



PENGARUH INSENTIF PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN DIGITALISASI SISTEM PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Isnadia Tri Alisba¹, Puspita Maelani², Novi Handayani³, Ade Samsinar^{4*}

¹²³⁴ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

Jl. Raya Serang - Jkt No.KM. 03 No. 1B, Panancangan,
Kec. Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten

Korespondensi penulis: adesamsinar82@gmail.com

Abstract. *Motor vehicle taxpayer compliance plays a crucial role in increasing regional tax revenue. In Serang City, compliance remains low, with services and tax system digitization suboptimal. Despite the provision of e-Samsat services and tax deductions, compliance has not been maximized, necessitating investigation into the influencing factors. This study aims to determine the effect of tax incentives and service quality on motor vehicle taxpayer compliance in Serang City, and to examine the role of tax system digitization as a moderating variable in Serang City. The method used in this study is a quantitative approach with data collection techniques through the distribution of questionnaires to 72 motor vehicle taxpayer respondents who make payments at the Serang City Samsat Office. Data were analyzed using multiple linear regression and interaction tests (moderated regression analysis) with the help of SPSS. The results show that tax incentives and service quality have a positive and significant effect on taxpayer compliance. Tax system digitization has been shown to moderate the effect of tax incentives on taxpayer compliance, but not the effect of service quality. The conclusion of this study is that the provision of tax incentives and service quality are effective in increasing compliance. However, successful digitalization requires increased digital literacy and better system infrastructure.*

Keywords: *Tax Incentives; Service Quality; Taxpayer Compliance; System Digitalization*

Abstrak. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor berperan penting dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah. Di Kota Serang, kepatuhan masih rendah, kurang optimalnya pelayanan dan digitalisasi sistem pajak. Meskipun telah disediakan layanan e-Samsat dan potongan pajak, realisasi kepatuhan belum maksimal, sehingga perlu diteliti faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh insentif pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Serang, serta menguji peran digitalisasi sistem pajak sebagai variabel moderasi di Kota Serang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 72 responden wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran di Kantor Samsat Kota Serang. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dan uji interaksi (moderated regression analysis) dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa insentif pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Digitalisasi sistem pajak terbukti mampu memoderasi pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi tidak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan. Kesimpulan pada penelitian ini bahwa pemberian insentif pajak dan kualitas pelayanan efektif meningkatkan kepatuhan. Namun, keberhasilan digitalisasi memerlukan peningkatan literasi digital dan infrastruktur sistem yang lebih baik.

Kata kunci: Insentif Pajak; Kualitas Pelayanan; Kepatuhan Wajib Pajak; Digitalisasi sistem

LATAR BELAKANG

Tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Serang belum optimal, terlihat dari meningkatnya tunggakan pembayaran pajak setiap tahun. Meskipun telah diterapkan program insentif pajak dan sistem pelayanan digital, efektivitas kebijakan ini belum sepenuhnya dirasakan. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji pengaruh insentif dan kualitas pelayanan, serta peran digitalisasi dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Berdasarkan data Samsat Kota Serang tahun 2020- 2024, tunggakan pajak meningkat signifikan dari 4,3 miliar rupiah menjadi 16 miliar rupiah yang dimana tingkat kepatuhan dalam membayar pajak tepat waktu mencapai 65% wajib pajak dan 35% wajib pajak belum mematuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu. Berbagai kebijakan seperti insentif berupa potongan 10% dan penerapan e- Samsat telah dilakukan pemerintah daerah, namun belum optimal.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa insentif pajak dan digitalisasi belum sepenuhnya mampu mendorong wajib pajak untuk patuh. Di sisi lain, kualitas pelayanan Samsat juga menjadi sorotan, terutama terkait antrian panjang dan kurangnya efisiensi waktu pelayanan. Selain itu, rendahnya literasi digital dikalangan wajib pajak turut menjadi kendala dalam pemanfaatan layanan digital. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh insentif pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, serta peran moderasi dari digitalisasi sistem pajak di Kota Serang.

