

Pengaruh Pemutihan Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Pajak Progresif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Bekasi

Rico Okta Firmansyah¹, Endang Mahpudin²

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstract

Received: 02 Januari 2026

Revised: 16 Januari 2026

Accepted: 28 Januari 2026

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh program pemutihan pajak, kualitas pelayanan, dan pajak progresif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi. Isu kepatuhan pajak menjadi penting karena berdampak langsung pada penerimaan pajak daerah, khususnya dari sektor kendaraan bermotor sebagai sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 400 wajib pajak yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh parsial dan simultan antar variabel. Hasil menunjukkan bahwa program pemutihan pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, pajak progresif berpengaruh negatif namun signifikan. Secara simultan, ketiga variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Temuan ini mendukung teori atribusi dan memberikan implikasi bagi pembuat kebijakan untuk meningkatkan insentif fiskal serta kualitas pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kepatuhan pajak masyarakat.

Keywords: *Pemutihan Pajak, Kualitas Pelayanan, Pajak Progresif, Kepatuhan wajib pajak*

(*) Corresponding Author:

How to Cite: Firmansyah, R., & Mahpudin, E. (2026). Pengaruh Pemutihan Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Pajak Progresif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 12(2.A), 39-48. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/12437>

PENDAHULUAN

Pajak merupakan pendapatan pemasukan kas negara yang paling besar, dalam hal ini pemerintah selalu berusaha untuk meningkatkan pendapatan pajak yang besar (Alfarisi & Mahpudin, 2020). Salah satu pajak yang berperan penting dalam pembangunan daerah adalah pajak asli daerah atau PAD, pajak daerah yang tinggi digunakan untuk pembangunan dan pengembangan sebuah daerah, hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh (Martadani & Hertati, 2019) dan salah satu pendapatan asli daerah adalah pajak kendaraan bermotor atau PKB.

Penerimaan pajak tiap daerah juga didukung oleh kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya, apabila tingkat kepatuhannya rendah maka semakin rendah pula pendapatan pajaknya. Wajib pajak dikatakan patuh apabila membayar pajaknya, Semakin tingginya kepatuhan milik wajib pajak, maka penerimaan pajak pun akan meningkat, demikian jika sebaliknya (Lestari, 2016).

Dari hasil pra kuisioner yang sudah disebarakan kepada 80 para wajib pajak didapatkan hasil bahwa 10% responden tidak setuju jika program pemutihan pajak

meningkatkan kepatuhan pajak mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor, begitu juga terdapat 6% responden tidak setuju jika kualitas pelayanan meningkatkan kepatuhan pajak mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan terakhir terdapat 26% responden menyatakan pajak Progresif tidak mengurangi minat seseorang dalam membayar pajak.

Dari pernyataan diatas, kepatuhan wajib pajak perlu diteliti karena masih adanya beberapa perbedaan tanggapan dari para responden. Beberapa penelitian terkait kepatuhan pajak pernah dilakukan oleh beberapa peneliti seperti yang pernah dilakukan oleh (Amalia & Aris, 2024), (Pranata, Nurmala dan Arifin, 2022), (Saputra, Dewi dan Erant, 2022), (Hidayat & Maulana, 2022) dan (Danarsi, Nurlala dan Subroto, 2017),

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Pranata, Nurmala dan Arifin, 2022) dijelaskan bahwa pemutihan pajak berdampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Amalia & Aris, 2024) dijelaskan bahwa pemutihan pajak tidak berdampak signifikan pada kepatuhan pajak.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Putri & Dewi, 2022) yang dilakukan mereka menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan pajak, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Syafiran & Nasution, 2021) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan Berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Dewi & Laksmi, 2019) mereka menemukan tarif pajak setelah diterapkannya pajak progresif berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pada penelitian milik (Amalia & Aris, 2024) dijelaskan bahwa tarif pajak progresif tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Karena adanya Gap penelitian atau perbedaan dari hasil penelitian sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kepatuhan pajak milik wajib pajak. Dalam hal ini akan ada 3 variabel yang diuji untuk menguji kepatuhan pajak milik wajib pajak yaitu Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pelayanan dan Pajak Progresif.

Menurut (Siahaan dan Halimatusyadiah, 2018) teori *planned behavior* menjelaskan dimana seseorang dapat bertindak didasarkan niatnya hanya ketika dia memiliki kontrol terhadap perilakunya. Teori *Planned Behavior* ini cocok untuk menggambarkan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dan teori ini juga cocok untuk dasar menguji kepatuhan wajib pajak.

