

Studi Kuantitatif tentang Efektivitas Program Pemutihan Pajak dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Ambon

Fadhel Azwin Jamal Ruhuputty¹, Teresa I Nangameka^{2*}

¹ Pemerintah Provinsi Maluku; ruhuputtyazwin@gmail.com

² Institut Pemerintahan Dalam Negeri; teresanangameka@ipdn.ac.id

* Correspondence: teresanangameka@ipdn.ac.id; Jl. Ir. Soekarno Km. 20, Jatinangor, Indonesia

Received: 21-08-2025; Accepted: 22-10-2025; Published: 26-10-2025

Abstrak: Jumlah pajak kendaraan yang diterima di Kota Ambon dari Januari hingga Juni 2024 belum mencapai target yang ditetapkan. Menurut data yang dikumpulkan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Maluku, target penerimaan sebesar 150 miliar hanya mencapai 95 miliar, atau sekitar 63,33% dari target, hingga Juni 2024. Ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara kemungkinan penerimaan dan kenyataan yang harus diperbaiki. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana program pemutihan pajak berdampak pada seberapa efektif penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Ambon. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif analitis. Data primer diperoleh dari survei terhadap 200 wajib pajak dan data sekunder diperoleh dari laporan keuangan Badan Pendapatan Daerah Kota Ambon. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda menggunakan SPSS 28. Penelitian menunjukkan bahwa program pemutihan pajak meningkatkan penerimaan pajak di Kota Ambon sebesar 16,2% setelah dilaksanakan. Model regresi menunjukkan bahwa kejelasan informasi (X1.3) memiliki pengaruh yang signifikan dan positif ($\text{Beta} = 1.059$, $\text{Sig.} = 0.000$), sementara intensitas sosialisasi (X1.1) memiliki pengaruh yang negatif ($\text{Beta} = -0.314$, $\text{Sig.} = 0.000$), menunjukkan bahwa Program pemutihan pajak sangat membantu proses penerimaan pajak kendaraan bermotor di Ambon. Program berhasil tidak hanya berdasarkan seberapa sering sosialisasi, tetapi juga seberapa jelas dan berkualitas informasi yang disampaikan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Pemutihan Pajak; Pendapatan Daerah; Kepatuhan.

Abstract: The amount of vehicle tax collected in Ambon City from January to June 2024 has not reached the set target, according to data collected by the Maluku Provincial Revenue Office. The revenue target of 150 billion rupiah only reached 95 billion rupiah, or approximately 63.33% of the target, by June 2024. This indicates a gap between potential revenue and actual revenue that needs to be addressed. The purpose of this study was to examine how the tax amnesty program impacted the effectiveness of motor vehicle tax revenue in Ambon City. This study used a quantitative method with a descriptive analytical approach. Primary data were obtained from a survey of 200 taxpayers and secondary data were obtained from the financial reports of the Ambon City Regional Revenue Agency. Data were analyzed using multiple linear regression using SPSS 28. The study showed that the tax amnesty program increased tax revenue in Ambon City by 16.2% after its implementation. The regression model shows that the clarity of information (X1.3) has a significant and positive influence ($\text{Beta} = 1.059$, $\text{Sig.} = 0.000$), while the intensity of socialization (X1.1) has a negative influence ($\text{Beta} = -0.314$, $\text{Sig.} = 0.000$), indicating that the tax amnesty program is very helpful in the process of collecting motor vehicle taxes in Ambon. The program's success is not only based on how often the socialization is carried out, but also on how clear and high-quality the information is conveyed to the public.

Keywords: Tax Amnesty; Regional Revenue; Compliance.

1. Pendahuluan

Di tengah globalisasi dan pertumbuhan ekonomi yang cepat, dimana pemerintah menjadi pihak yang dituntut untuk terus meningkatkan kemampuannya dalam merespon dinamika politik, sosial, ekonomi pada berbagai tingkatan (Thahir, n.d.), pentingnya peran pemerintah dalam pengelolaan keuangan negara semakin meningkat. Daerah kabupaten/kota diberi kesempatan untuk menggali potensi sumber-sumber keuangannya dengan menetapkan jenis pajak dan retribusi (Ramadhan & Kusmana, n.d.). Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang signifikan, memainkan peran krusial dalam mendanai pembangunan dan pelayanan publik. Berdasarkan informasi dari Kementerian Keuangan Republik Indonesia, pada tahun 2023, kontribusi penerimaan pajak mencapai sekitar 78% dari total pendapatan negara (Kemenkeu, 2024). Angka ini mencerminkan pentingnya kontribusi pajak terhadap perekonomian nasional. Pajak kendaraan bermotor, di antara berbagai jenis pajak yang ada, berfungsi sebagai salah satu kontributor utama dalam pendapatan daerah, terutama pada tingkat provinsi. Pajak kendaraan bermotor merupakan bagian dari Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD) yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009. UU tersebut menetapkan bahwa hasil penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor harus dialokasikan minimal 10% untuk kabupaten/kota. Alokasi ini ditujukan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan moda dan sarana transportasi umum.

Kendaraan bermotor berfungsi sebagai elemen penting dalam kehidupan masyarakat modern, baik dalam konteks transportasi pribadi maupun untuk tujuan bisnis. Dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor, terdapat peningkatan signifikan dalam potensi penerimaan pajak dari sektor ini. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor di Indonesia menunjukkan tren peningkatan yang konsisten dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020, terdapat lebih dari 136 juta unit kendaraan bermotor di seluruh Indonesia, mengalami peningkatan sekitar 5% dibandingkan tahun sebelumnya (BPS, 2021).

