

**PENGARUH PENGHAPUSAN DENDA PAJAK DAN
KUALITAS LAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAN BERMOTOR RODA 2 (DUA) DI
KANTOR BERSAMA SAMSAT PALEMBANG IV**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Akuntansi**



Diajukan Oleh:

RIKA PRIANTINI

NPM. 2101120006

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG**

2024

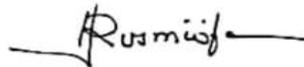
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PALEMBANG

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

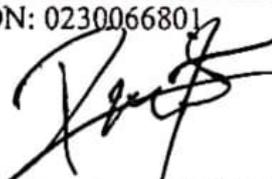
Nama : Rika Priantini
Nomor Pokok/NIM : 2101120006
Jurusan/Prog. Studi : Ekonomi/ Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Penghapusan Denda Pajak Dan Kualitas Layanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 (Dua) Di Samsat Palembang IV

Pembimbing Skripsi

Tanggal 11-02-2025 Pembimbing I : Rusmida Jun Harapan H.SE,M.Si
NIDN: 0230066801



Tanggal 10-02-2025 Pembimbing II : Riza Syaputera,SE,AK,CA,CPA,IM,AK
NIDN: 0224108301



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Tanggal 13-02-2025.....

Ketua Program Studi
Tanggal 12-02-2025.....



Dr. Msy. Mikial, S.E.M.Si, Ak.CA, CSRS
NIDN: 0205026401

Dr. Rosalina Pebrica Mayasari S.E.Ak.M.Si
NIDN: 0026028301



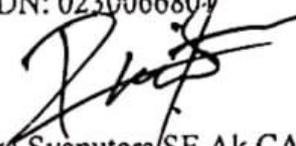
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rika Priantini
Nomor Pokok/NIM : 2101120006
Jurusan/Prog. Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Penghapusan Denda Pajak Dan Kualitas
Layanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Samsat Palembang
IV

Pembimbing Skripsi

Tanggal ..11-02-2025 Ketua Penguji : 
: Rusmida Jun Harapan H.SE., M.Si
NIDN: 0230066801

Tanggal ..10-02-2025 Penguji I : 
: Riza Syaputera,SE,Ak.CA.CPAI.M.Ak
NIDN: 0224108301

Tanggal ..10-02-2025 Penguji II : 
: Hj. Dwi Septa Aryani, SE.M.Si.Ak.CA
NIDN: 0202099401

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis
Tanggal ..13-02-2025..




Dr. Msy. Miklal, S.E., M.Si, Ak.CA, CSRS
NIDN: 0205026401

Ketua Program Studi
Tanggal ..11-02-2025..



Dr. Rosalina Pebrica Mayasari, SE, Ak.M.Si
NIDN: 0026028301

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

- Keberhasilan dimulai dari tekad, diperoleh melalui usaha, dan dipertahankan dengan konsistensi.
- Aku belajar dari semua perjalanan ku bahwa tiada arti buat penyesalan.
(Rika)

Kupersembahkan kepada

- Diri Saya Sendiri
- Kedua Orang tua Saya tercinta
- Saudara-Saudara Saya
- Dosen Pembimbing Skripsi dan Akademik Terhormat
- Pasangan saya
- Teman dan Sahabat Tersayang
- Almamater Universitas Tridinanti

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rika Priantini
NPM : 2101120006
Jurusan/Program Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Starta I
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi akademik dari Universitas Tridinanti Palembang sesuai hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat tanpa adanya paksaan dari siapa pun dan dalam keadaan sadar.

