluruh item pernyataan pada variabel Program Pemutihan Pajak dinyatakan valid, ditunjukkan oleh nilai rhitung masing-masing yang melampaui ambang batas rtabel sebesar 0,312.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)

Df = N - 2 = 40 - 2 = 38 (0,312)			
Item	R hitung	R tabel	Keterangan
X2.1	0,565	0,312	Valid
X2.2	0,704	0,312	Valid
X2.3	0,632	0,312	Valid
X2.4	0,648	0,312	Valid
X2.5	0,843	0,312	Valid
X2.6	0,573	0,312	Valid
X2.7	0,636	0,312	Valid
X2.8	0,690	0,312	Valid
X2.9	0,667	0,312	Valid
X2.10	0,556	0,312	Valid

Sumber: Hasil olad data SPSS (2026)

Seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan valid, ditunjukkan oleh nilai rhitung

masing-masing yang melampaui ambang batas rtabel sebesar 0,312.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Df = N - 2 = 40 - 2 = 38 (0,312)			
Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Y1	0,540	0,312	Valid
Y2	0,562	0,312	Valid
Y3	0,515	0,312	Valid
Y4	0,749	0,312	Valid
Y5	0,482	0,312	Valid
Y6	0,631	0,312	Valid
Y7	0,565	0,312	Valid

Sumber: Hasil olad data SPSS (2026)

Seluruh item pernyataan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak dinyatakan valid, ditunjukkan oleh nilai rhitung masing-masing yang melampaui ambang batas rtabel sebesar 0,312.

2. Uji Realibilitas

Menurut Ghazali dalam (Rahmayanti, 2024), menjelaskan bahwa reliabilitas merupakan alat untuk menilai suatu kuesioner yang berfungsi sebagai indikator dari variabel atau konstruk yang diteliti. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap setiap pernyataan menunjukkan konsistensi atau kestabilan dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*.

- Jika nilai *Cronbach's Alpha* > dari 0,60, maka instrumen dinyatakan memiliki tingkat reliabilitas yang memadai.
- Jika nilai *Cronbach's Alpha* < dari 0,60, maka instrumen dinilai kurang reliabel.

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Cronbach's Alpha	Keterangan
Program Pemutihan Pajak	0,605	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak	0,850	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,677	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil olad data SPSS (2026)

Hasil pengujian reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* mengindikasikan seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai lebih besar dari 0,60. Variabel program pemutihan pajak memperoleh nilai sebesar 0,605, kualitas pelayanan pajak sebesar 0,850, dan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,677. Hasil tersebut menjadi pertanda bahwa seluruh variabel telah memenuhi kriteria reliabilitas.

B. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Umar dalam (Pratiwi & Lubis, 2021), uji normalitas digunakan

untuk mengevaluasi apakah variabel dependen, variabel independen, maupun keduanya mengikuti distribusi normal atau setidaknya mendekati normal. Dasar penentuan keputusan dalam uji normalitas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Jika nilai sig < 0,05, maka distribusi data adalah tidak normal.
- Jika nilai sig > 0,05, maka distribusi data adalah normal.

Tabel 5 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual	
N	40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean .0000000
	Std. Deviation 2.60520364
Most Extreme Differences	Absolute .129
	Positive .079
	Negative -.129
Test Statistic	.129
Asymp. Sig. (2-tailed)	.092 ^c

Sumber: Hasil olad data SPSS (2026)

Diperoleh nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,092. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa residual dalam penelitian ini berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas pada model regresi telah terpenuhi.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilaksanakan untuk memastikan bahwa antarvariabel

independen dalam model regresi tidak mempunyai hubungan linear yang terlalu kuat. Menurut Sugiyono (2019) dalam (Jundrio et al., 2025), pengujian multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Jika VIF < 10 dan nilai tolerance > 0,01 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	15.325	4.540		3.376	.002		
Program Pemutihan Pajak	.094	.167	.118	.565	.575	.435	2.299
Kualitas Pelayanan Pajak	.257	.120	.448	2.138	.039	.435	2.299

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib pajak

Sumber: Hasil olad data SPSS (2026)

Variabel program pemutihan pajak dan kualitas pelayanan pajak masing-masing memiliki nilai Tolerance sebesar 0,435, yang berada di atas batas minimum 0,10, serta nilai VIF sebesar 2,299, yang ada di bawah batas maksimum 10,00. dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini terbebas dari gejala multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Umar dalam (Pratiwi & Lubis, 2021), uji heteroskedastisitas digunakan untuk menilai apakah dalam

model regresi terdapat perbedaan varians residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Uji Glejser merupakan salah satu metode yang umum diterapkan untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Apabila nilai signifikansi > dari 0,05, maka model regresi dinyatakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