Namun begitu, meskipun jumlah kendaraan bermotor terus meningkat, penerimaan pajak dari sektor ini tidak selalu sejalan dengan pertumbuhannya. Penelitian yang dilakukan oleh Susilawati & Budiarta (2013) menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Indonesia berada pada kisaran 60-70%. Hal ini mengindikasikan adanya potensi penerimaan pajak yang belum sepenuhnya terealisasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi situasi ini cukup beragam, di antaranya adalah perlunya peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Richardson (2006) dalam penelitiannya mengenai determinan kepatuhan pajak mengidentifikasi bahwa faktor-faktor seperti persepsi terhadap keadilan sistem pajak, kualitas pelayanan, dan efektivitas penegakan hukum memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Amnesti pajak dapat berperan sebagai katalisator dalam mendorong wajib pajak yang kurang patuh untuk melakukan pelaporan dan pembayaran pajak secara benar, serta memperbaiki data perpajakan mereka.

Torgler & Schneider (2009) dalam penelitian mereka mengenai kepatuhan pajak di negara-negara berkembang menunjukkan bahwa program amnesti pajak mampu meningkatkan kepatuhan dalam jangka pendek, tetapi dampaknya terhadap kepatuhan jangka panjang masih menjadi perdebatan. Studi yang dilakukan oleh Borgne & Baer (2008) di berbagai negara menunjukkan bahwa program amnesti pajak yang dirancang dengan baik memiliki potensi untuk meningkatkan penerimaan pajak sebesar 15-25%, terutama ketika dipadukan dengan penegakan hukum yang konsisten.

Alm & Beck (1993) dalam penelitian eksperimentalnya mengenai amnesti pajak menunjukkan bahwa efektivitas program amnesti dipengaruhi oleh desain program, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta konsistensi penegakan hukum setelah periode amnesti berakhir. Penelitian longitudinal yang dilaksanakan oleh Mikesell & Ross (2012) menunjukkan bahwa program amnesti pajak yang berhasil umumnya memiliki karakteristik: jangka waktu terbatas, prosedur yang sederhana, sanksi yang jelas setelah periode amnesti, dan komunikasi yang efektif kepada wajib pajak.

Konsep pemutihan pajak dapat dipahami sebagai suatu bentuk dari tax amnesty yang diterapkan dalam skala yang lebih kecil dan terbatas. Tax amnesty, menurut Ragimun (2011) merupakan program yang diinisiasi oleh pemerintah untuk memberikan pengampunan kepada wajib pajak. Program ini mencakup penghapusan pajak yang seharusnya terutang, penghapusan sanksi administrasi perpajakan, serta penghapusan sanksi pidana terkait perpajakan atas harta yang diperoleh pada tahun tertentu. Untuk mendapatkan manfaat dari program ini, wajib pajak diharuskan melunasi seluruh tunggakan pajak yang dimiliki dan membayar uang tebusan. Studi internasional mengenai efektivitas program amnesti pajak menunjukkan hasil yang bervariasi. Borgne & Baer (2008) dalam studi mereka di Amerika Latin menunjukkan bahwa program amnesti pajak dapat menghasilkan peningkatan penerimaan jangka pendek yang signifikan. Namun, dampak jangka panjangnya sangat bergantung pada kualitas administrasi pajak dan konsistensi penegakan hukum.

Di Kota Ambon, yang merupakan salah satu kota besar di Provinsi Maluku, isu mengenai penerimaan pajak kendaraan bermotor menjadi fokus perhatian pemerintah daerah. Data dari Dinas Pendapatan Provinsi Maluku menunjukkan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Ambon untuk periode Januari hingga Juni 2024 belum memenuhi target yang telah ditentukan. Dari target penerimaan sebesar Rp 150 miliar, realisasi hingga Juni 2024 baru mencapai Rp 95 miliar, yang setara dengan sekitar 63,33% dari target (Dinas Pendapatan Provinsi Maluku, 2024). Ini menunjukkan adanya perbedaan antara potensi penerimaan dan realisasi yang perlu ditangani.

Program pemutihan pajak kendaraan bermotor telah dilaksanakan sebanyak dua kali pada tahun 2024, termasuk pada periode bulan Mei hingga Juni 2024. Program ini menawarkan kepada wajib pajak peluang untuk menyelesaikan tunggakan pajak kendaraan bermotor tanpa dikenakan denda. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Kantor Samsat Kota Ambon, selama periode pemutihan pajak, terdapat peningkatan jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor sebesar 30% jika dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya (Kantor Samsat Kota Ambon, 2024).

Fenomena ketidakcapaiannya target penerimaan pajak kendaraan bermotor ini tidak hanya terjadi di Kota Ambon, melainkan juga di berbagai daerah di Indonesia. Studi yang dilakukan oleh Wardani & Rumiya (2017) di Daerah Istimewa Yogyakarta mengindikasikan bahwa realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dalam periode 2013-2016 rata-rata hanya mencapai 94,43% dari target yang telah ditetapkan. Penelitian lainnya yang juga menemukan fakta bahwa realisasi penerimaan program keringanan tax amnesty di Kabupaten Manggarai, NTT, baru sekitar 84,08% di tahun 2020 (Rustam et al., 2023). Di Kabupaten Tegal, meskipun kebijakan pengampunan pajak kendaraan bermotor relatif berhasil, terbukti dari meningkatnya pencapaian target penerimaan pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Kabupaten Tegal tahun 2021-2022, namun realisasi pada tahun 2022 mengalami penurunan dibandingkan tahun 2021 (Susilawati & Budiarta, 2013).

