



Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Jakarta Pusat

The Effect Of Service Quality And Motor Vehicle Tax Sanctions On The Level Of Compliance Of Motor Vehicle Taxpayers In Samsat Central Jakarta

Bian Denis Saputra¹, Syamsul Bahri², Ade Ony Siagian³

Universitas Bina Sarana Informatika

Email: biandns27@gmail.com¹, Syamsul@bsi.ac.id², ade.aoy@bsi.ac.id³

Article Info

Article history :

Received : 11-10-2024

Revised : 13-10-2024

Accepted : 16-10-2024

Published: 19-10-2024

Abstract

This research analyzes the influence of service quality and motor vehicle tax sanctions on the level of motor vehicle taxpayer compliance at SAMSAT Central Jakarta. The background to this research is based on the low level of taxpayer compliance which has an impact on regional revenues. This research identifies and formulates problems related to taxpayer compliance and explores. This research aims to examine how service quality and tax sanctions influence motor vehicle taxpayer compliance at SAMSAT Central Jakarta. The literature review includes theories about motor vehicle tax, service quality, tax sanctions, and taxpayer compliance, as well as the research framework and hypotheses. The research methods used include quantitative research, data collection techniques through surveys, and data analysis using descriptive and inferential statistical tests. The results of this research show that service quality has a negative influence and no significant influence on taxpayer compliance, then tax sanctions have a positive influence and a significant influence on taxpayer compliance. Simultaneously, service quality and motor vehicle tax sanctions together have a significant influence on taxpayer compliance. This research suggests further development and improvement of services to achieve more optimal taxpayer compliance.

Keywords: *service quality, tax sanctions, taxpayer compliance*

Abstrak

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi pajak kendaraan bermotor terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta Pusat. Latar belakang penelitian ini didasari oleh rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak yang berdampak pada penerimaan daerah. Penelitian ini mengidentifikasi dan merumuskan masalah terkait kepatuhan wajib pajak dan mengeksplorasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana kualitas pelayanan dan sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta Pusat. Tinjauan pustaka mencakup teori-teori tentang pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak, serta kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian. Metode penelitian yang digunakan meliputi jenis penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data melalui survei, dan analisis data dengan uji statistik deskriptif dan inferensial. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh negatif dan tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kemudian sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan, kualitas pelayanan dan sanksi pajak kendaraan bermotor Bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menyarankan pengembangan lebih lanjut dan peningkatan layanan untuk tercapainya kepatuhan wajib pajak yang lebih optimal.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak*



PENDAHULUAN

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang signifikan bagi pemerintah provinsi. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, PKB menjadi kontributor penting dalam pembangunan daerah. Kendaraan bermotor yang terus meningkat di wilayah Jakarta Pusat dari tahun ke tahun, menjadi potensi besar bagi peningkatan pendapatan dari PKB. Namun, kenyataan menunjukkan bahwa meskipun jumlah kendaraan meningkat, masih terdapat banyak wajib pajak yang belum mematuhi kewajiban mereka, yang tercermin dari jumlah tunggakan pajak dan sanksi denda yang tinggi.

Tabel 1. Denda Pajak Kendaraan Bermotor Dari Tahun 2019 s/d 2023

Tahun	Jumlah PKB	Denda PKB
2019	626.264	9.492.397.024
2020	541.856	13.950.228.290
2021	550.047	1.078.570.359.820
2022	844775	10.148.191.756
2023	1.091.469	6.113.800.893
Total	3.654.411	1.118.274.977.783

Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Jakarta Pusat

Kantor Bersama SAMSAT Jakarta Pusat mencatat tingginya jumlah denda PKB selama lima tahun terakhir, yang menjadi indikasi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Sebagai contoh, pada tahun 2021, jumlah denda PKB mencapai lebih dari satu triliun rupiah, menunjukkan adanya masalah dalam pengelolaan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kualitas pelayanan di SAMSAT Jakarta Pusat juga sering menjadi keluhan masyarakat, seperti yang terlihat di media sosial, dimana masyarakat mengeluhkan antrian yang panjang dan proses administrasi yang lambat.

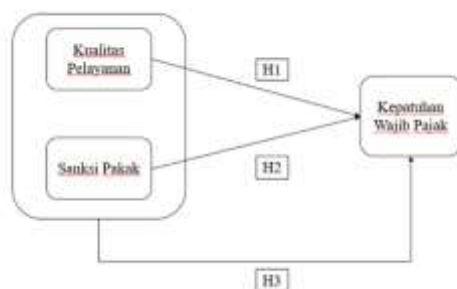
Dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak memainkan peran penting. Sanksi yang tegas diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk lebih patuh, sementara peningkatan kualitas pelayanan dapat memperbaiki hubungan antara petugas pajak dan wajib pajak, sehingga mendorong mereka untuk memenuhi kewajibannya tepat waktu.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta Pusat. Dengan demikian, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi pihak terkait dalam meningkatkan kepatuhan pajak di wilayah tersebut.\.