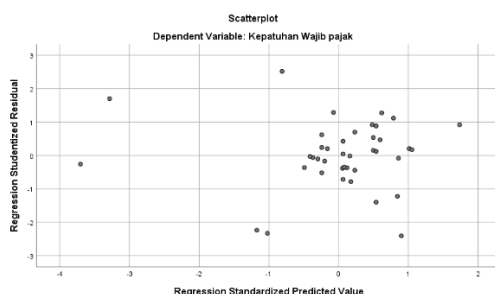
Tabel 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1 (Constant)	3.583	3.130		1.145	.260
Program Pemutihan Pajak	.005	.115	.010	.040	.968
Kualitas Pelayanan Pajak	-.047	.083	-.139	-.564	.576

Sumber: Hasil olah data SPSS (2026)

Tabel 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Grafik Scatterplot



Diketahui variabel program pemutihan pajak (X1) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,968, sedangkan variabel kualitas pelayanan pajak (X2) memperoleh nilai signifikansi sebesar

0,576. Kedua nilai signifikansi tersebut berada di atas 0,05. Grafik Scatterplot menunjukkan titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, maka dapat dinyatakan bahwa model penelitian ini tidak menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas.

4. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji T)

Menurut Duwi Priyatno dalam (Mutaufiq & Aisyyah, 2021), uji t digunakan untuk menilai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan secara parsial, sehingga setiap variabel bebas dianalisis secara terpisah untuk mengetahui kontribusinya terhadap variabel terikat. Berikut adalah kriteria uji t:

- Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ dengan nilai $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variable X berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y.
- Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ dengan nilai $sig > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variable X tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y.

Tabel 9 Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.325	4.540		3.376	.002
Program Pemutihan Pajak (X1)	.094	.167	.118	.565	.575
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	.257	.120	.448	2.138	.039

Sumber: Hasil olah data SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 9 dapat ditarik kesimpulan hipotesis sebagai berikut:

- a. H1 : dapat diketahui nilai signifikan berpengaruh variabel program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,575 > 0,05 dengan nilai t hitung 0,565 < 2,026 dapat dikatakan Ho diterima dan Ha ditolak maka tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- b. H2 : dapat diketahui nilai signifikan berpengaruh variabel kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,039 < 0,05 dengan nilai t hitung 2,138 > 2,026 dapat disimpulkan Ho ditolak dan Ha diterima maka terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2) Uji Simultan (Uji F)

Menurut Ana dalam (Marpaung et al., 2021), uji F merupakan pengujian koefisien regresi yang dilakukan secara simultan atau bersama-sama, dengan tujuan untuk menilai pengaruh variabel independen secara kolektif terhadap variabel dependen. Adapun dasar penentuan keputusan dalam pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ dan apabila tingkat signifikan $< \alpha$ (0,05) Ha diterima dan H0 ditolak artinya variabel independen secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ dan apabila tingkat signifikansi $> \alpha$ (0,05) Ha ditolak dan H0 diterima, artinya variabel independen secara simultan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 10 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	110.279	2	55.139	7.708	.002 ^b
Residual	264.696	37	7.154		
Total	374.975	39			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak (X2), Program Pemutihan Pajak (X1)

Sumber: Hasil olah data SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 10 menunjukkan nilai F hitung lebih besar dibandingkan F tabel. Nilai F hitung diperoleh sebesar 7,708, sedangkan nilai F tabel pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dengan $(df) = n - k - 1$, yaitu $40 - 2 - 1 = 37$, sebesar 3,25. Dengan demikian, nilai F hitung $7,708 > F$ tabel 3,25. Selain itu, nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,002 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel program pemutihan pajak dan kualitas pelayanan pajak secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

C. Uji Koefisien Determinasi

1. Uji Koefisien Determinasi Parsial

Tabel 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	15.325	4.540		3.376	.002			
X1	.094	.167	.118	.565	.575	.455	.093	.078
X2	.257	.120	.448	2.138	.039	.537	.332	.295

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil olah data SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 11 nilai koefisien determinasi dapat dihitung sebagai berikut:

Tabel 12 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Parsial

No	Variabel	Nilai Beta x Zero Order	Hasil	Hasil Koefisien Determinasi
1.	Program Pemutihan Pajak	0.118 x 0.445	5,251	5,25%
2.	Kualitas Pelayanan Pajak	0.448 x 0.537	24,058	24,06%
Total Koefisien Determinasi Simultan				29,31%

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Diketahui bahwa variabel program pemutihan pajak memiliki nilai kontribusi sebesar 5,25%, yang termasuk dalam kategori sangat lemah. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara individual program pemutihan pajak memberikan pengaruh yang relatif kecil terhadap kepatuhan wajib pajak. Di sisi lain, variabel kualitas pelayanan pajak memperoleh nilai pengaruh parsial sebesar 24,06%, yang berada pada kategori lemah hingga sedang. Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pajak secara mandiri mampu memberikan kontribusi yang lebih besar dalam menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak dibandingkan program pemutihan pajak.

2. Uji Koefisien Determinasi Simultan

Tabel 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.542 ^a	.294	.256	2.675

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Hasil olah data SPSS (2026)

Diperoleh nilai R Square sebesar 0,294. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel program pemutihan pajak dan kualitas pelayanan pajak secara simultan mampu menjelaskan sebesar 29,4% terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, sebesar 70,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

D. Uji Koefisien Regresi Linear Berganda

Menurut Imam Ghozali dalam (Pratiwi & Lubis, 2021), analisis regresi berfungsi untuk menilai derajat intensitas hubungan antara dua variabel atau lebih sekaligus menunjukkan arah keterkaitan antara variabel dependen dan variabel independen.