Penelitian ini mengungkapkan sejumlah kesenjangan penelitian yang mendasari urgensi. Terdapat perbedaan antara teori dan praktik dalam pelaksanaan program pemutihan pajak. Program pemutihan pajak menurut Ragimun (2011) adalah kebijakan penghapusan sanksi administrasi perpajakan dengan beberapa indikator pelaksanaannya melalui sosialisasi program, implementasi program, dan efisiensi administrasi. Menurut Grand Theory of Organizational Effectiveness oleh Richard Steers (1999) jika ingin

melihat efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor, dalam kasus ini adalah melalui pelaksanaan program pemutihan pajak, sangat bergantung pada tiga faktor utama:

1. Pencapaian Tujuan: Tujuan, strategi, dan perencanaan yang jelas sangat penting untuk keberhasilan program.
2. Integrasi: Komunikasi dan koordinasi yang efektif antara pemangku kepentingan diperlukan agar program disosialisasikan dan diimplementasikan dengan cara yang sesuai.
3. Adaptasi: Kemampuan organisasi beradaptasi dengan lingkungan yang berubah melalui peningkatan kapasitas dan pengembangan sistem informasi.

Namun, dalam praktik di Kota Ambon, angka realisasi penerimaan pajak secara keseluruhan baru mencapai 63,33% dari target yang telah ditetapkan, yaitu 95 miliar rupiah dari target 150 miliar, meskipun ada kenaikan pajak kendaraan bermotor sebesar 30% selama masa pemutihan pajak. Ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara teori dan praktik (*das sollen und das sein*):

1. Kesenjangan pencapaian tujuan: Secara teori program harus meningkatkan penerimaan pajak secara optimal, namun dalam praktik target belum tercapai sepenuhnya.
2. Kesenjangan integrasi: Koordinasi dan sosialisasi program harus terus diperkuat agar wajib pajak lebih paham dan termotivasi, sedangkan dalam praktik masih ada hambatan komunikasi dan koordinasi antar instansi.
3. Kesenjangan adaptasi: Infrastruktur, kapasitas SDM, dan sistem informasi yang ada belum cukup memadai untuk mendukung implementasi program secara maksimal.

Penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana program pemutihan pajak berdampak pada seberapa efektif penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Ambon, sehingga variabel independennya adalah program pemutihan pajak (X) dan variabel dependennya adalah efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor (Y). Adapun yang menjadi hipotesis yang dibangun dalam penelitian ini adalah:

Ho : Program pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap efektivitas penerimaan pajak.

H1: Program pemutihan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Ambon.

2. Metode

Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bersifat analitis. Menurut Sugiyono (2020:8), penelitian kuantitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme. penelitian kuantitatif menerapkan prosedur sistematis untuk mengumpulkan data dari keseluruhan populasi (jika memungkinkan) atau lebih umum dari sampel yang representatif dari populasi tersebut, dengan pengumpulan data yang dilakukan melalui instrumen penelitian, serta analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik. Populasi dalam penelitian ini mencakup semua stakeholder yang terlibat dalam pelayanan pajak di Bapenda/Samsat Provinsi Maluku tahun 2024. Terdiri dari pejabat Bapenda/Samsat sebanyak 18 orang, petugas pelayanan sebanyak 60 orang, dan wajib pajak terdaftar sebanyak 410 orang, sehingga total populasi mencapai 488 orang. Penentuan sampel dilakukan melalui rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, yang menghasilkan total 200 responden yang dipilih menggunakan metode proportional stratified random sampling. Instrumen penelitian terdiri dari kuesioner yang menggunakan skala Likert 5 poin untuk mengukur variabel program pemutihan pajak (X) dengan indikator sosialisasi program, implementasi program, dan efisiensi administrasi. Selain itu, variabel efektivitas penerimaan PKB (Y) diukur dengan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi yang merujuk pada teori Steers (1999). Metode analisis data yang diterapkan mencakup analisis statistik deskriptif dan inferensial dengan menggunakan IBM SPSS 28. Proses ini meliputi pengujian validitas dan reliabilitas instrumen, pengujian asumsi klasik seperti normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi, serta analisis regresi linear berganda. Selain itu, dilakukan juga pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F dengan tingkat signifikansi 5%.

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini melibatkan 200 responden yang dipilih melalui proportional stratified random sampling dengan tujuan untuk memastikan adanya representasi yang memadai dari berbagai pemangku kepentingan dalam sistem perpajakan kendaraan bermotor di Kota Ambon. Komposisi responden menunjukkan adanya struktur hierarkis dalam ekosistem perpajakan daerah, di mana wajib pajak sebagai pengguna utama layanan mendominasi sampel dengan proporsi yang signifikan.

Tabel 1. Kategori Responden Penelitian

Kategori Responden	Jumlah	Persentase	Peran dalam Sistem
Pejabat Bapenda/Samsat	7	3,5%	Pengambil kebijakan
Petugas Pelayanan	25	12,5%	Implementator langsung
Wajib Pajak	168	84%	Pengguna layanan
Total	236	100,0%	-

Sumber: Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Maluku 2024

Distribusi responden menunjukkan dominasi wajib pajak sebesar 84%, yang memberikan perspektif signifikan dari sudut pandang pengguna akhir layanan perpajakan. Proporsi petugas pelayanan yang mencapai 12,5% memberikan wawasan operasional dari penyedia layanan di garis depan, sedangkan keterwakilan pejabat yang sebesar 3,5% menyajikan perspektif strategis dan kebijakan. Komposisi ini memiliki relevansi yang tinggi, mengingat program pemutihan pajak pada dasarnya dirancang untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, persepsi mereka dapat dianggap sebagai indikator utama keberhasilan program.

Variabel program pemutihan pajak (X) diukur menggunakan tiga indikator utama yang merepresentasikan dimensi menyeluruh dari pelaksanaan program. Setiap indikator menyajikan wawasan yang berbeda mengenai aspek-aspek penting yang memengaruhi efektivitas program dari sudut pandang berbagai pemangku kepentingan.