Palembang, Februari 2025
Yang Membuat Pernyataan



Rika Priantini

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh. Segala puji bagi Allah yang telah memberikan kemudahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Penghapusan Denda Pajak Dan Kualitas Layanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 (Dua) Di Samsat Palembang IV”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari peran serta berbagai pihak yang telah memberikan saran dan bantuan, maupun masukan-masukan guna menyempurnakan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam dalamnya kepada Yth :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Edizal, AE, M.S selaku Rektor Universitas Tridianti.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial S.E, M. Si,Ak.CA,CSR selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti Palembang.
3. Ibu Dr. Rosalina Pebrica Mayasari.,SE.Ak.M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti Palembang.
4. Ibu Rusmida Jun Harapan H.S.E,M,Si selaku Pembimbing I, terima kasih atas bimbingannya, mulai dari waktu, motivasi, kritik, saran dan semua yang telah bapak berikan sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
5. Bapak Riza Syaputera, S.E,Ak.CA,CPA.I.M,Ak selaku Pembimbing II untuk Skripsi, penulis ucapkan terima kasih atas bimbingan, mulai dari waktu, motivasi, kritik, saran dan semua yang telah ibu ajarkan sampai penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
6. Bapak Ibrahim, selaku Kasubbag Samsat Palembang IV.
7. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Program Studi Akuntansi.
8. Kedua orang tua saya, adik dan ayuk yang telah mendukung dan memberikan motivasi selama masa perkuliahan.
9. R.Agung Kurniawan, yang dengan sabar selalu mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat dan menjadi penyemangat terbesar dalam setiap

proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas cinta, kesabaran dan kepercayaan yang selalu kamu berikan.

10. Nana, yang selalu menjadi tempat bercerita, bercanda, dan memberikan semangat ketika saya merasa lelah dan hampir menyerah. Terima kasih atas kebersamaan, kehangatan, dan dukungan selama ini.
11. Sahabat terbaikku Nia, terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, pendengar setia di saat sulit, penyemangat yang tiada henti dan memberi motivasi saat semangat pudar.
12. Nanda dan Ghea, yang selalu ada di setiap proses sulit dan penuh tantangan. Terima kasih telah menjadi sosok yang selalu membantu menyelesaikan tugas-tugas ini.
13. Teman seperjuangan yang telah memberikan semangat dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih atas bimbingan, dukungan, semangat dan do'a yang telah diberikan.

Penulis sadar bahwa Skripsi ini belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk karya yang lebih baik lagi. Semoga karya Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Palembang, Februari 2025

Rika Priantini

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK	xiii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kajian Teoritis	13
2.1.1 Teori Atribusi.....	13
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak	14
2.1.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.1.4 Pengertian Pajak	15
2.1.5 Ciri-Ciri Pajak.....	16
2.1.6 Fungsi Pajak.....	16
2.1.7 Jenis-Jenis Pajak	17
2.1.8 Sistem Pemungutan Pajak	19
2.1.9 Penghapusan Denda Pajak	20
2.1.10 Indikator Penghapusan Denda Pajak.....	21
2.1.11 Kualitas Layanan Pajak	21