Hipotesis

Hipotesis penelitian yang terbentuk sebagai berikut:



Sumber: Olahan Gambar, 2024

Gambar 1. Hipotesis

Berdasarkan dari gambar diatas maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

Ha 1: Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H0 1: Tidak terdapat perngaruh signifikan antara kuralitas pelayanan terrhadap kerpaturhan wajib pajak.

Ha 2: Terdapat pengaruh signifikan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

H0 2: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha 3: Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

H0 3: Tidak terdapat perngaruh signifikan antara kuralitas pelayanan dan sanksi pajak terrhadap kerpaturhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta Pusat. Jenis penelitian ini adalah kausal komparatif, dimana variabel independen (kualitas pelayanan dan sanksi pajak) diuji pengaruhnya terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak). Metode yang digunakan adalah survei, dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada para wajib pajak di wilayah SAMSAT Jakarta Pusat.

Objek penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Jakarta Pusat, dengan unit analisis berupa individu wajib pajak yang telah memenuhi syarat sebagai sampel penelitian. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Jakarta Pusat. Sampel penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria wajib pajak yang telah memiliki pengalaman minimal satu kali dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Jumlah



sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga jumlah sampel yang diambil dianggap representatif.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner, sementara data sekunder diperoleh dari laporan resmi dan dokumen terkait dari SAMSAT Jakarta Pusat serta literatur yang relevan. Kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak, menggunakan skala Likert 5 poin. Variabel kualitas pelayanan diukur melalui indikator aksesibilitas, kecepatan layanan, ketepatan informasi, dan keramahan petugas. Sanksi pajak diukur dari persepsi wajib pajak mengenai ketegasan dan konsistensi penerapan sanksi, sementara kepatuhan wajib pajak diukur berdasarkan pembayaran tepat waktu, pelaporan yang benar, dan kesadaran wajib pajak.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis statistik deskriptif dan inferensial. Uji statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban. Untuk menguji instrumen penelitian, dilakukan uji validitas dan reliabilitas guna memastikan konsistensi dan keandalan data. Selanjutnya, uji asumsi klasik seperti uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas dilakukan untuk memastikan model regresi memenuhi syarat. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan uji T digunakan untuk menguji pengaruh parsial dan uji F untuk pengaruh simultan. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar variabilitas kepatuhan wajib pajak yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam penelitian ini. Alat statistik yang digunakan adalah *software IBM SPSS Versi 26*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Tabel 2. Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	8	20	16.46	2.599
Sanksi Pajak	100	11	20	16.79	2.447
Kepatuhan Wajib Pajak	100	12	20	17.95	2.315
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Olahan Data SPSS Versi 26, 2024

Berdasarkan pada tabel 2 dapat diketahui bahwa Seluruh variabel menunjukkan jumlah responden yang valid sebanyak 100 orang (Valid N = 100). Rata-rata nilai untuk Kualitas Pelayanan adalah 16.46 dengan deviasi standar sebesar 2.599, yang menunjukkan variasi yang relatif moderat



di antara responden. Sanksi Pajak memiliki rata-rata nilai 16.79 dan deviasi standar 2.447, yang juga menunjukkan variasi yang moderat. Sementara itu, Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan rata-rata nilai tertinggi yaitu 17.95 dengan deviasi standar 2.315, yang menunjukkan bahwa responden cenderung memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi.

Uji Validitas

Tabel 3. Uji Validitas

No Butir	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,720	>0,196	Valid
X1.2	0,810	>0,196	Valid
X1.3	0,855	>0,196	Valid
X1.4	0,747	>0,196	Valid
X1.5	0,766	>0,196	Valid
X2.1	0,816	>0,196	Valid
X2.2	0,736	>0,196	Valid
X2.3	0,719	>0,196	Valid
X2.4	0,819	>0,196	Valid
X2.5	0,631	>0,196	Valid
Y1.1	0,831	>0,196	Valid
Y1.2	0,778	>0,196	Valid
Y1.3	0,851	>0,196	Valid
Y1.4	0,852	>0,196	Valid
Y1.5	0,836	>0,196	Valid

Sumber: Olahan Data SPSS Versi 26, 2024

Berdasarkan tabel 3 bahwa nilai dari R hitung ketiga variable tersebut nilainya melebihi nilai R tabel yang sebesar 0,196, maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat menginterpretasikan pertanyaan yang dipakai adalah valid dan dapat menggambarkan kejadian yang sebenarnya.

