

Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kualitas Layanan SAMSAT, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Batam Center

Husnatul Soraya¹, Rizki Lanniari HS²

HusnatulSoraya2@gmail.com¹, Rizkilanniari@polibatam.ac.id²

Akuntansi Manajerial^{1,2},

Politeknik Negeri Batam

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung optimalisasi penerimaan pajak daerah. Upaya peningkatan kepatuhan dilakukan melalui Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, peningkatan Kualitas Layanan SAMSAT, dan penerapan Sanksi Pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kualitas Layanan SAMSAT, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Batam Center. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak di SAMSAT Batam Center. Sebanyak 160 responden dipilih menggunakan teknik accidental sampling dan data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistics versi 30. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kualitas Layanan SAMSAT, dan Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan melalui program pemutihan, pelayanan yang baik, serta penerapan sanksi yang konsisten dapat mendorong kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, peningkatan kepatuhan dapat didukung melalui optimalisasi ketiga aspek tersebut secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Program Pemutihan Pajak, Kualitas Layanan SAMSAT, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor.

ABSTRACT

Taxpayer compliance in fulfilling motor vehicle tax obligations is an important aspect in supporting the optimization of local tax revenue. Efforts to improve compliance include the Tax Penalty Waiver Program, improvements in SAMSAT Service Quality, and the implementation of Tax Sanctions. This study aims to analyze the effect of the Tax Penalty Waiver Program, SAMSAT Service Quality, and Tax Sanctions on Motor Vehicle Taxpayer Compliance at SAMSAT Batam Center. This study employed a quantitative approach using primary data obtained through questionnaires distributed to motor vehicle taxpayers who made tax payments at SAMSAT Batam Center. A total of 160 respondents were selected using the accidental sampling technique, and the data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of IBM SPSS Statistics version 30. The results show that the Tax Penalty Waiver Program, SAMSAT Service Quality, and Tax Sanctions have a positive and significant effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance. These findings indicate that convenience provided through the Tax Penalty Waiver Program, good service, and consistent implementation of tax sanctions can encourage taxpayer compliance. Therefore, improving taxpayer compliance can be supported through the continuous optimization of these three aspects.

Keywords: Tax Penalty Waiver Program, SAMSAT Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance, Motor Vehicle Tax.

1. Pendahuluan

Pendapatan Asli Daerah (PAD) menjadi bagian dari sumber pemasukan yang berperan penting dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan daerah, pembiayaan pembangunan, serta penyediaan pelayanan publik. Kontribusi bernilai besar terhadap PAD salah satu bentuknya bersumber dari penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pelaksanaan pemungutan PKB dilaksanakan atas dasar ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang HKPD, yang menjadi landasan hukum bagi pemerintah daerah dalam mengelola penerimaan pajak daerah (UU HKPD No 1, 2022). Penerapan kebijakan opsen PKB pada tahun 2025 menempatkan otoritas daerah sebagai pihak yang berwenang untuk mengoptimalkan pengelolaan pajak daerah sebagai upaya meningkatkan penerimaan daerah (Nurjali, 2025).

Dipandang sebagai kota dengan aktivitas ekonomi yang terus berkembang, Batam memiliki jumlah kepemilikan kendaraan bermotor yang relatif tinggi dibandingkan sebagian besar kabupaten/kota di Provinsi Kepulauan Riau. Kondisi tersebut menjadikan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebagai salah satu sumber penerimaan daerah yang potensial. Berdasarkan data Badan Pendapatan Daerah Kota Batam, jumlah wajib pajak dan penerimaan PKB selama periode 2021–2025 menunjukkan kecenderungan meningkat.

Tabel 1. Data Jumlah Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Batam Tahun 2021–2025

Periode	Wajib Pajak	Penerimaan (Rp)
2021	314.225	Rp316.385.017.703
2022	326.440	Rp341.737.840.593
2023	344.601	Rp371.330.344.383
2024	370.015	Rp412.736.084.017
2025	398.752	Rp445.892.673.512

Sumber: Data diolah dari Badan Pendapatan Daerah Kota Batam (2026).

Merujuk pada Tabel 1, jumlah wajib pajak dan penerimaan PKB di Kota Batam menunjukkan peningkatan secara konsisten selama periode 2021–2025. Meskipun demikian, peningkatan penerimaan PKB belum dapat dijadikan indikator bahwa kepatuhan wajib pajak juga meningkat, mengingat tingkat kepatuhan masyarakat di Kota Batam baru mencapai 42,75% (Bapenda Kota Batam, 2026). Kondisi tersebut menunjukkan perlunya upaya peningkatan kepatuhan melalui berbagai kebijakan, seperti Program Pemutihan PKB, peningkatan kualitas pelayanan administrasi perpajakan, dan penerapan sanksi pajak. Program pemutihan berperan dalam mendorong penyelesaian tunggakan, kualitas pelayanan mendukung kemudahan proses pembayaran, sedangkan sanksi pajak berfungsi sebagai mekanisme pengendalian kepatuhan wajib pajak (Febriana et al., 2024).

Kajian mengenai kepatuhan pemilik kendaraan bermotor terus berkembang, tetapi hasil empiris yang diperoleh masih belum konsisten. Ammy, (2022); Mandala Yuda & Musmini, (2024); Warsiti et al., (2025), melaporkan efektivitas Program Pemutihan PKB dan kualitas layanan SAMSAT merupakan aspek yang mendukung terbentuknya kepatuhan wajib. Sebaliknya, Fadlun Adnan et al., (2025), menyatakan bahwa kajian yang dilaksanakan menunjukkan bahwa keberadaan Program tersebut belum menggambarkan kontribusi yang signifikan dalam memotivasi kepatuhan pembayar. Perbedaan *output* penelitian juga terlihat pada variabel sanksi pajak. Dewi et al., (2020), menemukan bahwa sanksi pajak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sedangkan Febriana et al., (2024), meskipun mengkaji variabel yang serupa, penelitian tersebut menghasilkan kesimpulan yang berbeda karena pengujian statistik tidak menunjukkan adanya pengaruh yang bermakna. Ketidakkonsistenan temuan tersebut menunjukkan masih adanya perbedaan temuan sehingga diperlukan pengujian ulang pada wilayah penelitian yang berbeda, khususnya di SAMSAT Batam Center.