2.1.12	Indikator Kualitas Layanan Pajak	22
2.2	Penelitian Lain Yang Relevan	22
2.3	Kerangka Pemikiran.....	25
2.4	Pengembangan Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.1.1	Tempat Penelitian.....	29
3.1.2	Waktu Penelitian	29
3.2	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	29
3.2.1	Sumber Data.....	29
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3	Populasi, Sampel, dan Sampling	31
3.3.1	Populasi Penelitian	31
3.3.2	Sampel Penelitian	31
3.3.3	Sampling Penelitian	32
3.4	Rancangan Penelitian.....	32
3.5	Variabel dan Definisi Operasional	33
3.5.1	Variabel.....	33
3.5.2	Definisi Operasional.....	34
3.6	Instrumen Penelitian.....	35
3.6.1	Uji Validitas	36
3.6.2	Uji Reliabilitas	37
3.7	Teknik Analisis	38
3.7.1	Uji Statistik Deskriptif.....	38
3.7.2	Uji Normalitas.....	39
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	39
3.7.4	Analisis Regresi Berganda	40
3.7.5	Uji Hipotesis.....	40
3.7.5.1	Uji Simultan (F).....	40
3.7.5.2	Uji Parsial (T)	41
3.7.6	Uji Koefisien Determinasi (Uji R-square)	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	43
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Bersama Samsat Palembang IV	44
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Bersama Samsat Palembang IV	44
4.1.4 Gambaran Umum Responden.....	45
4.1.5 Hasil Uji Instrumen	46
4.1.5.1 Uji Validitas	46
4.1.5.2 Uji Reliabilitas	49
4.1.6 Hasil Uji Analisis Data	50
4.1.6.1 Uji Analisis Deskriptif.....	50
4.1.6.2 Uji Normalitas	51
4.1.6.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	52
4.1.6.4 Uji Koefisien Regresi Linier Berganda	54
4.1.6.5 Uji simultan (Uji F).....	55
4.1.6.6 Uji Parsial (Uji t)	56
4.1.6.7 Uji Koefisien Determinasi.....	58
4.2 Pembahasan	59
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	63
 DAFTAR PUSTAKA	 65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Persentase Tunggakan Kendaraan Bermotor	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 3. 2 Skala Likert	36
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Penghapusan Denda Pajak	47
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Pajak.....	48
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	48
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4. 7 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	50
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji F atau Simultan.....	56
Tabel 4. 12 Hasil Uji T atau Parsial	57
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinansi	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 kerangka pemikiran	25
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Bersama Samsat Palembang IV	45
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heterokedastisitas	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 2 Hasil Kuisisioner	74
Lampiran 3 Hasil Validitas	82
Lampiran 4 Hasil Tabel	86

ABSTRAK

Rika Priantini, Pengaruh Penghapusan Denda Pajak Dan Kualitas Layanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 (dua) di kantor Bersama Samsat Palembang IV. (Di bawah bimbingan pembimbing Skirpsi I Ibu Rusmida Jun Harapan H.SE,M,Si dan pembimbing II Bapak Riza Syaputera, SE,Ak.CA,CPA.M.Ak)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mengenai variabel independen penghapusan denda pajak dan kualitas layanan pajak variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor roda 2 di Samsat Palembang IV. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan skala *likert*. Data di proses melalui program SPSS versi 24,0 dengan teknik analisis linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian dengan taraf signifikan 5% yang telah dikemukakan, diketahui bahwa adanya pengaruh secara signifikan antara penghapusan denda pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini ditunjukkan pada hasil uji t yaitu t_{hitung} sebesar $(3,607 > 1,984)$. Pada Kualitas Layanan Pajak tidak berpengaruh secara signifikan, hal ini ditunjukkan pada hasil uji t yaitu t_{hitung} $(6,068 < 1,984)$. Secara simultan pada uji F, didapatkan pada $(6,539 > 3,09)$ artinya bahwa variabel penghapusan denda pajak dan kualitas layanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada kantor bersama samsat Palembang IV.

Kata Kunci : Penghapusan Denda Pajak, Kualitas Layanan Pajak dan Kepatuhan Wajib pajak.

ABSTRACT

Rika Priantini, The Effect of the Elimination of Tax Fines and the Quality of Tax Services on the Compliance of Taxpayers with 2 (two) Wheeled Motor Vehicles at the Joint Office of Samsat Palembang IV. (Under the guidance of Skirpsi I supervisor Mrs. Rusmida Jun Harapan H.SE, M, Si and supervisor II Mr. Riza Syaputera, SE, Ak.CA, CPA. M.Ak)

This study aims to determine the influence of the of the independent variable of the elimination of tax fines and the quality of tax services of the dependent variable, namely taxpayer compliance. This study uses a quantitative approach using primary data through the distribution of questionnaires to 2-wheeled motor vehicle taxpayers at Samsat Palembang IV. The sample in this study was 100 respondents using the Likert scale. The data was processed through the SPSS version 24.0 program with multiple linear analysis techniques.