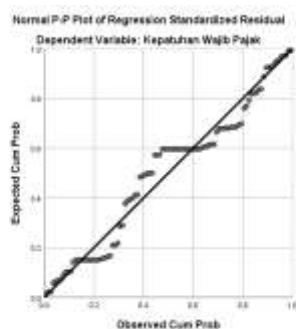
Uji Reabilitas

Tabel 4. Uji Reabilitas

Variable	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,836	Reliabel
Sanksi Pajak	0,776	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,887	Reliabel

Sumber: Olahan Data SPSS Versi 26, 2024

Pada tabel 4 dapat dilihat bahwa pada pengujian menggunakan metode *Cronbach Alpha* hasil yang didapat menunjukkan lebih besar dari 0,60 pada setiap variabel, maka semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian telah reliabel atau konsisten.

**Uji Asumsi Klasik****Uji Normalitas**

Sumber : Output SPSS data diolah 2024

Gambar 2 Uji Normalitas

Berdasarkan analisis P-P Plot, dapat disimpulkan bahwa residuals dari model regresi mendekati distribusi normal. Hal ini menunjukkan bahwa asumsi normalitas residuals telah terpenuhi dengan baik dalam analisis regresi yang dilakukan. Dengan demikian, analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini valid dan dapat diandalkan untuk uji statistik lebih lanjut.

Uji Multikolonieritas

Tabel 5 Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.478	2.090
	Sanksi Pajak	.478	2.090

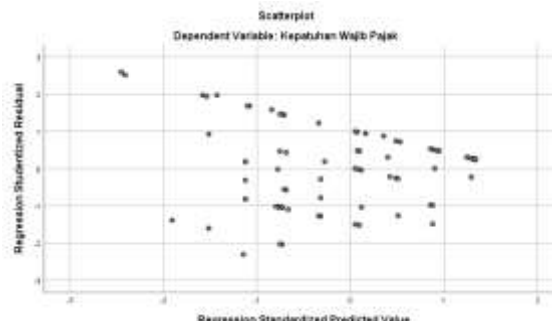
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Output SPSS data diolah 2024

Berdasarkan dari hasil dari uji multikolonieritas tersebut, nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai toleransinya lebih besar dari 0,1, jadi variabel tidak terjadi gejala multikolinieritas.



Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Output SPSS data diolah 2024

Gambar 3 Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan scatterplot uji heteroskedastisitas ini, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dalam model regresi. Hal ini menunjukkan bahwa varians dari residuals adalah konstan di seluruh rentang nilai prediksi, sehingga asumsi homoskedastisitas telah terpenuhi. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dapat dianggap valid tanpa adanya bias yang disebabkan oleh heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Uji t

Tabel 6 Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.841	1.464	6.722	.000
	Kualitas Pelayanan	.026	.113	.029	.821
	Sanksi Pajak	.458	.120	.484	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Output SPSS data diolah 2024

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui hasil uji t bahwa:

1. Variabel X1 (kualitas pelayanan) mempunyai nilai $t_{hitung} 0,227 > t_{tabel} 1,984$ berdasarkan hipotesis penelitian Ha 1 ditolak dan nilai signifikan sebesar $0,821 < 0,05$, artinya dapat disimpulkan bahwa secara persial tidak ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Variable X2 (sanksi pajak) mempunyai nilai $t_{hitung} 3,818 > t_{tabel} 1,984$ berdasarkan hipotesis penelitian Ha 2 diterima dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, artinya dapat disimpulkan bahwa secara persial adanya pengaruh signifikan Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.



Uji F

Tabel 7 Uji F

		ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	135.314	2	67.657	16.596	.000 ^b	
	Residual	395.436	9	4.077			
	Total	530.750	9				

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan

Sumber : Output SPSS data diolah 2024

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hipotesis Ha 3 diterima, artinya secara simultan adanya pengaruh signifikan Kualitas pelayanan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 8 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.505 ^a	.255	.240	2.019

a. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Output SPSS data diolah 2024

Berdasarkan tabel 8 nilai R Square adalah 0,255, yang dapat diinterpretasikan bahwa pengaruh variable kesadaran Masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih lemah. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran Masyarakat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 25% sedangkan sisanya sebesar 75% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan penguji hipotesis pertama diketahui bahwa Ha 1 yang diajukan dapat diterima. hasil penelitian memperoleh nilai $t_{hitung} 0,227 > t_{tabel} 2,447$ berdasarkan hipotesis penelitian Ha 1