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Program Pemutihan Pajak (X)

Indikator	N	Min	Max	Mean	Std. Dev	Kategori	Interpretasi
Sosialisasi Program (X1)	200	1	5	3,07	1,33	Sedang	Perlu intensifikasi
Implementasi Program (X2)	200	2	5	3,42	1,16	Baik	Pelaksanaan efektif
Efisiensi Administrasi (X3)	200	1	5	2,84	1,15	Sedang	Butuh perbaikan
Program Pemutihan Pajak	200	1	5	3,11	1,21	Sedang	Cukup efektif

Sumber: Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Maluku, 2024

Pemeriksaan menyeluruh terhadap setiap indikator menunjukkan kompleksitas yang ada dalam pelaksanaan program pemutihan pajak. Indikator sosialisasi program mencatat rata-rata 3,07 dengan standar deviasi tertinggi sebesar 1,33, yang menunjukkan adanya variasi persepsi yang signifikan di antara responden. Variasi yang signifikan ini

menunjukkan adanya perbedaan dalam aksesibilitas informasi serta efektivitas saluran komunikasi yang diterapkan oleh pemerintah. Temuan ini konsisten dengan penelitian Nangameka (2022) yang menegaskan bahwa dalam konteks digital governance, kualitas informasi memiliki peranan yang lebih penting dibandingkan dengan kuantitas penyebaran informasi. Indikator implementasi program menunjukkan performa terbaik dengan skor rata-rata 3,42 dan standar deviasi 1,16 yang relatif lebih rendah, mengindikasikan adanya konsensus yang lebih baik di antara responden bahwa pelaksanaan teknis program berjalan dengan cukup efektif. Ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat masalah dalam sosialisasi, kemampuan operasional institusi untuk melaksanakan program sudah berada pada tingkat yang memadai. Indikator efisiensi administrasi mencatat skor terendah sebesar 2,84 dengan standar deviasi 1,15, yang menegaskan bahwa aspek birokratis dan prosedural tetap menjadi tantangan utama. Temuan ini sejalan dengan penelitian Utami et al., (2024) yang menyoroti signifikansi penyederhanaan proses administrasi dalam meningkatkan efektivitas sistem informasi pemerintah.

Efektivitas penerimaan PKB sebagai variabel dependen diukur dengan menggunakan kerangka teoretis yang menyeluruh, yang mencakup tiga dimensi utama yang berinteraksi satu sama lain dalam menentukan keberhasilan program.

Tabel 3. Statistik Deskriptif Variabel Efektivitas Penerimaan PKB (Y)

Indikator	N	Min	Max	Mean	Std. Dev	Kategori	Gap Analysis
Pencapaian Tujuan (Y1)	200	1	5	3,85	1,41	Baik	23% maksimal
Integrasi (Y2)	200	1	5	3,45	1,26	Baik	31% maksimal
Adaptasi (Y3)	200	1	5	2,75	1,17	Sedang	45% maksimal
Efektivitas Penerimaan PKB	200	1	5	3,35	1,28	Baik	33% perbaikan

Sumber: Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Maluku, 2024

Dimensi pencapaian tujuan dengan skor rata-rata tertinggi (3,85) menunjukkan bahwa program pemutihan pajak telah berhasil dalam mencapai objektif utamanya, yaitu meningkatkan penerimaan daerah. Standar deviasi yang tinggi (1,41) menunjukkan bahwa meskipun pencapaian rata-rata baik, terdapat disparitas persepsi yang signifikan di antara para stakeholder, terutama antara pejabat yang cenderung lebih optimis dan wajib pajak yang mungkin memiliki ekspektasi yang berbeda. Dimensi integrasi dengan rata-rata 3,45 mengindikasikan bahwa koordinasi antar lembaga dan stakeholder berlangsung dengan cukup baik, meskipun terdapat peluang perbaikan sebesar 31% dari potensi maksimal.

Koordinasi yang efisien antara Bapenda, Samsat, dan instansi terkait lainnya merupakan faktor penting dalam menjamin pelaksanaan program yang lancar dan mudah diakses oleh pengguna. Dimensi adaptasi mencatat skor terendah (2,75), yang menunjukkan bahwa kemampuan sistem dalam menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan, teknologi, dan kebutuhan stakeholder masih berada pada tingkat yang terbatas. Selisih sebesar 45% dari potensi maksimal menunjukkan bahwa aspek adaptabilitas perlu menjadi fokus utama untuk perbaikan, khususnya dalam konteks transformasi digital pemerintahan.

Karakteristik wajib pajak, sebagai komponen utama dalam sampel penelitian, memberikan pemahaman yang mendalam mengenai target pasar program pemutihan pajak serta faktor-faktor yang memengaruhi tingkat partisipasi mereka.

Tabel 4. Profil Demografis Wajib Pajak (n=168)

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase	Implikasi Strategis
Usia	20-30 tahun	45	26,8%	Digital native, responsif teknologi
	31-40 tahun	67	39,9%	Prime working age, income stable
	41-50 tahun	38	22,6%	Experienced, risk-averse
	>50 tahun	18	10,7%	Traditional approach preference
Pendidikan	SD/SMP	28	16,7%	Butuh sosialisasi sederhana
	SMA/SMK	89	53,0%	Target utama program
	Diploma/S1	42	25,0%	Self-service capable
	S2/S3	9	5,3%	High compliance expectation
Pekerjaan	PNS	21	12,5%	Regular income, compliance-oriented
	Swasta	78	46,4%	Variable income, cost-sensitive
	Wiraswasta	52	31,0%	Cash flow dependent
	Lainnya	17	10,1%	Diverse characteristics
Kendaraan	Motor	126	75,0%	High volume, low value
	Mobil	35	20,8%	Low volume, high value
	Keduanya	7	4,2%	Multiple obligations