Based on the results of the study with a significant level of 5% that has been submitted, it is known that there is a significant influence between the elimination of tax fines on taxpayer compliance, this is shown in the results of the t test, namely $t_{calculated}$ by $(3,607 > 1,984)$. The Quality of Tax Services has no significant effect, this is shown in the results of the t-test, namely t_{count} $(6.068 < 1.984)$. Simultaneously in the F test, it was obtained at $(6.539 > 3.09)$ which means that the variables of tax penalty elimination and tax service quality have a significant effect on the compliance of two-wheeled motor vehicle taxpayers at the joint office of Samsat Palembang IV.

Keywords: Elimination of Tax Fines, Quality of Tax Services and Taxpayer Compliance.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Rika priantini dilahirkan di Palembang, 21 April 2003 dari bapak Amir Hamzah dan Ibu Isnaini. Saya anak ketiga dari empat bersaudara. Penulis memulai pendidikan dari Sekolah Dasar Negeri 02 Talang Kelapa pada tahun 2009. Dilanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama pada tahun 2015 dan tamat pada tahun 2018 di SMP Mandiri Palembang. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan yang diselesaikan pada tahun 2021 di SMK Mandiri Palembang, pada tahun yang sama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Tridinanti Palembang.

Palembang, Februari 2025

Rika Priantini

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman modern ini, teknologi berkembang sangat cepat. Dalam hal transportasi, masyarakat dapat lebih mudah karena adanya kemajuan teknologi modern. Alat transportasi kendaraan bermotor sangat penting untuk membantu masyarakat melakukan aktivitas sehari-hari. Semakin banyak orang memiliki kendaraan semakin banyak juga pajak yang harus di bayar oleh wajib pajak. Ini berdampak positif bagi pemerintah daerah karena pemkab akan menerima lebih banyak uang yang dari pajak bermotor.

Pajak adalah bagian penting dari penerimaan negara. Uang dari pajak menjadi sumber utama untuk membiayai pembangunan nasional dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Saat ini, penerimaan negara tidak hanya bergantung pada minyak dan gas, tetapi juga berusaha menjadikan pajak sebagai sumber utama pendapatan. Dalam beberapa dekade terakhir, struktur penerimaan negara telah berubah. Setiap negara perlu dana yang cukup untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan, sehingga penting untuk meningkatkan penerimaan pajak setiap tahun. (Toniarta & Merkusiwati, 2023:75).

Seiring waktu, pajak menjadi hal yang sangat penting karena berperan besar dalam mendukung pembangunan negara. Oleh karena itu, pemerintah terus berupaya meningkatkan penerimaan pajak melalui berbagai strategi, termasuk dengan mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat

Indonesia akan pentingnya membayar pajak sebagai bagian dari kontribusi mereka terhadap kemajuan bangsa.

Saat ini, Indonesia telah menerapkan sistem *self-assessment*, yaitu sistem di mana wajib pajak diberikan hak dan tanggung jawab untuk menghitung sendiri jumlah pajak yang harus dibayarkan sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan yang berlaku. Dengan adanya sistem ini, pemerintah berharap dapat mendorong wajib pajak untuk lebih memahami, patuh, dan taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan pajak adalah situasi di mana seorang wajib pajak memenuhi semua kewajiban yang terkait dengan pajak, seperti membayar pajak tepat waktu dan melaporkan pajaknya dengan benar. Di sisi lain, ketidakpatuhan pajak berarti bahwa wajib pajak tidak melakukan kewajiban-kewajiban tersebut, seperti tidak membayar pajak atau tidak melaporkan penghasilan yang harus dikenakan pajak. Dengan kata lain, kepatuhan pajak menunjukkan tanggung jawab dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kontribusi mereka kepada negara, sementara ketidakpatuhan dapat menghambat penerimaan pajak yang diperlukan untuk pembangunan dan pelayanan publik (Jayanti, 2011). Kepatuhan wajib pajak sangat penting untuk penerimaan negara, karena pajak salah satu sumber utama pendapatan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain adalah tarif pajak, sanksi untuk yang tidak membayar, sosialisasi tentang pajak, dan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Dengan meningkatkan faktor-faktor ini, diharapkan lebih banyak orang akan patuh membayar pajak.

Upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak secara efektif dapat dilakukan dengan menyusun peraturan perundang-undangan yang dapat mendorong masyarakat untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan, khususnya di tingkat pemerintah daerah, diperlukan langkah-langkah strategis, salah satunya melalui penerapan program penghapusan denda pajak sebagai intensif pajak. Penghapusan denda pajak atau pemutihan pajak kendaraan bermotor, yang merupakan inisiatif pemerintah untuk menarik wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban pajak kendaraan, memberikan pembebasan atas sanksi keterlambatan pembayaran selama periode tertentu. Program ini bertujuan untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor serta meringankan beban wajib pajak.. Meskipun program penghapusan denda pajak kendaraan bermotor telah diterapkan, masih ada wajib pajak yang menunda kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor meskipun program penghapusan denda pajak telah diterapkan. Kondisi ini berdampak pada pendapatan daerah dan pemerintah pusat yang belum mencapai potensi maksimal. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 1

Persentase Tunggakan Kendaraan Bermotor Roda Dua di Samsat Palembang IV

Tahun	Jumlah kendaraan Bermotor Roda 2 (unit)	Jumlah Unit Yang Tertunggak	Persentase Tunggakan (%)
2021	289.577	183.288	63,3%
2022	289.577	256.188	88,5%
2023	316.679	204.729	64,6%

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan

Berdasarkan data pada tabel di atas tersebut menunjukkan pada tahun 2021 persentase tunggakannya adalah 63,3%, dengan 183.288 unit kendaraan dari total 289.577 unit. Pada tahun 2021 terdapat peningkatan tunggakan menjadi 88,5% dengan jumlah unit menunggak sebesar 256.188 dari total 289.577 unit. Pada tahun 2023 terjadi penurunan signifikan pada persentase tunggakan menjadi 64,6%, dengan jumlah unit menunggak turun menjadi 204.728 dari total 316.679 unit. Jumlah kendaran bermotor roda 2 terus meningkat dari tahun 2021 hingga 2023, menunjukkan adanya pertumbuhan jumlah kendaraan di Samsat Palembang IV. Meskipun total jumlah kendaraan meningkat, terjadi penurunan persentase dan jumlah unit yang menunggak pada tahun 2022. Ini dapat mencerminkan perbaikan dalam kesadaran membayar pajak kendaraan atau upaya pemerintah dalam menekan tunggakan. Pada tahun 2021 memiliki persentase tunggakan tertinggi (63,3%), menunjukkan potensi tantangan ekonomi atau administrasi yang mempengaruhi tingkat kepatuhan. Fenomena ini dapat menjadi dasar untuk analisis lebih lanjut kebijakan pemerintah sosial-ekonomi yang mempengaruhi tingkat tunggakan pajak kendaraan bermotor.

Penghapusan denda pajak kendaraan bermotor sering kali dilakukan pemerintah daerah untuk mendorong masyarakat melunasi tunggakan pajak. Dampak penghapusan denda pajak pada penurunan tunggakan signifikan pada persentase tunggakan 88,5% di tahun 2022 menjadi 64,6% di tahun 2023 (penurunan sebesar 23,9%) dapat diasosiasikan dengan adanya kebijakan seperti penghapusan denda pajak. Kebijakan ini memberikan insentif kepada wajib pajak yang sebelumnya menunggak untuk segera melunasi kewajibannya tanpa harus