Menurut (Dewi dan Merkusiwati, 2018) mereka menjelaskan teori atribusi diartikan sebagai salah satu usaha untuk mencari tahu faktor pendorong seseorang dalam berperilaku dan perilaku kita sendiri. Faktor faktor ini terdiri dari faktor internal seperti usaha dan kemampuan serta faktor eksternal seperti aturan.

Menurut (Diah dan Anwar, 2020) dalam (Saputra Dkk, 2022) Pemutihan pajak dapat dijadikan kesempatan bagi wajib pajak untuk melunasi tunggakan pajak kendaraan bermotornya tanpa dikenakan denda, sehingga dalam penelitiannya dijelaskan bahwa program pemutihan pajak memiliki pengaruh secara signifikan sehingga masyarakat termotivasi untuk membayar pajaknya.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi menyangkut kebutuhan konsumen dan akan menciptakan kesan

tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan puas. Selanjutnya pajak progresif adalah pajak tambahan yang dikenakan kepada kepemilikan kendaraan kedua dan seterusnya atas nama atau alamat yang sama.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK/.04/2020 Kepatuhan Wajib Pajak adalah Tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sebagaimana diatur dalam undang undang dan melaksanakan peraturan yang berlaku dinegara (Khasanah & Rachman, 2021).

Berdasarkan latar belakang karena adanya gap empiris dan teoritis dilakukanlah penelitian yang bertujuan untuk mencari pengaruh pemutihan pajak, kualitas pelayanan dan pajak progresif terhadap kepatuhan wajib pajak serta korelasi antara variabel bebasnya.

METODE

Metode yang digunakan untuk penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verikatif serta dalam pengumpulan datanya menggunakan kuisisioner. Lokasi penelitian bertempat di SAMSAT Kota Bekasi, populasi yang digunakan pada penelitian kali ini adalah para wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kota Bekasi. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 1.147.706 dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 400, teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. Untuk menguji hipotesis digunakan uji koefisien determinasi atau R^2 , uji T dan uji F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dari jawaban responden tentang variabel pemutihan pajak, kualitas pelayanan dan pajak progresif didasarkan pada 15 pertanyaan. Berdasarkan hasil tanggapan responden pada setiap pertanyaan di kuesioner.

Berdasarkan hasil dari analisis deskriptif yang sudah dilakukan menggunakan rentang skala dan *Bar scale* dari masing masing variabel yang ada, variabel Pemutihan Pajak (X_1) berada dalam kriteria setuju yang mana artinya Program Pemutihan Pajak meningkatkan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor para wajib pajak di Kota Bekasi.

Tabel 1. Rekap variabel pemutihan pajak

No	Indikator	Total Skor	Kriteria
1	Efektivitas adanya program pemutihan pajak	1591	setuju
2	Memahami keuntungan dari	1629	setuju
3	program pemutihan pajak	1604	setuju
4	Memahami bahwa dengan adanya program pemutihan	1602	setuju
5	pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak	1608	setuju
	skor	8034	
	rata rata	1606,8	

Selanjutnya Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) berada dalam kriteria setuju, hal ini menggambarkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh dalam

meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak apabila semakin baik kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 2. Rekap variabel kualitas pelayanan

No	Indikator	Total Skor	Kriteria
1	Kemampuan petugas pelayanan	1460	setuju
2		1635	setuju
3	Fasilitas yang tersedia	1500	setuju
4	Respon petugas selama pelayanan	1557	setuju
5	Efisiensi Pelayanan	1663	setuju
	skor	7815	
	rata rata	1563	

Selanjutnya Variabel Pajak Progresif (X_3) yaitu Pajak Progresif berada dalam kriteria tidak setuju, hal ini menggambarkan bahwa tarif pajak progresif mengakibatkan menurunnya Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi. Namun pajak progresif hanya diberikan kepada kendaraan kepemilikan kedua dan seterusnya dan juga tarif dendanya pun tidak terlalu besar sehingga seharusnya para wajib pajak tidak perlu merasa dibebani.