Untuk menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, riset ini menggunakan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dibuat oleh (Ajzen, 1991), sebagai kerangka teoritis. Teori ini menjabarkan bahwa perilaku individu dipicu oleh niat yang terbentuk melalui sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol terhadap perilaku. Teori tersebut menjelaskan bahwa terbentuknya niat untuk bertindak dipengaruhi oleh keyakinan terhadap konsekuensi perilaku, pengaruh lingkungan sosial, serta persepsi mengenai potensi dalam melaksanakan tindakan tersebut.

Keterbaruan penelitian ini terletak pada seleksi dan pengujian kembali faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak berdasarkan penelitian Febriana et al., (2024), dengan mempertimbangkan relevansi teoritis dan fenomena empiris di Kota Batam. Dari lima faktor yang diuji oleh penelitian terdahulu, penelitian ini memfokuskan pada Program Pemutihan PKB, Kualitas Layanan SAMSAT, dan Sanksi Pajak yang berkaitan dengan kebijakan, pelayanan, dan pengendalian kepatuhan wajib pajak. Secara khusus, Sanksi Pajak yang ditemukan tidak berpengaruh dalam penelitian Febriana et al., (2024) diuji kembali pada konteks yang berbeda, yaitu SAMSAT Batam Center setelah penerapan opsen PKB pada tahun 2025. Penelitian ini juga mengangkat fenomena peningkatan jumlah wajib pajak dan penerimaan PKB selama 2021–2025 yang belum diikuti tingkat kepatuhan yang optimal, dengan tingkat kepatuhan masyarakat Kota Batam pada tahun 2026 baru mencapai 42,75% (Bapenda Kota Batam, 2026).

2. Kajian Literatur

Theory of Planned Behavior (TPB) yang diperkenalkan oleh Ajzen (1991), menguraikan bahwa perilaku seseorang adalah nilai dari proses pembentukan niat (*behavioral intention*), bukan tindakan yang terjadi secara spontan. Tiga unsur yang menjadi dasar pembentukan niat, ketiganya yaitu *behavioral beliefs*, *normative beliefs* dan *control beliefs*. *Behavioral beliefs* berkaitan dengan pandangan individu terhadap manfaat maupun konsekuensi dari suatu tindakan, *normative beliefs* berhubungan dengan pengaruh atau dorongan dari lingkungan sosial, sedangkan *control beliefs* berkaitan dengan pandangan individu terhadap aspek-aspek yang dapat mempermudah maupun menghalangi pelaksanaan suatu perilaku.

Riset ini memanfaatkan teori perilaku terencana sebagai dasar untuk menjelaskan kepatuhan pembayar PKB. Kesiediaan wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh cara wajib pajak menilai manfaat Program Pemutihan PKB dan kualitas pelayanan yang diterima dari SAMSAT, serta konsekuensi yang mungkin diterima apabila tidak menaati kewajiban perpajakan. Atas dasar teori tersebut, dalam studi ini menggunakan landasan teori TPB sebagai kerangka guna menganalisis sejauh mana efektivitas Program Pemutihan PKB, kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT, serta penerapan sanksi perpajakan berkontribusi terhadap terbentuknya kepatuhan pemilik kendaraan bermotor (Ajzen, 1991).

Sebagai bagian dari langkah yang ditempuh otoritas pemerintah setempat untuk mencapai kepatuhan wajib pajak adalah melalui pelaksanaan Program Pemutihan PKB untuk memfasilitasi wajib pajak untuk melunasi tunggakan pajak dengan meraih penghapusan sanksi administrasi maupun denda keterlambatan. Kebijakan ini diharapkan mampu memacu masyarakat yang sebelumnya menunda pembayaran pajak agar menunaikan kewajiban perpajakannya kembali, yang pada akhirnya diharapkan dapat mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak (Ammy, 2022). Dalam perspekti TPB, keberadaan program pemutihan pajak berkaitan dengan *behavioral beliefs*. Pemilik kendaraan bermotor akan menilai manfaat yang diperoleh dari kebijakan tersebut sebelum memutuskan untuk memanfaatkannya. Apabila wajib pajak terlebih dahulu memikirkan manfaat yang dirasakan lebih besar disandingkan dengan biaya atau kerugian yang mungkin timbul, maka cara wajib pajak memandang pembayaran pajak akan semakin positif sehingga niat untuk mewujudkan kewajiban perpajakan juga meningkat (Ajzen, 1991).

Berbagai penelitian terdahulu membuktikan keberhasilan implementasi Program Pemutihan PKB diharapkan dapat memfasilitasi masyarakat untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban

pembayaran PKB. Ammy, (2022); Mandala Yuda & Musmini, (2024); Silviani & Ina liswanty, (2024); Syafitri et al., (2025), serta Purnaman et al., (2023). Akan tetapi, Fadlun Adnan et al., (2025), mencapai temuan yang berbeda dengan menyatakan bahwa program tersebut tidak terbukti mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas program pemutihan masih perlu diuji kembali dalam konteks setting penelitian yang berbeda, termasuk di SAMSAT Batam Center. Dengan mempertimbangkan kajian teori dan bukti empiris sebelumnya, menjadi dasar dalam studi ini mengajukan hipotesis sebagai berikut.