KAJIAN TEORITIS

Ajzen (1991) melalui Theory of Planned Behavior (TPB) menjelaskan bahwa niat seseorang untuk bertindak terbentuk dari tiga unsur penting: pandangan terhadap perilaku yang akan dilakukan, tekanan norma sosial di sekitarnya, dan keyakinan atas kemampuan mengendalikan tindakan tersebut. Teori ini menjadi dasar konseptual dalam penelitian ini. Dalam konteks kepatuhan wajib pajak, Theory Of Planned Behavior (TPB) relevan untuk memahami bagaimana persepsi terhadap insentif, pelayanan, dan kemudahan sistem digital dapat mempengaruhi kepatuhan. Pelaksanaan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku merupakan wujud dari kepatuhan seorang wajib pajak (Yadnyana & Sudiksa, 2011). Kepatuhan ini meliputi kepatuhan formal (kepatuhan

terhadap pelaporan dan pembayaran tepat waktu) dan kepatuhan material (memenuhi isi dan substansi ketentuan perpajakan) (Rahyu, 2017).

Insentif pajak merupakan fasilitas yang diberikan oleh pemerintah untuk mendorong kepatuhan wajib pajak, seperti pengurangan tarif, pemutihan denda, atau potongan pajak (Ferry & Sri, 2020). Menurut Wardana et al (2020), insentif diberikan untuk meningkatkan penerimaan pajak dan mengurangi jumlah tunggakan. Kualitas pelayanan mencerminkan seberapa baik penyedia layanan memenuhi harapan wajib pajak dan mengurangi jumlah tunggakan.

Kualitas pelayanan mencerminkan seberapa baik penyedia layanan memenuhi harapan wajib pajak. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) menyebutkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam konteks perpajakan, pelayanan yang cepat, ramah, dan jelas sangat memengaruhi kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Digitalisasi sistem pajak adalah upaya pemerintah untuk mengintegrasikan teknologi dalam pelayanan pajak, seperti melalui e-Samsat. Digitalisasi diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan pembayaran pajak. Namun, literasi digital yang rendah dan infrastruktur yang kurang memadai dapat menghambat efektivitasnya (Kominfo Banten, 2023).

METODE PENELITIAN

Sebanyak 72 wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Serang menjadi responden dalam penelitian ini, yang menerapkan metode survei berbasis kuesioner dengan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini, data primer diolah menggunakan perangkat lunak SPSS melalui penerapan metode regresi linear berganda serta analisis interaksi sebagai bentuk pengujian moderasi. Variabel independen adalah insentif pajak dan kualitas pelayanan, variabel dependen kepatuhan wajib pajak, dan variabel moderasi adalah digitalisasi sistem pajak. Uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik dilakukan untuk memastikan kualitas data yang digunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data memperlihatkan bahwa peningkatan insentif pajak memberikan dampak yang berarti terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak. Semakin besar insentif

yang diterima, semakin kuat pula dorongan bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara benar. Kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan yang menandakan pentingnya peningkatan pelayanan publik dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

Digitalisasi pada sistem perpajakan berperan dalam memperkuat efek insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pada aspek kualitas pelayanan, peran moderasinya tidak terlihat secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi e-Samsat efektif jika dikombinasikan dengan kebijakan insentif, namun belum mampu memperkuat hubungan antar kualitas pelayanan dengan kepatuhan. Rendahnya literasi digital dan keterbatasan infrastruktur menjadi penyebab utama.

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.279	4.882		4.973	<.001
	Insentif Pajak	.165	.187	.047	.347	.730
	Kualitas Pelayanan	.178	.148	.163	1.201	.234

Sumber : Data yang diolah (2025)

Tabel 2. Hasil Uji Analisis Regresi Moderasi (*Moderated Regression Analysis*)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.966	26.110		.343	.732
	Insentif Pajak	-.805	1.497	-.584	-.537	.593
	Kualitas Pelayanan	1.193	1.401	1.090	.852	.397
	Digitalisasi Sistem Pajak	.767	1.076	.557	.713	.479
	X1Z	.003	.055	.871	.500	.004
	X2Z	-.039	.050	-1.649	-.793	.431

Sumber : data yang diolah (2025)

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa insentif pajak dan mutu layanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Serang. Digitalisasi sistem pajak hanya mampu memoderasi pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan, tetapi tidak pada variabel kualitas pelayanan. Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlu peningkatan sosialisasi kebijakan insenti, perbaikan kualitas

layanan publik, serta penguatan literasi digitalisasi dan infrastruktur sistem pajak. Pemerintah daerah disarankan untuk mengintegrasikan kebijakan fiskal dan pelayanan publik secara digital secara lebih inklusif agar tercapai tingkat kepatuhan yang lebih tinggi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ungkapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam mendukung kelancaran penelitian ini, baik dari aspek akademis maupun administratif.