terbebani oleh denda tambahan. Penghapusan denda pajak sering memotivasi masyarakat untuk menyelesaikan tunggakan, terutama bagi mereka yang menunda pembayaran karena tingginya akumulasi denda. Hal ini terlihat pada penurunan jumlah unit kendaraan yang menunggak dari 256.188 unit di tahun 2022 menjadi 204.729 unit di tahun 2023, meskipun total kendaraan bermotor terus meningkat. Dengan penghapusan denda pajak, pemerintah juga dapat meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Masyarakat yang melunasi pajak setelah penghapusan denda pajak tidak hanya membantu menurunkan persentase tunggakan, tetapi juga mendorong peningkatan pendapatan daerah secara langsung. Jika kebijakan penghapusan denda pajak tidak ada pada tahun 2021, hal ini dapat menjelaskan tinggi angka tunggakan di tahun 2021 tersebut. Kebijakan penghapusan denda pajak yang mungkin diterapkan pada tahun 2022 tampak efektif dalam mengurangi tunggakan. Untuk menjaga tren positif, pemerintah daerah dapat mempertimbangkan penghapusan denda pajak sebagai kebijakan rutin (dengan jadwal tertentu) kepatuhan masyarakat. selain itu, kampanye kesadaran membayar pajak serta digitalisasi layanan pembayaran pajak dapat mendukung keberlanjutan penurunan tunggakan. Penghapusan denda pajak bukan hanya membantu menurunkan jumlah tunggakan tetapi juga meningkatkan hubungan baik antara pemerintah dan masyarakat dengan memberikan solusi atas beban finansial masyarakat yang menunggak.

Kaitannya penghapusan denda pajak kendaraan bermotor, yang sering kali dilakukan oleh pemerintah dalam bentuk kebijakan pengampunan pajak, bertujuan untuk mendorong wajib pajak yang menunggak untuk segera melunasi

kewajibannya kebijakan ini mengurangi beban denda yang terkadang cukup besar dan bisa menjadi penghalang bagi wajib pajak untuk menyelesaikan tunggakan pajaknya.

Pemerintah membuat aturan pajak yang disebut pengampunan pajak. Menurut UU No.11 Tahun 2016 tentang Pengampunan pajak adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan, dengan cara mengungkapkan harta dan membayar uang tebusan. Program ini sudah dilakukan tiga kali di Indonesia, yaitu pada tahun 1964, 1984 dan 2016, serta lagi pada tahun 2022. Tujuan dari Penghapusan Denda Pajak adalah meningkatkan penerimaan pajak tanpa menaikkan tarif, sehingga tidak membebani wajib pajak. Ini menguntungkan karena wajib pajak bisa melaporkan aset tanpa takut sanksi dan hanya perlu membayar pajak sesuai tarif yang ditentukan. Namun, program ini tidak berjalan baik pada tahun 1964 dan 1984 karena kurangnya respon dari wajib pajak. Sementara itu, Penghapusan Denda Pajak (*Tax Amnesty*) tahun 2016 lebih lancar, tetapi tidak mencapai target yang diharapkan.

Fenomena ini berkaitan dengan kebijakan Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor yang diberikan oleh pihak Samsat Palembang IV, serta dampaknya terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Selama beberapa tahun terakhir, penghapusan denda pajak dan peningkatan kualitas layanan administrasi pajak Samsat Palembang IV menjadi perhatian utama untuk meningkatkan kepatuhan pajak pada wilayah tersebut. Keputusan pemerintah daerah untuk menghapus denda pajak pada tahun tertentu bertujuan untuk

mendorong pemilik kendaraan yang menunggak untuk segera melakukan pembayaran tanpa khawatir dikenakan sanksi finansial yang memberatkan.

Selain itu, kualitas layanan pajak yang meliputi kecepatan, kenyamanan dan transparansi prosedur di Samsat Palembang IV juga dianggap sangat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Penggunaan sistem online dan kemudahan akses informasi tentang kewajiban pajak membuat masyarakat lebih sadar akan pentingnya membayar pajak tepat waktu. Sebagai hasilnya, pemilik kendaraan bermotor roda dua, yang sebelumnya mungkin enggan membayar pajak karena denda pajak tinggi atau layanan yang kurang efisien, kini lebih termotivasi untuk memenuhi kewajibannya.