H1: Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Selain kebijakan insentif perpajakan, kinerja layanan pada SAMSAT berperan sebagai komponen yang diperkirakan bisa mendorong wajib pajak agar semakin patuh untuk menunaikan tanggung jawab perpajakannya. Kualitas pelayanan menggambarkan kompetensi instansi dalam menciptakan pelayanan yang cepat, mudah, akurat, transparan, responsif, serta profesional yang pada akhirnya mendorong terbentuknya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik (Ammy, 2022). Dalam TPB, kualitas pelayanan dapat dijelaskan melalui konsep *normative beliefs*. Ketika menerima pelayanan yang memuaskan, Masyarakat pemilik kendaraan bermotor menilai instansi perpajakan secara lebih positif. Persepsi tersebut kemudian dapat memengaruhi keyakinan dan dorongan agar terdorong menjalankan kewajiban perpajakannya secara sadar. Dengan demikian, saat wajib pajak mencapai pelayanan yang cepat, mudah, dan berintegritas, wajib pajak tersebut akan lebih terdorong dan memiliki kemauan lebih tinggi dalam melaksanakan kewajiban membayar (Ajzen, 1991).

Temuan penelitian Agustin & Putra, (2019); Ammy, (2022); Nisa Khaerun & Saepuloh Cepi, (2025); Silviani & Ina liswanty, (2024); Warsiti et al., (2025), mengindikasikan peningkatan mutu pelayanan mampu berkontribusi terhadap naiknya kepatuhan. Namun, Rochma & Sjarief Hidajat, (2023), menemukan bahwa kualitas pelayanan belum terbukti mampu mencapai kepatuhan wajib pajak secara signifikan. Kesimpulan penelitian yang beragam menegaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak masih diperlukan kajian kembali pada objek riset yang lainnya. Dengan mempertimbangkan kajian teori dan bukti empiris sebelumnya, menjadi dasar kajian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut.

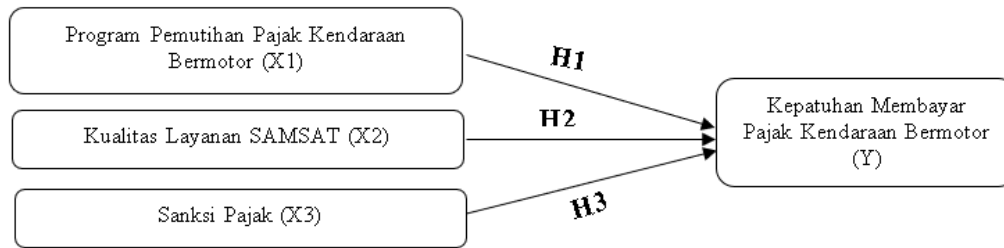
H2: Kualitas Layanan SAMSAT berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Dalam sistem perpajakan, sanksi pajak berfungsi sebagai sarana penegakan aturan agar wajib pajak tertib sesuai ketentuan. Bentuk sanksi dapat berupa denda administrasi maupun bunga keterlambatan yang bertujuan menawarkan efek jera dengan harapan wajib pajak akan lebih patuh terhadap kewajibannya sesuai pada peraturan yang berlaku (Febriana et al., 2024). Konsep *control beliefs* dalam konsep TPB cocok dalam menjelaskan penerapan sanksi pajak, karena konsep tersebut berkaitan dengan penilaian wajib pajak terhadap berbagai kondisi yang memengaruhi tingkat kemudahan atau kesulitan yang dirasakan wajib pajak. Persepsi terhadap risiko menerima sanksi apabila mengabaikan kewajiban perpajakannya akan memengaruhi keputusan wajib pajak untuk mematuhi regulasi yang berlaku. Semakin tinggi persepsi terhadap konsekuensi pelanggaran perpajakan, semakin besar pula dorongan bagi pemilik kendaraan bermotor untuk segera menunaikan kewajiban pembayaran pajaknya sejalan dengan ketentuan yang berlaku (Ajzen, 1991).

Temuan penelitian sebelumnya menunjukkan capaian yang belum konsisten. Agustin & Putra, (2019); Dewi et al., (2020); Wardani, (2020); Widnyani Ida Ayu Dewi & Suardana Ketut Alit, (2016), menyimpulkan bahwa penerapan sanksi pajak mampu mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, Febriana et al., (2024); Maulana Muhammad Dian & Septiani Dwi, (2022), menerima *output* bahwa sanksi pajak belum mengisyaratkan hubungan yang signifikan dengan kepatuhan pemilik kendaraan bermotor. Perbedaan temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa efektivitas penerapan sanksi pajak masih memerlukan pembuktian empiris pada lingkup penelitian yang berbeda. Merujuk pada pembahasan teoritis dan hasil penelitian sebelumnya, dasar hipotesis sebagai berikut.

H3: Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Penelitian yang dikerjakan disusun bertitik tolak pada teori perilaku terencana Ajzen, (1991), serta didukung oleh berbagai perolehan penelitian terdahulu mengenai kepatuhan pemilik kendaraan bermotor. Merujuk pada landasan teori tersebut, objek kajian dalam riset ini memuat evaluasi mengenai sejauh mana Program Pemutihan PKB, Kualitas Layanan SAMSAT, dan Sanksi Pajak berkontribusi terhadap Kepatuhan pemilik Kendaraan. Hubungan antarvariabel dalam penelitian yang dijalankan disajikan pada kerangka hubungan antarvariabel sebagaimana disusun pada Gambar 2:



Gambar 1. kerangka hubungan antarvariabel
Sumber: Diolah Peneliti (2026)

3. Metode Penelitian

Studi ini menerapkan metode kuantitatif untuk menghasilkan bukti empiris mengenai peran Program Pemutihan PKB, Kualitas Layanan SAMSAT, dan Sanksi Pajak dalam membentuk Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Batam Center. Pemilihan pendekatan kuantitatif didasarkan pada kebutuhan penelitian untuk meraih bukti empiris melalui evaluasi data numerik yang berasal dari respons kuesioner, sehingga hubungan antarvariabel dapat ditelaah secara objektif, kemudian diuji menggunakan teknik statistik (Sugiyono, 2019). Lokasi penelitian berada di SAMSAT Batam Center, Provinsi Kepulauan Riau. Subjek penelitian adalah individu yang terdaftar sebagai wajib pajak kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat dan melakukan pembayaran pajak di SAMSAT Batam Center. Populasi penelitian mencakup seluruh individu yang terdaftar sebagai wajib pajak dalam *database* SAMSAT Batam Center.