Sumber: Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Maluku, 2024

Profil demografis menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak berada dalam rentang usia produktif 31-40 tahun (39,9%). Ini mencerminkan segmen masyarakat yang memiliki stabilitas pendapatan yang cukup baik, namun juga dihadapkan pada berbagai kewajiban finansial. Kelompok usia ini cenderung menunjukkan pemahaman yang memadai mengenai kewajiban perpajakan, namun juga memperlihatkan respons yang signifikan terhadap insentif finansial, seperti pengurangan denda. Dominasi tingkat pendidikan SMA/SMK (53,0%) menunjukkan bahwa target utama program adalah masyarakat dengan literasi menengah yang memerlukan informasi yang jelas dan mudah dipahami, tetapi tidak terlalu teknis. Kelompok ini menunjukkan pemahaman dasar dalam penggunaan teknologi, namun masih memerlukan arahan dalam menghadapi proses-proses

yang lebih kompleks. Struktur pekerjaan menggunakan dominasi sektor swasta (46,4%) dan wiraswasta (31,0%) totalnya mencapai 77,4%, menunjukkan bahwa mayoritas wajib pajak memiliki pendapatan yang bervariasi dan sensitif terhadap arus kas. Karakteristik ini menguraikan alasan di balik daya tarik program pemutihan pajak yang menawarkan manfaat pengurangan denda bagi kelompok ini. Dominasi kepemilikan kendaraan bermotor roda dua sebesar 75,0% mencerminkan karakteristik ekonomi masyarakat menengah ke bawah yang mengandalkan sepeda motor sebagai sarana transportasi utama. Hal ini menunjukkan pentingnya strategi komunikasi dan saluran distribusi informasi program yang harus dirancang untuk menjangkau segmen ini dengan cara yang efisien.

Tabel 5. Analisis Segmentasi Psikografis Wajib Pajak

Segmen	Karakteristik	Proporsi	Motivasi Utama	Strategi Pendekatan
Compliant Taxpayers	PNS, pendidikan tinggi	18,5%	Kewajiban moral	Reinforcement positif
Pragmatic Taxpayers	Swasta, usia produktif	52,4%	Cost-benefit analysis	Insentif finansial
Reluctant Taxpayers	Wiraswasta, pendidikan rendah	21,4%	Menghindari sanksi	Enforcement soft
Resistant Taxpayers	Informal sector	7,7%	Keterbatasan akses	Outreach program

Sumber: Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Maluku, 2024

Tingkat partisipasi dalam program pemutihan pajak mencerminkan respons masyarakat terhadap inisiatif pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan melalui pendekatan yang lebih akomodatif.

Tabel 6. Tingkat Partisipasi Wajib Pajak dalam Program Pemutihan Pajak

Status Partisipasi	Jumlah	Persentase	Alasan Utama	Persentase Alasan	Implikasi Kebijakan
Berpartisipasi	127	75,6%	Menghindari denda	45,7%	Insentif finansial efektif
			Kemudahan proses	28,3%	Streamlining berhasil
			Anjuran keluarga	26,0%	Social influence kuat
Tidak Berpartisipasi	41	24,4%	Tidak tahu	48,8%	Gap komunikasi
			Proses rumit	31,7%	Complexity barrier
			Tidak punya tunggakan	19,5%	Target Precision Issue
Total	168	100%			

Sumber: Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Maluku 2024

Tingkat partisipasi 75,6% mencerminkan respons yang positif dari masyarakat terhadap program pemutihan pajak. Namun, terdapat 24,4% yang belum berpartisipasi, yang menunjukkan adanya berbagai alasan yang dapat diintervensi melalui perbaikan strategi implementasi. Analisis motivasi partisipasi menunjukkan bahwa faktor finansial (menghindari denda) mendominasi dengan 45,7%, yang mengonfirmasi bahwa insentif ekonomi adalah pendorong utama kepatuhan sukarela. Temuan ini memberikan dukungan terhadap teori ekonomi perilaku yang menunjukkan bahwa individu bereaksi dengan kuat terhadap insentif finansial yang bersifat segera. Proses yang mudah sebagai motivasi kedua (28,3%) menunjukkan bahwa inisiatif pemerintah dalam menyederhanakan prosedur administrasi telah menghasilkan dampak yang positif. Pernyataan ini konsisten dengan prinsip "ease of doing business" dalam pelayanan publik, yang menekankan signifikansi pengalaman pengguna dalam meningkatkan tingkat adopsi. Pengaruh sosial yang berasal dari anjuran keluarga mencapai 26,0%, menunjukkan bahwa word-of-mouth dan social endorsement memainkan peran penting dalam mempengaruhi keputusan partisipasi. Temuan ini mengungkapkan signifikansi dalam memanfaatkan jaringan sosial sebagai bagian dari strategi komunikasi program.

Hambatan utama non-partisipasi yang diidentifikasi adalah kurangnya informasi (48,8%), yang mendukung temuan sebelumnya mengenai adanya kesenjangan dalam sosialisasi program. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun program telah dilaksanakan, cakupan dan penetrasi informasi masih belum mencapai tingkat yang optimal, terutama untuk segmen masyarakat yang memiliki akses informasi terbatas. Persepsi terhadap proses yang kompleks (31,7%) dari non-partisipan mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara upaya simplifikasi yang telah diterapkan dan pandangan publik. Ini menunjukkan pentingnya evaluasi menyeluruh terhadap perjalanan pengguna dan identifikasi titik-titik masalah dalam proses partisipasi. Sebagian responden (19,5%) tidak berpartisipasi karena merasa tidak memiliki tunggakan, yang menunjukkan adanya masalah potensial dalam penargetan dan segmentasi program. Ini mengindikasikan pentingnya integrasi database yang lebih efektif untuk memastikan program mencapai sasaran yang sesuai.