Fenomena ini mencerminkan bahwa kebijakan yang mengurangi beban denda pajak dan peningkatan kualitas layanan dapat memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan pajak, terutama pada wajib pajak kendaraan bermotor roda dua yang sebelumnya cenderung menunda pembayaran pajak.

Penelitian oleh Astawa (2023:2) membahas pengaruh pemutihan pajak kendaraan bermotor dan layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Denpasar dengan menganalisis 100 sampel menggunakan metode *Accidental Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut konsisten dengan penelitian oleh Fitrianti et al. (2023:52) membahas pengaruh pemutihan pajak kendaraan bermotor, sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jakarta Timur. Studi ini melibatkan 137 responden dan menggunakan

metode *Simple random sampling*. Terdapat hubungan positif antara pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jakarta Timur. Hal ini serupa terkait dengan penelitian Amalia, R & Aris (2024: 183) namun hasilnya menyatakan pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Cilacap dengan 100 responden dan metode *Purposive Sampling*. Hasil penelitian mengenai pengaruh penghapusan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor menunjukkan hasil yang belum konsisten atau terdapat celah penelitian. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti lokasi penelitian dan karakteristik responden, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut dengan mempertimbangkan variabel kesadaran wajib pajak.

Memberikan pelayanan yang baik dapat membuat wajib pajak lebih patuh. Pelayanan pajak adalah tugas pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan merupakan bagian dari penerapan Undang-Undang Publik (Zuraeva & Rulandari, 2020). Jika petugas Samsat memberikan pelayanan publik dengan cara yang transparan dan terbuka, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Ketika masyarakat merasa yakin bahwa prosesnya adil dan jelas, mereka akan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban pajak mereka, sehingga potensi penerimaan pajak juga akan meningkat.

Menurut Novitha dan Maharani (2023), kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Pelayanan yang baik dari petugas pajak dapat membantu wajib pajak dalam urusan administrasi perpajakan. Kualitas pelayanan pajak sangat penting untuk memastikan sistem perpajakan berjalan dengan efektif

dan efisien, serta memberikan manfaat yang di optimalkan sistem bagi negara dan masyarakat.

Peneliti Nepi et al. (2023:313) meneliti mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Padang dengan menggunakan 380 responden dan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pajak terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Padang. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian (Sugiyani et al. (2022:2389) meneliti mengenai pengaruh sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak, kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung. Sampel yang dipakai dalam penelitian ini terdiri dari 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pajak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung. Apriliyani, 2022:65) meneliti hal yang sama terkait kualitas layanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sampel yang digunakan 100 responden, dan hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, temuan terkait variabel kualitas layanan publik masih belum konsisten atau terdapat celah penelitian, yang dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti lokasi dan fasilitas samsat. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut mengenai variabel kualitas layanan publik perlu dilakukan.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kembali dampak Penghapusan Denda Pajak dan Kualitas Layanan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Palembang IV. Adanya kontradiksi dan ketidaksesuaian hasil pada penelitian terdahulu menjadi alasan mengapa penting ini masih relevan untuk dilakukan, serta menjadi faktor pendorong bagi peneliti untuk memilih topik ini. Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk menyelidiki topik skripsi dengan judul **“Pengaruh Penghapusan Denda Pajak dan Kualitas Layanan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda 2 di Kantor Bersama Samsat Palembang IV”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disampaikan, maka rumusan masalah yang diajukan sebagai berikut :

1. Apakah penghapusan denda pajak dan kualitas layanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor Bersama Samsat Palembang IV?
2. Apakah penghapusan denda pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor Bersama Samsat Palembang IV?
3. Apakah kualitas layanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor Bersama Samsat Palembang IV?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Penghapusan Denda Pajak dan Kualitas Layanan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor Bersama Samsat Palembang IV.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Penghapusan Denda Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Bersama Samsat Palembang IV.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Bersama Samsat Palembang IV.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian diatas, penelitian ini dihaarapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan, sebagai berikut :

1. Manfaat Teoristis

Penelitian ini bertujuan untuk memperluas pemahaman mengenai pengaruh penghapusan denda pajak dan kualitas layanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Penelitian ini juga dapat memberikan dasar teori untuk memahami hubungan antara kebijakan perpajakan dan kualitas layanan dengan perilaku wajib pajak, khususnya dalam konteks kendaraan bermotor roda dua di Samsat Palembang IV.