Sampel penelitian diperoleh menggunakan teknik *non-probability sampling* melalui pendekatan *accidental sampling*, yaitu wajib pajak dipilih atas dasar kemudahan peneliti menjumpai wajib pajak pada saat menjalankan pengumpulan data, dengan syarat termasuk dalam kelompok pembayaran PKB yang menjadi sasaran penelitian (Sugiyono, 2019). Adapun kriteria responden dalam penelitian ini meliputi wajib pajak kendaraan bermotor roda dua atau roda empat yang menempuh pembayaran pajak di SAMSAT Batam Center pada saat penelitian berlangsung serta bersedia mengisi kuesioner penelitian. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%. Populasi penelitian terdiri atas 398.752 wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau tahun 2025. Berdasarkan perhitungan rumus Slovin, diperoleh jumlah sampel minimum sebesar 99,9749 yang dibulatkan menjadi 100 responden. Namun, dalam pelaksanaan pengumpulan data, peneliti berhasil memperoleh 160 responden yang memenuhi kriteria penelitian. Oleh karena jumlah tersebut telah melebihi batas minimum sampel, seluruh 160 responden digunakan dalam penelitian.

Data yang diperiksa dalam kajian ini berasal dari respons wajib pajak terhadap kuesioner yang dibagikan secara langsung, sehingga termasuk dalam kategori data primer. Butir-butir pernyataan pada kuesioner disusun didasarkan pada parameter yang telah teruji dalam berbagai penelitian terdahulu yang berkorelasi dengan topik penelitian. Jawaban responden pada setiap item kuesioner selaras dengan kriteria dalam skala Likert lima poin, mulai dari skor 1 yang merepresentasikan "sangat tidak setuju" sampai dengan skor 5 yang merepresentasikan "sangat setuju". Variabel independen dalam studi yang diproses terdiri atas Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (X_1), Kualitas Layanan SAMSAT (X_2), dan Sanksi Pajak (X_3), sedangkan variabel dependen adalah Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Definisi operasional setiap variabel beserta indikator pengukurannya disajikan pada Tabel 1:

Tabel 2. Operasional Variabel

Definisi Variabel / Sub Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran	Sumber
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y): perilaku WP dalam memenuhi kewajiban pembayaran PKB sesuai ketentuan yang berlaku	Kepatuhan formal; Kepatuhan material; Ketaatan prosedur; Kesadaran perilaku	Ketepatan waktu pembayaran biaya dalam jumlah yang ditentukan; penyusunan dokumen perpajakan yang lengkap, akurat dan jelas; tidak adanya tunggakan pembayaran; tidak pernah dihukum karena melakukan pelanggaran penagihan pajak.	<i>Likert 1–5</i>	(Febriana et al., 2024)
Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (X_1): kebijakan pemerintah daerah berupa penghapusan sanksi administrasi dan denda PKB guna mendorong pelunasan tunggakan pajak	Keringanan pajak; Kemudahan program; Manfaat program; Motivasi kepatuhan	Kerjasama warga dalam program pemutihan; program pemutihan membantu warga; warga tidak merasa bahwa program pemutihan adalah jebakan; manfaat program pemutihan bagi warga; konsistensi warga dalam menanggung biaya pajak setelahnya.	<i>Likert 1–5</i>	(Febriana et al., 2024)
Kualitas Layanan SAMSAT (X_2): mutu pelayanan administrasi PKB yang dirasakan wajib pajak selama proses pelayanan	<i>Tangibles; Reliability; Responsiveness; Assurance; Empathy</i>	Keandalan; daya tanggap; keamanan; empati; dan bukti langsung.	<i>Likert 1–5</i>	(Febriana et al., 2024)
Sanksi Pajak (X_3): konsekuensi administratif yang dikenakan kepada wajib pajak atas pelanggaran atau keterlambatan pembayaran PKB	Ketegasan sanksi; Kejelasan aturan; Efek jera; Konsistensi	Persetujuan bahwa pelanggaran pajak harus dikenakan sanksi yang tegas; Sanksi sebagai sarana mendidik wajib pajak agar patuh; Penerapan sanksi dilakukan tanpa diskriminasi dan sesuai ketentuan	<i>Likert 1–5</i>	(Febriana et al., 2024)

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Pemrosesan dan penelaahan data dijalankan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics. Sebagai tahap awal, kajian penelitian diproses analisis menggunakan statistik deskriptif untuk mengumpulkan ikhtisar mengenai karakteristik data. Setelah itu, kelayakan instrumen dinilai melalui pengujian validitas dan reliabilitas sebelum digunakan analisis lebih lanjut. Pengujian statistik asumsi klasik diterapkan guna menjamin model penelitian mematuhi persyaratan analisis regresi, antara lain uji normalitas menggunakan Histogram dan *Normal Probability Plot*, uji multikolinearitas melalui nilai *Tolerance* dan VIF, serta uji heteroskedastisitas dengan Scatterplot (Ghozali, 2021). Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai hubungan kausal antarvariabel, studi ini menerapkan pengujian regresi linier berganda yang tergolong dalam persamaan berikut:

$$KWP = \alpha + \beta_1 PP + \beta_2 KL + \beta_3 SP + e$$

Keterangan:

KWP = Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi

PP = Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor

KL = Kualitas Layanan SAMSAT

SP = Sanksi Pajak

e = *Error* / variabel pengganggu.