Tabel 3. Rekap variabel pajak progresif

No	Indikator	Total Skor	Kriteria
1	Memahami apa itu pajak progresif	928	setuju
2		939	setuju
3		903	setuju
4	beban tarif pajak progresif yang dikenakan kepada wajib pajak	920	setuju
5		949	setuju
	skor	4639	
	rata rata	927,8	

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) berada dikriteria setuju, artinya Kepatuhan Wajib Pajak dirasa sangat baik oleh para wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi. Dengan begitu para wajib pajak merasa sudah menjalankan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotornya tepat pada waktunya dan sadar bahwa membayar pajak merupakan kontribusi para wajib pajak terhadap daerahnya.

Tabel 4. Rekap variabel kepatuhan wajib pajak

No	Indikator	Total Skor	Kriteria
1	Memahami apa itu pajak progresif	1555	setuju
2		1655	setuju
3	beban tarif pajak progresif yang dikenakan kepada wajib pajak	1474	setuju
4		1724	sangat setuju
5	1590	setuju	
	skor	7998	
	rata rata	1599,6	

Analisis Verifikatif

Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019), uji validitas adalah prosedur yang menjamin apakah instrumen pengukur (kuesioner) harus benar-benar diukur. Membandingkan nilai R_{hitung} dan R_{tabel} , jika $R_{hitung} > R_{tabel}$ maka uji tersebut valid. Uji validitas dilakukan pada 400 responden wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi.

Berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa variabel pemutihan pajak, kualitas pelayanan dan pajak progresif dinyatakan valid karena nilai seluruh indikator lebih dari 0,361.

Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui seberapa *reliable* variabel yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti menerapkan metode *Cronbach's Alpha* dengan syarat minimum bila reliabel $> 0,6$. Uji reliabilitas dilakukan kepada dilakukan pada 400 responden wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat diketahui R_{hitung} variabel pemutihan pajak sebesar 0,823, kualitas pelayanan sebesar 0,811, dan pajak progresif sebesar 0,826. Maka kita dapat menarik kesimpulan bahwa R_{hitung} lebih besar dari 0,6, yang menyatakan bahwa semua variabel dalam penelitian ini *realible*.

Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *Kolmogorov smimov* yang menggunakan alat bantu SPSS. Keputusan untuk menentukan data yang ada normal atau tidaknya dilihat dari nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* $> 0,05$ maka data dikatakan normal.

Berdasarkan hasil uji normalitas menunjukkan nilai digambarkan bahwa hasil nilai signifikan sebesar 0.200 yang mana lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan data normal dan model regresi dapat digunakan dalam penelitian ini.

Analisis Korelasi

Dari hasil uji korelasi didapatkan besaran nilai koefisien korelasi antara variabel independen yaitu korelasi antara Pemutihan Pajak (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar 0,455 berada direntang 0,400 – 0,599 yang dapat disimpulkan memiliki hubungan cukup kuat . Selanjutnya Pemutihan Pajak (X_1) dengan Pajak Progresif (X_3) sebesar -0,136 berada di rentang 0-0,199 yang dapat disimpulkan memiliki hubungan namun sangat lemah. Selanjutnya hubungan antara Kualitas Pelayanan (X_2) dengan Pajak Progresif (X_3) yaitu sebesar -0,212 berada di rentang 0,200-0,399 yang dapat disimpulkan memiliki hubungan namun lemah.

Analisis Regresi linear berganda

Analisis ini digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independent terhadap variabel dependen dan juga regresi linear berganda dapat juga digunakan untuk mengetahui pengaruh Pemutihan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Pajak Progresif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 5. Regresi linear berganda

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	Constant	6,659	0,660		9,946	<0,001
	Pemutihan Pajak	0,396	0,026	0,487	14,966	<0,001
	Kualitas Pelayanan	0,346	0,028	0,410	12,433	<0,001
	Pajak Progresif	-0,111	0,019	-0,169	-5,692	<0,001

a. Dependent Variable : Kepatuhan Wajib Pajak

Pada Tabel 4.33 diperoleh hasil regresi linear berganda yang memiliki nilai $Y=6,659 + 0,396 + 0,346 - 0,111 + e$, hasil persamaan regresi memperoleh nilai 6,659 yang artinya apabila variabel Pemutihan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Pajak Progresif diasumsikan sebagai 0 maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 6,659.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 ^a	.668	.665	1,83741

i. Predictors: (Constant), pemutihan pajak, kualitas pelayanan, pajak progresif

ii. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan tabel 2 diatas nilai koefisien R Square (R²) sebesar 0,668 atau 66,8%. Jadi bisa diambil kesimpulan besarnya pengaruh variabel Pemutihan pajak (X₁), kualitas pelayanan (X₂) dan pajak progresif (X₃) terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 66,8% sedangkan sisanya 33,2% kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

Korelasi antara *Brand Ambassador* (X₁) dengan Citra Merek (X₂)

Pengujian hipotesis korelasi antara *brand ambassador* “Raffi Ahmad” (X₁) dengan citra merek (X₂) dilakukan menggunakan uji t, yaitu dengan rumus.