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson product moment, di mana nilai r tabel adalah 0,138 ($n=200$, $\alpha=0,05$). Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas item pernyataan dapat dianggap valid. Pada variabel X (Program Pemutihan Pajak), dari 9 item yang diuji, seluruh item menunjukkan validitas dengan nilai r hitung

melebihi 0,138 dan tingkat signifikansi di bawah 0,05. Item X5 menunjukkan korelasi tertinggi sebesar 0,713, yang mengindikasikan bahwa item ini paling efektif dalam mengukur konstruk program pemutihan pajak. Dari 13 item yang diuji pada variabel Y (Efektivitas Penerimaan PKB), 12 item menunjukkan validitas yang memadai. Item Y3 tidak valid karena nilai r hitung (0,133) lebih kecil dari r tabel (0,138) dan signifikansi (0,060) lebih besar dari 0,05, sehingga item ini tidak akan digunakan dalam analisis selanjutnya. Pengujian reliabilitas dengan menggunakan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai 0,603 untuk keseluruhan instrumen. Meskipun nilai ini berada pada batas yang dapat diterima ($> 0,60$), nilai tersebut masih relevan untuk digunakan dalam penelitian eksploratif. Nilai ini menunjukkan bahwa konsistensi internal instrumen berada pada tingkat yang memadai, meskipun masih terdapat potensi untuk peningkatan. Kemudian untuk uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas dan autokorelasi, hasil perhitungannya dilampirkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 7. Tabel Uji Asumsi Klasik

Jenis Uji	Hasil Uji	Keterangan
Normalitas	Shapiro-Wilk Sig. $> 0,05$ untuk kedua variabel (0,060 dan 0,070)	Data berdistribusi normal
Multikolinearitas	Tolerance = 1.000, VIF = 1.000	Tidak terjadi multikolinearitas
Heteroskedastisitas	Sig. = 1.000 (uji regresi residual)	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Autokorelasi	Durbin-Watson = 2.969 (mendekati 2)	Tidak terdapat autokorelasi

Sumber: diolah oleh penulis, 2024

Hasil analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini menghasilkan model persamaan

$$Y = 5,588 - 0,353 X_{1.1} + 0,235 X_{1.3}$$

Dimana:

Y = Efektivitas Penerimaan PKB

$X_{1.1}$ = Intensitas sosialisasi

$X_{1.3}$ = Kejelasan Informasi

Model ini mengindikasikan bahwa pada saat variabel intensitas sosialisasi dan kejelasan informasi berada pada nilai 0, efektivitas penerimaan PKB tercatat sebesar 5,588.

Koefisien X1.1 yang bernilai -0,353 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 unit dalam intensitas sosialisasi akan mengakibatkan penurunan efektivitas sebesar 0,353 unit, dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan. Hal ini mengindikasikan bahwa sosialisasi yang dilakukan secara berlebihan tanpa adanya substansi yang jelas dapat menyebabkan kebingungan atau kelelahan informasi pada wajib pajak. Sebaliknya, koefisien X1.3 yang bernilai 0,235 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan 1 unit dalam kejelasan informasi akan berkontribusi pada peningkatan efektivitas sebesar 0,235 unit. Pernyataan ini menegaskan bahwa kualitas informasi yang disampaikan memiliki peranan yang lebih signifikan dibandingkan dengan kuantitas sosialisasi dalam mempengaruhi efektivitas program pemutihan pajak.

Uji F (simultan) menunjukkan nilai F yang sangat tinggi dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, yang mengindikasikan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan. Variabel independen, yaitu intensitas sosialisasi dan kejelasan informasi, berpengaruh secara bersama-sama terhadap efektivitas penerimaan PKB. Uji t (parsial) menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen ($\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$). Namun, arah pengaruhnya menunjukkan perbedaan yang jelas: intensitas sosialisasi memiliki pengaruh negatif yang signifikan, sedangkan kejelasan informasi memberikan pengaruh positif yang signifikan dengan koefisien Beta yang lebih besar (1,059), yang menunjukkan adanya pengaruh yang lebih dominan. Koefisien determinasi (R^2) yang mencapai 1,000 atau 100% mengindikasikan bahwa model mampu menjelaskan seluruh variasi yang terdapat dalam efektivitas penerimaan PKB.

Hasil utama dari penelitian ini mendukung hipotesis bahwa program pemutihan pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Ambon. Namun, yang menarik untuk dicermati adalah bagaimana komponen-komponen program tersebut memberikan pengaruh yang berbeda, bahkan dalam arah yang berlawanan. Hasil penelitian ini menunjukkan temuan yang signifikan, yaitu adanya pengaruh negatif antara intensitas sosialisasi dan efektivitas program. Temuan ini menunjukkan ketidaksesuaian dengan asumsi umum yang menyatakan bahwa peningkatan intensitas sosialisasi akan menghasilkan hasil yang lebih baik. Temuan ini konsisten dengan teori information overload yang dikemukakan oleh Eppler & Mengis (2004), yang mengindikasikan bahwa kelebihan informasi dapat mengurangi kualitas keputusan dan menyebabkan kebingungan.

Dalam konteks perpajakan, menunjukkan bahwa komunikasi yang berlebihan tanpa substansi yang jelas dapat mengurangi kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak.

Wajib pajak dapat menganggap bahwa tingkat sosialisasi yang tinggi menunjukkan bahwa pemerintah mungkin "terlalu memaksa" atau terdapat "agenda tersembunyi" dalam program pemutihan pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa bagi praktisi perpajakan, strategi komunikasi seharusnya lebih mengedepankan kualitas dibandingkan kuantitas. Sosialisasi yang efektif tidak ditentukan oleh frekuensi atau jumlah, melainkan oleh kejelasan, ketepatan sasaran, dan kemudahan pemahaman bagi wajib pajak.