Keputusan terhadap hipotesis penelitian didasarkan pada nilai uji t (parsial) dengan taraf sig. sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Selanjutnya, tingkat kekuatan model dalam menerangkan perubahan pada variabel dependen dinilai menggunakan hasil koefisien determinasi (Ghozali, 2021).

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil

Sebanyak 160 responden yang berstatus sebagai pemilik kendaraan bermotor dan melaksanakan pembayaran pajak di SAMSAT Batam Center menjadi sumber data dalam riset ini. Data capaian penyebaran kuesioner lalu diolah menggunakan IBM SPSS Statistics versi 30. Pengkajian data diselenggarakan secara bertahap, dimulai dari penyajian statistik deskriptif, dilanjutkan dengan evaluasi instrumen penelitian dan pengujian asumsi klasik, kemudian pengkajian regresi linier berganda, serta diakhiri dengan penilaian koefisien determinasi dan analisis hipotesis. Informasi mengenai karakteristik data pada setiap variabel penelitian dituangkan dalam bentuk statistik deskriptif pada Tabel 3.

Tabel 3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Jumlah Responden	Min.	Max.	Mean	Std. Deviation
Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor	160	16	25	22,48	2,469
Kualitas Layanan SAMSAT	160	12	25	21,65	3,207
Sanksi Pajak	160	6	15	13,15	1,923
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	160	14	25	22,03	3,078

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Output kajian mempertegas bahwa nilai rata-rata seluruh variabel penelitian berada pada tingkat yang cukup tinggi jika dikontraskan dengan skor maksimum masing-masing variabel. Menurut Sugiyono (2019), penelaahan statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik data empiris melalui ukuran-ukuran statistik, seperti nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), dan simpangan baku. Variabel Program Pemutihan PKB memiliki nilai rata-rata sebesar 22,48, Kualitas Layanan SAMSAT sebesar 21,65, Sanksi Pajak sebesar 13,15, sedangkan Kepatuhan Wajib PKB mencapai 22,03.

Secara umum, wajib pajak menyajikan apresiasi yang baik terhadap pelaksanaan Program Pemutihan PKB, kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh SAMSAT, dan penerapan sanksi perpajakan, serta komitmen wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pembayaran PKB sebagaimana dipersyaratkan dalam regulasi. Setelah pengkajian deskriptif dijalankan, pengujian dilanjutkan pada kualitas instrumen melalui uji validitas dan reliabilitas.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (X ₁)	PP1	0,761	0,155	Valid
	PP2	0,686	0,155	Valid
	PP3	0,702	0,155	Valid
	PP4	0,751	0,155	Valid
	PP5	0,785	0,155	Valid
Kualitas Layanan SAMSAT (X ₂)	KL1	0,826	0,155	Valid
	KL2	0,766	0,155	Valid
	KL3	0,832	0,155	Valid
	KL4	0,806	0,155	Valid
	KL5	0,849	0,155	Valid
Sanksi Pajak (X ₃)	SP1	0,850	0,155	Valid
	SP2	0,753	0,155	Valid
	SP3	0,864	0,155	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	KWP1	0,826	0,155	Valid
	KWP2	0,775	0,155	Valid
	KWP3	0,855	0,155	Valid
	KWP4	0,837	0,155	Valid
	KWP5	0,854	0,155	Valid

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

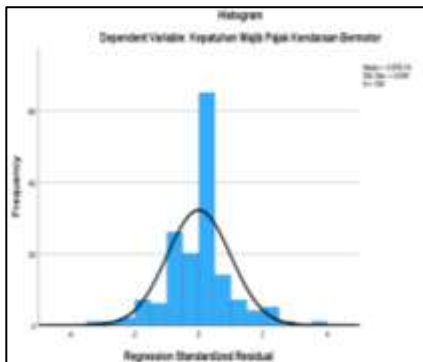
Tabel 4 memperoleh nilai r hitung pada seluruh parameter berada di atas nilai r tabel (0,155). Menurut Sugiyono (2019), suatu instrumen penelitian tergolong valid apabila nilai r hitung melebihi nilai r tabel. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa setiap butir pernyataan telah selaras dengan persyaratan validitas karena dapat mewakili konstruk yang diukur. Oleh sebab itu, seluruh indikator dikategorikan layak untuk menjadi kerangka dalam memahami kajian berikutnya.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (X1)	0,789	Reliabel
Kualitas Layanan SAMSAT (X2)	0,873	Reliabel
Sanksi Pajak (X3)	0,763	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0,886	Reliabel

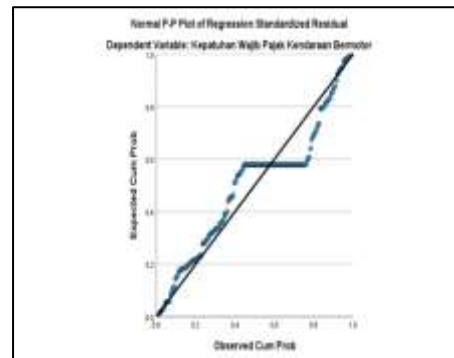
Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Nilai *Cronbach's Alpha* yang terlihat pada Tabel 5 seluruhnya melebihi 0,70. Berpedoman pada Ghozali (2021), nilai yang dihasilkan mengonfirmasi bahwa instrumen penelitian dapat dinyatakan andal sehingga data yang dihasilkan bersifat konsisten dan dapat dipercaya untuk keperluan penelitian. Selanjutnya, model regresi dievaluasi melalui uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas guna memastikan kesesuaiannya dengan asumsi regresi sebelum pembuktian hipotesis dilakukan. Hasil uji normalitas menggunakan grafik Histogram dan Normal P–P Plot disajikan pada Gambar 3 dan Gambar 4.