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,035 \sqrt{400-5}}{\sqrt{1-0,035^2}}$$

$$t = \frac{695,59}{0,998}$$

$$t = 696,983$$

Berdasarkan t_{hitung} diatas selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel} pada tingkat kesalahan 5%, db = n - 4 = 400 - 4 = 396, maka diperoleh t_{tabel} = 1, dengan ini didapatkan bahwa t_{hitung} (696,983) > t_{tabel} (1,966), sehingga dapat dinyatakan bahwa

H_0 ditolak dan H_1 diterima dari sehingga dapat disimpulkan terdapat korelasi antar variable.

Pengujian Hipotesis Pengaruh Variabel Secara Parsial (Uji t)

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	6.569	.660		
Pemutihan pajak	.396	.026	.487	14.966	<0.001
Kualitas pelayanan	.346	.028	.410	12.433	<0.001
Pajak progresif	-.111	.019	-.169	-5.692	<0.001

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan tabel 3 pemutihan pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai t_{hitung} (14,966) > t_{tabel} (1,966) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemutihan pajak (X_1) secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), selanjutnya kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t_{hitung} (12,433) > t_{tabel} (1,966) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemutihan pajak (X_1) secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dan pajak progresif secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai t_{hitung} (-5,692) < t_{tabel} (-1,966) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pajak progresif (X_3) secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Pengujian Hipotesis Pengaruh Variabel Secara Simultan (Uji f)

Tabel 8. Hasil Perhitungan Nilai f

Model	ANOVA ^a			F	Sig.
	Sum of Squares	df	Mean Square		
1 Regression	2687.058	3	895.686	265.303	<.001 ^b
Residual	1336.932	396	3.376		
Total	4023.990	399			

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

b. Predictors: (Constant), Pemutihan pajak, kualitas pelayanan, pajak progresif

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa nilai sig. (0,001) < (0,05) dan F_{hitung} (265.303) > F_{tabel} (2,26) maka H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pemutihan pajak (X_1), Kualitas pelayanan (X_2) dan pajak progresif (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

PEMBAHASAN

Korelasi atau hubungan antara masing masing variabel yang diteliti memiliki hubungan satu sama lain secara signifikan, hal tersebut berhubungan

dengan teori atribusi dari Fritz Heider (1958) dan (Dewi dan Merkusiwati, 2018) yang menjelaskan bahwa tingkah laku seseorang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor eksternal pada penelitian ini adalah Pemutihan pajak, kualitas pelayanan dan pajak progresif namun pajak progresif bisa juga menjadi faktor internal apabila respon atau persepsi terhadap pajak progresif bisa memicu faktor internal karena orang bisa saja merasa keberatan dengan tarif pajak progresif sehingga merasa terbebani dan menurunkan kepatuhan wajib pajak mereka.

Hasil pengujian yang sudah dilakukan pada uji t, variabel Pemutihan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dengan adanya program pemutihan pajak yang diadakan pemerintah hal ini mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hal ini sejalan dengan penelitian dari (Pranata Dkk, 2022) dan (Kusasih & Kurtaningsih, 2023) yang menjelaskan bahwa pemutihan pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini tidak sejalan dengan (Saputra Dkk, 2022) yang menjelaskan bahwa pemutihan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian yang sudah dilakukan pada uji t, variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jadi apabila semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat juga kepatuhan wajib pajaknya.

Hal ini sejalan dengan penelitian dari (Syafira & Nasution, 2021) dan (Dewi & Laksmi, 2019) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, namun penelitian ini tidak sejalan dengan (Putri & Dewi, 2022) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian yang sudah dilakukan pada uji t, variabel pajak progresif memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jadi apabila semakin besar tarif pajak progresif yang dikenakan kepada wajib pajak semakin menurun juga kepatuhan wajib pajak mereka.