Di sisi lain, kejelasan informasi terbukti sebagai faktor yang paling signifikan dalam mempengaruhi efektivitas program pemutihan pajak. Koefisien Beta yang tercatat sebesar 1,059 menunjukkan bahwa kejelasan informasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas program. Temuan ini konsisten dengan penelitian Richardson, 2006b) yang mengidentifikasi kompleksitas sistem perpajakan sebagai salah satu faktor utama yang menghambat kepatuhan pajak. Dalam teori ekonomi perilaku, Thaler & Sunstein (2008) menguraikan bahwa konsep "nudge" atau dorongan halus yang efektif haruslah sederhana, jelas, dan mudah diikuti. Kejelasan informasi dalam program pemutihan pajak berperan sebagai pendorong yang mendorong wajib pajak untuk memanfaatkan program tersebut. Kejelasan informasi memiliki hubungan yang erat dengan konsep transparansi dalam tata kelola yang baik. Transparansi mencakup lebih dari sekadar keterbukaan informasi; ia juga melibatkan kemudahan dalam mengakses dan memahami informasi tersebut. Dalam konteks program pemutihan pajak, informasi yang jelas mencakup syarat dan ketentuan, prosedur, jangka waktu, serta manfaat yang akan diperoleh oleh wajib pajak.

Penerapan teori efektivitas Steers (1999) dalam penelitian ini menawarkan pandangan yang mendalam mengenai keberhasilan program pemutihan pajak. Dimensi pencapaian tujuan dengan skor tertinggi menunjukkan bahwa program pemutihan pajak di Kota Ambon berhasil dalam mencapai tujuan utamanya, yaitu peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Dimensi integrasi yang berada pada kategori sedang menunjukkan bahwa koordinasi antar stakeholder (Bapenda, Samsat, wajib pajak) berfungsi dengan baik, meskipun terdapat potensi untuk perbaikan lebih lanjut. Pernyataan ini konsisten dengan temuan Simangunsong & Hutasoit (2018) yang menyoroti signifikansi koordinasi antar instansi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Dimensi adaptasi dengan skor terendah menunjukkan tantangan paling signifikan dalam program pemutihan pajak, yaitu kemampuan sistem untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan. Dalam konteks yang dinamis, sistem perpajakan perlu beradaptasi dengan perkembangan teknologi, perubahan regulasi, dan evolusi kebutuhan wajib pajak.

Karakteristik Kota Ambon sebagai kota kepulauan di Indonesia Timur menghadirkan tantangan tertentu dalam pelaksanaan program pemutihan pajak. Kondisi geografis yang terdiri dari pulau-pulau dengan akses transportasi yang terbatas berimplikasi pada efektivitas sosialisasi dan implementasi program. Variasi etnis dan agama di Kota Ambon turut memengaruhi respons masyarakat terhadap program pemerintah. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat kepemilikan akta kendaraan bermotor berbeda-beda di antara kelompok agama dan etnis, yang menandakan pentingnya pendekatan yang peka terhadap keragaman budaya dalam pelaksanaan program perpajakan. Temuan ini konsisten dengan penelitian Pusung et al. (2024) yang menyoroti signifikansi pendekatan adaptif dan responsif terhadap karakteristik lokal dalam pelaksanaan kebijakan publik. Program pemutihan pajak tidak dapat diterapkan secara seragam, melainkan harus disesuaikan dengan konteks lokal yang spesifik.

Temuan dari penelitian ini memungkinkan formulasi beberapa rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas desain program pemutihan pajak di masa depan: Utamakan kejelasan daripada frekuensi. Program pemutihan pajak yang efektif tidak memerlukan sosialisasi yang berlebihan, melainkan membutuhkan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Alokasi investasi sebaiknya difokuskan pada peningkatan kualitas informasi dan bahan komunikasi, ketimbang pada peningkatan frekuensi sosialisasi. Kedua, platform digital terintegrasi. Pengembangan platform digital terintegrasi yang menawarkan informasi real-time, prosedur online, dan pengingat otomatis memiliki potensi untuk secara signifikan meningkatkan efektivitas program. Platform ini perlu dirancang agar mudah digunakan dan dapat diakses oleh individu dengan berbagai tingkat literasi digital. Ketiga, pendekatan yang terarah. Program pemutihan pajak sebaiknya tidak diterapkan secara menyeluruh, melainkan dapat difokuskan pada segmen wajib pajak tertentu yang ditentukan berdasarkan analisis profil risiko, kemampuan ekonomi, atau riwayat kepatuhan mereka. Strategi ini berpotensi untuk meningkatkan efisiensi serta mengurangi risiko moral. Keempat, insentif perilaku. Selain insentif finansial seperti penghapusan denda, program dapat memanfaatkan insentif perilaku seperti pengakuan, kenyamanan, atau bukti sosial untuk mendorong peningkatan partisipasi. Pendekatan ekonomi perilaku menunjukkan efektivitas yang signifikan dalam intervensi kebijakan. Kelima, klausul matahari terbenam dan jaminan non-ulangan. Program pemutihan pajak perlu dilengkapi dengan sunset clause yang terdefinisi dengan baik serta adanya komitmen dari pemerintah untuk tidak melaksanakan program sejenis dalam periode waktu tertentu. Penting untuk menghindari moral hazard dan menjaga kredibilitas pemerintah.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa program pemutihan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Ambon. Namun, efektivitas program tidak hanya bergantung pada intensitas sosialisasi, tetapi lebih pada kejelasan informasi yang diberikan kepada wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kejelasan informasi memiliki pengaruh positif yang signifikan ($\text{Beta} = 1.059$) terhadap efektivitas program, sedangkan intensitas sosialisasi menunjukkan pengaruh negatif ($\text{Beta} = -0.314$). Ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi memiliki peranan yang lebih signifikan dibandingkan dengan kuantitas komunikasi dalam pelaksanaan program pemutihan pajak. Program pemutihan pajak dievaluasi melalui tiga dimensi teori untuk mengukur efektivitasnya. Steers (1999) menunjukkan bahwa dimensi pencapaian tujuan memiliki skor tertinggi (3.85), diikuti oleh integrasi (3.45), dan adaptasi (2.75). Hal ini menunjukkan bahwa program telah berhasil dalam mencapai tujuan peningkatan penerimaan pajak, koordinasi antara stakeholder berjalan dengan baik, namun terdapat kebutuhan untuk meningkatkan kemampuan adaptasi sistem. Program pemutihan pajak menunjukkan peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar 16.2% dan peningkatan jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran sebesar 30% selama periode implementasi. Dari sudut pandang analisis biaya-manfaat, program ini menunjukkan rasio yang menguntungkan dengan biaya implementasi yang berkisar antara 3-5% dari total peningkatan penerimaan.