Gambar 2. Histogram

Sumber: Data diolah peneliti (2026)



Gambar 4. Normal P–P Plot

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Dari grafik Histogram, sebaran residual memperlihatkan pola yang mendekati distribusi normal. Grafik Normal P–P Plot juga menandakan sebagian besar titik berada di sekitar dan mengikuti garis diagonal, walaupun terdapat beberapa titik yang berada sedikit di luar garis tersebut. Sebagaimana dikemukakan oleh Ghozali (2021), data dinyatakan berdistribusi normal apabila grafik Histogram membentuk kurva menyerupai lonceng (*bell-shaped*) serta titik-titik pada Normal P–P Plot berada

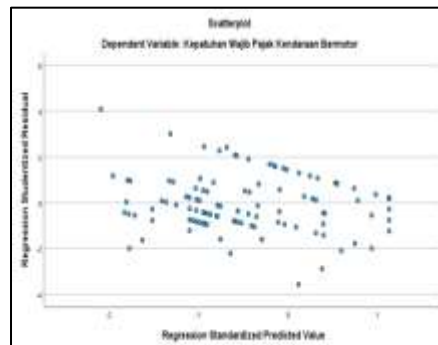
di sekitar dan mengikuti arah garis diagonal. Ketika asumsi normalitas telah terpenuhi, model regresi dinilai memadai untuk diterapkan dalam pengujian pada tahap berikutnya. Hasil uji multikolinearitas disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (X_1)	0,453	2,208	Tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas Layanan SAMSAT (X_2)	0,420	2,379	Tidak terjadi multikolinearitas
Sanksi Pajak (X_3)	0,380	2,634	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Berlandaskan perolehan pengujian, setiap variabel independen mencatat nilai *Tolerance* di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10. Ghozali (2021), menjelaskan bahwa kondisi tersebut mengindikasikan tidak adanya multikolinearitas dalam model regresi. Dengan terpenuhinya kriteria nilai *Tolerance* dan VIF, model regresi dinyatakan tidak mengalami masalah multikolinearitas. Selanjutnya, hasil uji heteroskedastisitas menggunakan grafik Scatterplot disajikan pada Gambar 5.



Gambar 3. Scatterplot

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Perolehan visualisasi Scatterplot menunjukkan penyebaran residual yang acak tanpa adanya pola yang berulang atau teratur. Akibatnya, model regresi dinilai telah selaras dengan asumsi kesamaan varians (homoskedastisitas) sehingga tidak ditemukan indikasi heteroskedastisitas. Pengujian hubungan antara variabel dijalankan menggunakan model regresi linier berganda. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah sebagai berikut.

$$KWP = 2,872 + 0,340PP + 0,264KL + 0,442SP + e$$

Persamaan regresi menunjukkan setiap variabel independen memiliki arah pengaruh yang positif terhadap Kepatuhan Wajib PKB. Dengan kata lain, semakin baik pelaksanaan Program

Pemutihan PKB, semakin baik kualitas layanan SAMSAT, serta semakin efektif penerapan sanksi pajak, maka kecenderungan kepatuhan wajib pajak juga meningkat, dengan aspek lain diasumsikan tidak berubah. Adapun capaian pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,737	0,543	0,534

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,534 mengindikasikan bahwa model penelitian mampu menjelaskan 53,4% variasi Kepatuhan Wajib PKB. Adapun sebesar 46,6% variasi yang tidak dapat dijelaskan oleh model diduga berkaitan dengan faktor-faktor lain yang berada di luar cakupan penelitian. Berdasarkan penelitian terdahulu yang menjadi referensi, kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kemudahan pembayaran, pemanfaatan layanan e-SAMSAT, dan kepercayaan kepada pemerintah. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya peran yang cukup kuat dari ketiga variabel penelitian dalam menerangkan kepatuhan wajib PKB, meskipun terdapat pula aspek lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Maka, hasil riset ini menegaskan bahwa upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan melalui optimalisasi program pemutihan, peningkatan kualitas layanan, dan penerapan sanksi perpajakan, dengan tetap mempertimbangkan berbagai faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Tabel 8. Hasil uji hipotesis (uji t)

Variabel	B	t hitung	Sig.	Keputusan
Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (X_1)	0,340	3,388	0,001	H_1 diterima
Kualitas Layanan SAMSAT (X_2)	0,264	3,294	0,001	H_2 diterima
Sanksi Pajak (X_3)	0,442	3,142	0,002	H_3 diterima

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Nilai uji hipotesis sebagaimana disajikan pada Tabel 8 memperlihatkan bahwa nilai signifikansi dari setiap variabel bebas berada di bawah 0,05. Dalam pandangan Ghazali (2021), kondisi tersebut menunjukkan bahwa seluruh hipotesis penelitian diterima. Program Pemutihan PKB ($B = 0,340$; $t = 3,388$; $Sig. = 0,001$) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, sehingga H_1 diterima. Sementara itu, Kualitas Layanan SAMSAT ($B = 0,264$; $t = 3,294$; $Sig. = 0,001$) dan Sanksi Pajak ($B = 0,442$; $t = 3,142$; $Sig. = 0,002$) juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, sehingga H_2 dan H_3 diterima.