Tabel 14 Hasil Koefisien Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	15.325	4.540		.002
	Program Pemutihan Pajak (X1)	.094	.167	.118	.575
	Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	.257	.120	.448	.039

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Diperoleh nilai konstanta sebesar 15,325 dan untuk nilai program pemutihan pajak (X1) sebesar 0,094 sementara nilai kualitas pelayanan pajak (X2) sebesar 0,257. Maka dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 15,325 + 0,094 X_1 + 0,257 X_2 + e$$

Mengacu pada persamaan regresi tersebut, maka penjelasan dari masing-masing koefisien variabel dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a)

Nilai konstanta (a) sebesar 15,325. Artinya tidak terjadi perubahan variabel independen (program pemutihan pajak dan kualitas pelayanan pajak) bernilai nol, maka variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) sebesar 15,325.

2. B1X1 (Program Pemutihan Pajak)

Nilai koefisien regresi variabel program pemutihan pajak (X1) sebesar 0,094. Artinya variabel program pemutihan pajak di Samsat Jakarta Barat terhadap kepatuhan wajib pajak meningkat 1 poin, maka kepatuhan wajib pajak di Samsat Jakarta Barat akan meningkat sebesar 0,094 poin. Koefisien bernilai positif memperlihatkan adanya hubungan searah antara program pemutihan pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

3. B2X2 (Kualitas Pelayanan Pajak)

Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan pajak (X2) sebesar 0,257. Artinya variabel kualitas pelayanan pajak di Samsat Jakarta Barat meningkat 1 poin, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,257. Koefisien yang bernilai positif memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki hubungan searah terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh program pemutihan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Samsat Jakarta Barat,

diperoleh kesimpulan dan saran sebagai berikut:

1. Program pemutihan pajak (X1) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial.
2. Kualitas pelayanan pajak (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial.
3. Program pemutihan pajak dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan perhitungan besarnya koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai R square sebesar 0,294, dapat diperoleh rangkuman bahwa variabel program pemutihan pajak dan kualitas pelayanan pajak secara simultan memberikan pengaruh sebesar 29,4% terhadap kepatuhan wajib pajak. Sisanya sebesar 70,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN. *Jurnal Kajian Islam*

- Kontemporer*, 14(1), 15–31.
<https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Jundrio, H., Dewi, I. T. T., Rahmatillah, L., Nabela, A. R., Ardiansyah, A., Utami, R., & Andri, S. (2025). Pengaruh Free Shipping Promotion, Customer Rating, Dan Customer Review Terhadap Purchase Decision. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 96–105.
- Marpaung, F. K., S, M. W. A., Sofira, A., & Aloyna, S. (2021). PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN INDOMIE PADA PT. ALAMJAYA WIRASENTOSA KABANJAHE. *Jurnal Manajemen*, 7, 49–64.
- Mushofa, Hermina, D., & Huda, N. (2024). Memahami Populasi dan Sampel: Pilar Utama dalam Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(12), 5937–5948.
<https://doi.org/10.46799/jsa.v5i12.1992>
- Mutaufiq, A., & Aisyyah, I. (2021). PENGARUH PERENCANAAN BAHAN BAKU DAN PEMELIHARAAN MESIN TERHADAP EFEKTIFITAS PROSES PRODUKSI (SURVEI TERHADAP PERUSAHAAN MANUFAKTUR DI KAWASAN INDUSTRI JABABEKA CIKARANG) Ali. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 48–60.
- Oktaviani Putri, D., & Ika Sulistyawati, A. (2024). Influence of service quality, moral obligations and tax sanctions on compliance. *Jurnal Inovasi Pajak Indonesia*, 1(3), 131–141.
<https://doi.org/10.69725/jipi.v1i3.206>
- Permata, A., Sofianty, D., & Suangga, A. (2025). Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Mauk. *Jurnal Nusa Akuntansi*, 2(1), 577–594.
<https://doi.org/10.62237/jna.v2i1.208>
- Pratiwi, G., & Lubis, T. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UD ADLI DI DESA SUKAJADI KECAMATAN PERBAUNGAN. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 121–134.
- Q, W. N., A, N. Q., Febriyanti, N., A, kurnia P., & Djasuli, M. (2025). PERAN KEBIJAKAN PEMUTIHAN PAJAK

TERHADAP. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 8(2), 1141–1146.

Rahmayanti, N. P. (2024). Spss Training Validity Tests and Reliability Tests for Primary Data. *BAKTI BANUA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 21–26.

Taopik, I., Supriatna, E., & Yuliani, W. (2023). UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS ANGKET INTERAKSI SOSIAL Irwan. *Fokus*, 6(4), 278–284.
<https://doi.org/10.22460/fokusv6i3.11060>.