Studi ini menunjukkan sejumlah batasan yang harus diakui. Penelitian ini terbatas pada satu lokasi, yaitu Kota Ambon. Oleh karena itu, generalisasi hasil ke daerah lain harus dilakukan dengan cermat. Selanjutnya, studi ini mengevaluasi dampak jangka pendek dari program tersebut, sementara untuk memahami dampak jangka panjang terhadap kepatuhan pajak dan perubahan perilaku wajib pajak, diperlukan penelitian longitudinal yang lebih komprehensif. Ketiga, model regresi menunjukkan hasil yang sangat ideal ($R^2 = 1.000$), yang mengindikasikan adanya kemungkinan overfitting dan memerlukan validasi lebih lanjut. Keempat, terdapat keterbatasan dalam akses terhadap data sekunder yang komprehensif, khususnya untuk analisis tren jangka panjang. Kelima, sensitivitas topik perpajakan dapat memicu bias keinginan untuk diterima secara sosial dalam jawaban kuesioner.

Dengan mempertimbangkan temuan dan keterbatasan yang ada, beberapa rekomendasi untuk arah penelitian di masa depan adalah sebagai berikut: Studi longitudinal ini bertujuan untuk menganalisis dampak jangka panjang dari program pemutihan pajak

terhadap kepatuhan wajib pajak serta perubahan dalam perilaku pembayaran. Kedua, dilakukan penelitian komparatif antar daerah dengan karakteristik geografis dan demografis yang berbeda untuk memvalidasi serta memperluas temuan penelitian. Ketiga, evaluasi mendetail mengenai frekuensi optimal program pemutihan pajak untuk mengurangi risiko moral hazard. Keempat, studi mengenai kontribusi teknologi digital terhadap peningkatan efektivitas program perpajakan. Kelima, analisis mengenai pendekatan ekonomi perilaku dalam perancangan program amnesti pajak yang lebih efisien. Keenam, analisis mengenai dampak program pemutihan pajak terhadap kepercayaan dan legitimasi pemerintah dalam jangka panjang.

5. Daftar Pustaka

- ALM, J., & BECK, W. (1993). Tax Amnesties And Compliance In The Long Run: A Time Series Analysis. *National Tax Journal*, 46(1), 53–60. <https://doi.org/10.1086/NTJ41788996>
- Borgne, E. Le, & Baer, K. (2008). *Tax Amnesties: Theory, Trends, and Some Alternatives*. International Monetary Fund. <https://doi.org/10.5089/9781589067363.058>
- Mikesell, J. L., & Ross, J. M. (2012). Fast Money? The Contribution Of State Tax Amnesties To Public Revenue SystemS. *National Tax Journal*, 65(3), 529–562. <https://doi.org/10.17310/ntj.2012.3.02>
- Nangameka, T. I. (2022). Evaluation of E-Government Maturity through the Pillar Approach on the Official Website of the Situbondo Regency Government. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*. <https://doi.org/10.33701/jtp.v14i1.2520>
- Ragimun. (2011). “Analisis Implementasi Pengampunan Pajak (Tax Amnesty) Di Indonesia. *Jurnal Pembangunan Manusia*, 5(2).
- Ramadhan, A. F., & Kusmana, D. (2019). *Optimalisasi Pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*.
- Richardson, G. (2006a). Determinants of tax evasion: A cross-country investigation. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, 15(2), 150–169. <https://doi.org/10.1016/j.intaccudtax.2006.08.005>
- Richardson, G. (2006b). Determinants of tax evasion: A cross-country investigation. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, 15(2), 150–169. <https://doi.org/10.1016/j.intaccudtax.2006.08.005>
- Rustam, A., Adiningrat, A. A., Said, S., Nur, M., & Afni, N. (2023). Tax Amnesty Pemberian Keringanan Dan Pembebasan Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(1), 700–707. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i1.6405>
- Simangunsong, F., & Hutasoit, I. (2018). Consolidation of Administrative Services in Indonesia Study on Formation of Sub-District (Urban Area) in Karawang Regency

- West Java Province. *Open Journal of Social Sciences*, 06(07), 131–155.
<https://doi.org/10.4236/jss.2018.67011>
- Steers, R. (1999). *Efektivitas Organisasi*, J (Magdalene, Ed.).
- Susilawati, K. E., & Budiarta, K. (2013). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. 2(4).
- Thahir, B. (2019.). *Paradigma Dan Inovasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*.
- Torgler, B., & Schneider, F. (2009). The impact of tax morale and institutional quality on the shadow economy. *Journal of Economic Psychology*, 30(2), 228–245.
<https://doi.org/10.1016/j.joep.2008.08.004>
- Utami, Y., Khairi, H., & Sartika, I. (2024). Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi di Pemerintah Kabupaten Kendal Provinsi Jawa Tengah. *Action Research Literate*, 8(4), 649–660.
<https://doi.org/10.46799/ar1.v8i4.297>
- Wardani, D. K., & Rumiya, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15.
<https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).