Pembahasan:

Pengaruh Program Pemutihan PKB terhadap Kepatuhan Wajib PKB

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Program Pemutihan PKB memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib PKB. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan program pemutihan yang semakin efektif berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pembayaran. Dalam perspektif TPB, kebijakan pemutihan berkaitan dengan behavioral beliefs, yaitu persepsi wajib pajak terhadap manfaat yang diperoleh dari adanya penghapusan sanksi administrasi. Kemudahan dan manfaat yang dirasakan melalui program pemutihan dapat memperkuat niat wajib pajak dalam mencapai kepatuhan (Ajzen, 1991).

Pada wajib pajak yang menunaikan pembayaran PKB di SAMSAT Batam Center, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa keberadaan kebijakan pemutihan PKB menjadi salah satu aspek yang mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak. Atas dasar temuan tersebut, pelaksanaan program pemutihan dapat menjadi kebijakan pendukung bagi wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Hasil temuan yang diperoleh memperkuat penelitian (Ammy, 2022), Mandala Yuda & Musmini, (2024), Syafitri et al., (2025), Silviani & Ina liswanti (2024), serta Purnaman et al. (2023) yang menerangkan bahwa kebijakan pemutihan pajak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil studi ini berbeda dengan temuan Fadlun Adnan et al. (2025) yang menunjukkan bahwa Program Pemutihan PKB belum memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Layanan SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib PKB

Selanjutnya, capaian analisis juga mencerminkan bahwa semakin optimal kualitas layanan yang diselenggarakan oleh SAMSAT, semakin efektif kecenderungan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pembayaran PKB. Kondisi ini memberikan indikasi bahwa pelayanan yang cepat, mudah dipahami, transparan, dan profesional mampu menumbuhkan niat wajib pajak dalam membayar. Dalam konteks TPB, kualitas pelayanan berkaitan dengan normative beliefs, yaitu terbentuknya persepsi positif terhadap kemudahan dan kenyamanan proses pembayaran yang mendorong niat wajib pajak untuk patuh (Ajzen, 1991).

Pada wajib pajak yang menyelesaikan pembayaran PKB di SAMSAT Batam Center, peningkatan kualitas layanan SAMSAT berpotensi mengurangi hambatan administratif yang dirasakan wajib pajak sehingga mendorong pembayaran pajak sesuai jadwal. Temuan dalam studi ini konsisten

dengan hasil penelitian Ammy (2022), Agustin & Putra (2019), Silviani & Ina liswanty (2024), Nisa Khaerun & Saepuloh Cepi (2025), serta Warsiti et al. (2025) yang memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berkorelasi positif dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib PKB

Variabel Sanksi Pajak juga terbukti mencerminkan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib PKB. Selain itu, variabel ini memiliki koefisien regresi sebesar 0,442 dibandingkan variabel independen lainnya, sehingga menjadi komponen yang paling berdampak dalam memengaruhi Kepatuhan Wajib PKB di SAMSAT Batam Center. Dalam perspektif TPB, sanksi pajak berkaitan dengan *control beliefs*, yaitu keyakinan wajib pajak terhadap konsekuensi yang diterima apabila tidak memenuhi kewajiban perpajakan. Semakin tinggi persepsi terhadap risiko sanksi, semakin kuat dorongan wajib pajak untuk berperilaku patuh (Ajzen, 1991).

Dalam konteks SAMSAT Batam Center, penerapan sanksi yang konsisten memotivasi wajib pajak agar lebih patuh untuk menunaikan kewajiban perpajakannya sesuai batas waktu. Temuan ini menunjukkan bahwa penegakan sanksi turut berkontribusi dalam tercapainya kepatuhan wajib pajak, terutama setelah diterapkannya kebijakan opsen PKB. Kesimpulan studi ini memiliki kesamaan dengan penelitian Dewi et al. (2020), Widnyani Ida & Suardana Ketut (2016), Agustin & Putra (2019), serta Wardani (2020) yang mengonfirmasi bahwa peningkatan efektivitas pada sanksi pajak dapat mendorong wajib pajak untuk patuh. Meskipun demikian, perolehan penelitian yang diproses berbeda dengan Febriana et al. (2024) yang mengumpulkan temuan tidak ada pengaruh yang bermakna. Perbedaan tersebut tidak terlepas dari karakteristik responden, kondisi daerah penelitian, maupun implementasi kebijakan perpajakan pada masing-masing wilayah.

Secara keseluruhan, hasil riset mengindikasikan bahwa Program Pemutihan PKB, Kualitas Layanan SAMSAT, dan Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib PKB di SAMSAT Batam Center. Menurut TPB, perilaku patuh dipengaruhi oleh persepsi individu terhadap manfaat kebijakan, pelayanan, serta konsekuensi atas pelanggaran perpajakan. Pada wajib pajak yang melakukan pembayaran PKB di SAMSAT Batam Center, pelaksanaan program pemutihan, peningkatan kualitas layanan, dan penegakan sanksi secara konsisten menjadi bagian penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak sekaligus mendukung optimalisasi penerimaan PKB.

5. Penutup

Kesimpulan:

Fokus dalam studi ini adalah mengkaji pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kualitas Layanan SAMSAT, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Batam Center. Hasil analisis mengungkapkan bahwa variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Dari ketiga variabel yang diteliti, Sanksi Pajak memiliki koefisien regresi terbesar, yaitu 0,442, sehingga menjadi variabel dengan nilai koefisien regresi paling besar dalam model penelitian. Selain itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,534 mencerminkan bahwa model penelitian mampu menguraikan 53,4% variasi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, sedangkan 46,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang belum dikaji.