DAFTAR REFERENSI

- Aeni, T. N., & Budyastuti, T. (2024). Pengaruh kesadaran, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak dan penerapan sistem Samsat Drive Thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Gorontalo Accounting Journal*, 7(2), 199–213. <https://doi.org/10.32662/gaj.v7i2.3378>
- Aprilianti, A. A. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, insentif pajak, dan sistem e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di masa pandemi COVID-19. *ASSETS: Jurnal Ekonomi dan Akuntansi*, 11(1), 1–20. <https://doi.org/10.24252/assets.v1i1.21405>
- Dewi, I. G. A. M. R., & Laksmi, K. W. P. (2019). Efektivitas e-Samsat, pajak progresif dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis*, 4(1), 50–60. <https://doi.org/10.38043/jiab.v4i1.2151>
- Dhiu, P. K., & Handayani, N. (2023). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan kebijakan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 12(8), 1–12.
- Fadjriyati, Me., & Halimatusadiah, E. (2022). Pengaruh pengetahuan perpajakan dan insentif pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Bandung Conference Series:Accountancy*, 2(1), 43–50. <https://doi.org/10.29313/bcsa.v2i1.624>
- Fahmi, M., & Hari, K. K. (2023). Kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Ilir Timur Kota Palembang. *Balance: Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 8(2), 164–174.
- Sari, I., Lestari, D. M., & Afriani, R. I. (2025). Implementation of E-Samsat services, Mobile Samsat, and Drive-Thru Samsat services of motor vehicle tax receipts at UPTD PPD Cikande in 2019–2023. *International Journal of Multidisciplinary Research and Literature*, 4(2), 173–187. <https://doi.org/10.53067/ijomral.v4i2.219>
- Fitrianti, S., Musyaffi, A. M., & Nindito, M. (2023). Pengaruh pemutihan pajak kendaraan bermotor, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap

- kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jakarta Timur. *Revenue: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 4(1), 52–64.
- Hermawan. (2024). Implementasi mesin Samsat digital mandiri dan Samsat drive thru sebagai bentuk inovasi dari pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Mirai Management*, 9(3), 89–107. <https://doi.org/10.37531/mirai.v9i3.7392>
- Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Tangerang. *Bongaya Journal for Research in Accounting*, 5(1), 11–35.
- Insanny, A. N., Sofianty, D., & Mardini, R. (2023). Pengaruh pengetahuan perpajakan dan penerapan program E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Riset Akuntansi*, 3(1), 11– 16.
- Juliantari, N. K. A., Sudiartana, I. M., & Dicriyani, N. L. G. M. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128–135.
- Lie, S. M., & Novianti, R. (2023). Pengaruh kesadaran wajib pajak, tarif pajak, insentif pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang). *Global Accounting: Jurnal Akuntansi*, 2(2), 1–13.
- Martha, M., & Sumiati. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan penggunaan teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Ekonomi*, 2(1), 385–398.
- Masur, G. C., & Rahayu, Y. (2020). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 9(10), 1–13.
- Mindan, R., & Ardini, L. (2022). Pengaruh pengetahuan pajak, sosialisasi perpajakan, dan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 10(5), 1–13.
- Muthia, F. A. (n.d.). Pengaruh moral pajak dan budaya pajak terhadap kepatuhan pajak (Studi pada KPP Pratama Bandung Karees) [Skripsi, Universitas Komputer Indonesia]. UNIKOM Repository.
- Onibala, M., Masengi, E. E., & Mamonto, F. H. (2023). Digitalisasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administro*, 5(2), 109–115.
- Permata, M., & Rahmi, N. (2024). Pengaruh insentif pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Jakarta Timur tahun 2023. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(5), 467–474.
- Purnamasari, D., Sari, D., & Mulyati, Y. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak bumi dan bangunan. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 8(1), 934–945.
- Suriyani, B. B., Said, L. O. A., & Syaqira, A. (2024). Digitalisasi layanan Samsat: Peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor melalui e-Samsat di Kabupaten

Muna. *Journal Publicuho*, 7(4), 2111– 2126.

Widya Sasana, L. P., Indrawan, I. G. A., & Hermawan, R. (2021). Pengaruh program pemutihan pajak dan pembebasan bea balik nama terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Inventory: Jurnal Akuntansi*, 5(2), 127–134.

Zhafira, R., & Diah, A. (2022). Pengaruh kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap upaya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor selama masa pandemi Covid-19. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 4(1), 1–10.