Penelitian ini sejalan dengan (Danarsi, Nurlela dan Subroto, 2017) dan (Yohana, 2023) yang menjelaskan bahwa pajak progresif berpengaruh signifikan namun tidak sejalan dengan penelitian milik (Amalia&Aris, 2024) yang menjelaskan pajak progresif tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil uji f dijelaskan bahwa variabel pemutihan pajak, kualitas pelayanan dan pajak progresif memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dapat didukung juga oleh hasil perhitungan R^2 yang mana ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh sebesar 66,8% terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini sejalan dengan (Kusasih & Kurtaningsih, 2023) yang mana seluruh variabelnya berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun penelitian ini tidak sejalan dengan (Widajantie & Anwar, 2020) yang mana seluruh variabelnya tidak berpengaruh secara simultan.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pemutihan pajak, kualitas pelayanan dan pajak progresif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota

Bekasi. Penelitian ini menggunakan 400 responden dan menggunakan *purposive sampling* untuk mendapatkan sampel yang diperlukan oleh peneliti. Disimpulkan terdapat korelasi antara setiap variabel, pemutihan pajak dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan pajak progresif memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketiga variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, diharapkan SAMSAT Kota Bekasi mampu meningkatkan lagi kualitas pelayanannya seperti kecepatan penyelesaian berkas, memberikan jalur pelayanan khusus untuk ibu hamil, lansia dan disabilitas serta peningkatan sarana prasarana. SAMSAT Kota Bekasi membuat loket khusus konsultasi atau *chat center* dan *call center* via whatsapp untuk konsultasi apabila wajib pajak ada kebingungan soal denda pajak, proses balik nama atau lainnya. Dikhawatirkan ada wajib pajak yang kebingungan soal denda tambahan yang dikenakan akibat pajak progresif.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfarisi, G. D., & Mahpudin, E. (2020). *Pengaruh Penerapan E-SPT, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Karawang Utara. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 9(10), 969-994.
- Amalia, F. R., & Aris, M. A. (2024). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemutihan Pajak, Tarif Pajak Progresif, dan Kualitas Layanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Economics and Digital Business Review*, 5(2), 843-856.
- Danarsi, S. N., & Subroto, H. (2017). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak mobil dengan diberlakukannya pajak progresif di Kota Surakarta. Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 18(01).
- Dewi, I. G. A. M. R. (2019). *Efektivitas e-samsat, pajak progresif dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 50-61.
- Dewi, S. K., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). *Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, e-filing, dan tax amnesty terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. E-Jurnal Akuntansi*, 22(2), 1626-1655.
- Heider, Fritz. 1958. *The Psychology of Interpersonal Relations*, New York: Wiley
- Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang: 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 (BJRA)*, 5(1), 11-35.
- Khasanah, F. N., & Rachman, A. N. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pbb. Inventory: Jurnal Akuntansi*, 5(1), 67-79.

- Kusasih, J. S. M., & Kustiningsih, N. (2023). Pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor, pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Revenue: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 3(2), 516-527.
- Putri, S. N., & Dewi, S. R. (2022). The influence of service quality and the samsat drive thru system on motor vehicle taxpayer compliance with tax sanctions as moderating variables in Sidoarjo during the Covid-19 pandemic. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 17, 10-21070.
- Pranata, A., Nurmala, N., & Arifin, M. A. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, dan Pemutihan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan). *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 319-329.
- Lestari, N. W. (2016). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Tugas Akhir. UNHAS.*
- Martadani, P. D., & Hertati, D. (2019). Efektivitas pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah pada unit pelaksanaan teknis badan pendapatan daerah Provinsi Jawa Timur di Jombang. *Public Administration Journal of Research*, 1(1), 34-48.
- Supriyono, R. A. (2018). *Akuntansi keperilakuan. Ugm Press.*
- Saputra, D., Dewi, R. C., & Erant, G. P. (2022). Pengaruh program pemutihan pajak, pembebasan bea balik nama, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 56-67.
- Siahaan, S., & Halimatusyadiah, H. (2018). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal akuntansi*, 8(1), 1-14.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Dan Pengembangan Research Dan Development. Bandung : Alfabeta*
- Syafira, E. Z. A., & Nasution, R. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *EL MUHASABA: Jurnal Akuntansi (e-Journal)*, 12(1), 79-91.
- 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), 129-143
- Yohana, M. (2023). Pengaruh Tarif Pajak Progresif, Self Assessment, Digitalisasi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i Universitas Buddhi Dharma Fakultas Bisnis Angkatan Tahun 2019–2021). *Global Accounting*, 2(2).