Implikasi Penelitian

Dari sisi praktis, hasil penelitian menunjukkan bahwa SAMSAT Batam Center perlu mempertahankan pelaksanaan Program Pemutihan PKB, memprioritaskan penegakan sanksi secara konsisten serta terus meningkatkan kualitas layanan untuk mendorong kepatuhan wajib pajak. Program Pemutihan PKB dapat dimanfaatkan sebagai salah satu kebijakan yang mendukung wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Dari sisi akademis, penelitian ini menguatkan penggunaan TPB sebagai acuan dalam memaparkan perilaku kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini terbatas pada penjelasan mengenai 53,4% variasi Kepatuhan Wajib PKB, sehingga masih terdapat 46,6% variasi yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Selain itu, penelitian hanya dilakukan pada wajib pajak di SAMSAT Batam Center dan menggunakan data kuesioner, sehingga hasil penelitian bergantung pada persepsi dan kejujuran responden serta belum dapat digeneralisasikan secara luas.

Saran

Berpedoman pada keterbatasan penelitian, kedepannya disarankan memasukkan variabel tambahan yang berpotensi memengaruhi Kepatuhan Wajib PKB, semisal kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pemanfaatan layanan e-SAMSAT, kemudahan pembayaran, dan kepercayaan kepada pemerintah. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada beberapa kantor SAMSAT dengan cakupan responden yang lebih beragam agar memperoleh hasil studi yang

lebih kuat dalam mencerminkan karakteristik populasi dan memiliki cakupan generalisasi yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Kota Batam. *Measurement: Jurnal Akuntansi*, 13(1), 55. <https://doi.org/10.33373/mja.v13i1.1833>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Ammy, B. (2022). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama (BBN) Kendaraan Bermotor, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderating. *Owner*, 7(1), 173–183. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1257>
- Bapenda Kota Batam. (2026, June 15). *Sosialisasi Sinergi Optimalisasi Opsen PKB & BBNKB Melalui Pelayanan Kesamsatan untuk Peningkatan Pendapatan Daerah*. Bapenda Kota Batam. <https://bapenda.batam.go.id/sosialisasi-sinergi-optimalisasi-opsen-pkb-bbnkb-melalui-pelayanan-kesamsatan-untuk-peningkatan-pendapatan-daerah/>
- Dewi, I. A. P. P., Yudiantara, G. A. P., & Nyoman, I. (2020). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Singaraja. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha*, 11(3), 417–426. <https://doi.org/https://doi.org/10.23887/jimat.v11i3.26264>
- Fadlun Adnan, N., Dara, A., & Abu, Z. (2025). Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Pembebasan Bea Balik Nama, Sosialisasi, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan (JIAKu)*, 4(3), 180–191. <https://doi.org/10.24034/jiaku.v4i3.6681>
- Febriana, L. A., Zaman, B., & Kurniawan, A. (2024a). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Pare Kabupaten Kediri Jawa Timur Tahun 2024. *Jurnal Akuntansi*, 13(2), 179–197. <https://doi.org/10.46806/ja.v13i2.1206>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mandala Yuda, M. T., & Musmini, L. S. (2024). Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Buleleng. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 15(01), 189–199. <https://doi.org/10.23887/jap.v15i01.48998>
- Maulana Muhammad Dian, & Septiani Dwi. (2022). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Studi Kasus pada Kantor Samsat Cianjur. *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 231–246. <https://doi.org/https://doi.org/10.28932/jam.v14i2.4538>
- Nisa Khaerun, & Saepuloh Cepi. (2025). Pengaruh penerapan program e-Samsat dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bandung II Soreang. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 11 (3). <https://doi.org/https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i3.4052>

- Nurjali. (2025, August 25). *Realisasi Pajak Kendaraan Batam Tembus 74%, Wali Kota Targetkan 100% di Akhir Tahun*. Batamnews. <https://www.batamnews.co.id/berita-121839-realisasi-pajak-kendaraan-batam-tembus-74-wali-kota-targetkan-100-di-akhir-tahun.html>
- Purnaman, S. M. N., Hadisantoso, E., & Pitriani, A. (2023). Pengaruh Program Samsat Keliling, Program Pemutihan Pajak, dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Kendari. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 8(1), 228–242. <https://doi.org/https://doi.org/10.33772/jak.v8i1.60>
- Rochma, C. L., & Sjarief Hidayat. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Akses Pajak, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Kompak: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 16(2), 340–348. <https://doi.org/10.51903/kompak.v16i2.1320>
- Silviani, E., & Ina liswanty. (2024). Pengaruh Program Pemutihan Denda Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada UPT.SAMSAT Medan Utara. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(3), 1867–1882. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i3.1076>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sya'ban, M. (2026, April 18). *Penerimaan Pajak Kendaraan Terus Naik 3 Tahun Terakhir, Batam Kian Leluasa Bangun Infrastruktur*. Metropolis Batam Pos. <https://metropolis.batampos.co.id/penerimaan-pajak-kendaraan-terus-naik-3-tahun-terakhir-batam-kian-leluasa-bangun-infrastruktur/>
- Syafitri, Y., Sutardjo, A., Bustari, A., & Putri, M. M. (2025). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan dan Program Pembebasan Bea Balik Nama Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Kota Pariaman. *Jurnal Akademi Akuntansi Indonesia Padang*, 5(1), 157–168. <https://doi.org/10.31933/yyfsh977>
- UU HKPD No 1, Pub. L. 1, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 (2022).
- Wardani, D. K. (2020). Pengaruh Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(2). <https://doi.org/10.31316/akmenika.v15i2.999>
- Warsiti, Hari Purwanto, Yunita Niqrisah Dwi Pratiwi, Nur Asih Triatmaja, & Wulandari, A. (2025). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Layanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Boyolali. *EKOBIS: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 13(1), 141–151. <https://doi.org/10.36596/ekobis.v13i1.1528>
- Widnyani Ida, & Suardana Ketut. (2016). Pengaruh Sosialisasi, Sanksi, dan Persepsi Akuntabilitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16.3. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/20216>

LAMPIRAN: https://drive.google.com/drive/folders/1sW1s7O1nL_MSc-VMMTC-3YcujtuyOrcT?usp=sharing