ditolak dan nilai signifikan sebesar $0,821 < 0,05$, artinya dapat disimpulkan bahwa secara persial tidak ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Ni Putu Ayu (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan bertolak belakang dengan penelitian Annisa Suryadi Abdi & Imam Agus Faisol (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan pengujian hipotesis kedua diketahui bahwa $H_a 2$ yang diajukan dapat diterima. hasil penelitian mempunyai nilai $t_{hitung} 3,818 > t_{tabel} 1,984$ berdasarkan hipotesis penelitian $H_a 2$ diterima dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, artinya dapat disimpulkan bahwa secara persial adanya pengaruh signifikan Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Amelia Nur Liza, Linawati & Sugeng (2023) yang menyatakan bahwa sanksi pajak kendaraan bermotor berpengaruh signifikan terhadap Tingkat kepatuhan wajib pajak. Sedangkan bertolak belakang dengan penelitian Annisa Suryadi Abdi & Imam Agus Faisol (2023) yang menyatakan bahwa sanksi pajak kendaraan bermotor tidak ada pengaruh terhadap Tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Secara Bersamaan Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Terdapat dua hipotesis yang dibuat untuk pengujian menggunakan uji statistik F yaitu sebagai berikut:

$H_a 3$: Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_0 3$: Tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil yang telah didapat dari pengolahan data dan pengujian menggunakan uji statistik F menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hipotesis $H_a 3$ diterima dan $H_0 3$ ditolak, artinya secara simultan adanya pengaruh signifikan Kualitas pelayanan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini, yang bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, dampak denda pajak, dan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta Pusat, beberapa kesimpulan dapat diambil:

1. Kualitas Pelayanan di SAMSAT Jakarta Pusat: Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan di SAMSAT Jakarta Pusat tidak ada pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib



- Pajak. Kualitas pelayanan yang semakin memburuk akan terjadi penurunan terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak, sehingga tidak mempengaruhi Tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Pengaruh Denda Pajak Kendaraan Bermotor: Denda pajak kendaraan bermotor juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Meskipun denda yang dikenakan tidak selalu membuat takut wajib pajak, namun secara keseluruhan, sanksi pajak memberikan tekanan eksternal yang meningkatkan kepatuhan.
 3. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak: Analisis menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta Pusat. Kombinasi dari kedua faktor ini meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, annisa surya, & Faisol, imam agus. (2023). Pengaruh Pemutihan Pajak, Samsat Keliling, E-Samsat, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bangkalan. *Ilmu Ekonomi*, 12. <https://journal.trunojoyo.ac.id/neobis/article/view/21675>
- Barat, bapenda jawa. (n.d.). *Bapenda Jabar*. <https://bapenda.jabarprov.go.id/>
- Fitri, S., Michael, A., & Marsellisa nindito. (2023). Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Sosialisasi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Jakarta Timur. *Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta*, 4. <https://revenue.lppmbinabangsa.id/index.php/home/article/view/239/215>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25* (9th ed.). badan penerbit universitas diponegoro.
- Izza, amelia nur, Linawati, & Sugeng. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Akuntansi & Ekonomi*, 8. <https://ojs.unpkediri.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/20948>
- Lubis, I., Lubis, abidah sari, & Lubis, muhammad zuhdi. (2018). *Taat Hukum Pajak*. mitra wacana media. <http://www.mitrawacanamedia.com>
- Manan, A., & Sri hidayati. (2020). Intensifikasi Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Rangka Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Pada Bapenda Provinsi NTB. *Jurnal Aplikasi Perpajakan*, V.1 NO.2. <https://jap.unram.ac.id/index.php/jap/article/view/7>
- MAQSUDI, A., RATNAWATI, T., & RIYADI, S. (2021). Socialization, Service and Knowledge Matter with Taxpayer Compliance: An Empirical Study in Indonesia. *Jurnal of Asian Finance, Economis Dan Bisnis*, 18 no.6. <https://koreascience.kr/article/JAKO202115563499898.page>
- Maulana, muhammad dian, & Dwi septiani. (2022). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.



- Jurnal Akuntansi, Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis, 14.*
<https://journal.maranatha.edu/index.php/jam/article/view/4538/2323>
- Sista, ni putu ayu. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kewajiban Wajib Pajak Kendaraan Bermotr Di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen, 1.*
<https://doi.org/https://doi.org/10.1234/jasm.v1i1.26>
- sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D / Sugiyono* (cet. 26). Bandung : Alfabeta, 2017.
- sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Cetakan Ke). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian dan pengembangan (research and development/R&D)* (4th ed.). Bandung : Alfabeta 2019.
- supriyadi.SE, M.Si, B. (2019). *Perpajakan Indonesia* (2nd ed.). Mitra Wacana Media.
<http://www.mitrawacanamedia.com>
- Tresnalyani, N. K. M., & Jati, I. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan dan Biaya Kepatuhan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi, 24.* <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v24.i01.p22>