2. Manfaat Praktis

Memberikan informasi yang berguna bagi pihak terkait, seperti pemerintahan daerah, Kantor Bersama Samsat Palembang IV dan masyarakat umum. Dengan mengetahui pengaruh Penghapusan Denda Pajak dan Kualitas Layanan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, diharapkan dalam membantu dalam merancang kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib

pajak kendaraan bermotor roda 2. Selain itu hasil, penelitian ini juga dapat digunakan sebagai acuan bagi pihak terkait dalam meningkatkan kualitas layanan pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, S. A., & Faisol, A. I. (2023). Pengaruh Pemutihan Pajak, Samsat Keliling, E-Samsat, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bangkalan. *Neo-Bis*, 12(1), 91–108.
- Ammy, B.(2023). Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan, Pembebasan BBN, dan Kualitas Layanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating. *Riset & Jurnal Akuntansi*, 1-11.
- Anastasia, R., Mendra, N. P. Y., & Saitri, P. W. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Gianyar. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 4(2), 269-279.
- Anjaya YP, Listyawati I, Dkk. 2023. *Pengaruh Program Pemutihan Pembebasan Denda Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Semarang III*. Universitas AKI. Jurnal Ekonomika, Bisnis dan Teknologi (EBISTEK) Volume 6, Issue 1.
- Astawa, K. I. P. , U. W. H. , & P. I. (2023). *Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Layanan Samsat Keliling Terhadapkepatuhan Wajib Pajak Di Kota Denpasar*.
- Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. (2023). Laporan Tahunan Samsat Palembang: Inovasi Dan Peningkatan Kualitas Layanan Pajak. *Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan*.
- Budiarti, F., & Fadhillah, H. (2020). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Pemutihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Pajajaran 1 Kota Bandung. *Riset Akuntansi Dan Perbankan*, 16(1), 657-672
- Barus, H. (2020). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jom Fekon*, 3(1).

- Chaerani F, Marundha A, Khasanah U. 2024. *Pengaruh Pemutihan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Samsat Jakarta Timur)*. Program Studi Akuntansi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. *Jurnal Economina* Volume 3, No 2.
- Devano, S. dan Rahayu. (2020). *Perpajakan Konsep. Teori dan Isu*. Jakarta: Prenada Media.
- Dewi, D. A. R. K., Putra, I. G. C., & Dicriyani, N. L. G. M. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, Biaya Kepatuhan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Klungkung. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 4(2), 371-386.
- Dwiatmono, S. (2020). Pengaruh Tax Amnesty, Samksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman).
- Fairuzia Risma Amalia, & Muhammad Abdul Aris, M. Si. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemutihan Pajak, Tarif Pajak Progresif, Dan Kualitas Layanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Economics And Digital Business Review*, 5(2), 2774–2563.
- Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Tridinant, (2021). *Pedoman Penulisan Skripsi Dan Laporan Akhir*. Edisi Ketiga, Cetakan Pertama. Palembang: Universitas Tridinanti.
- 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. *Jurnal Revenue*, 4(1), 52–64. <https://doi.org/10.46306/Rev.V4i1>
- Fitriyani, S. (2021). Pengaruh Ketegasan Sanksi, Pengetahuan, Tax Amnesty, Kualitas Layanan Pajak Fiskus, Kesadaran, Penerapan E-SPT, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Neraca*, 17 (1), 104-121.
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Realtions*. Wiley.
- Hid, E. (2024, july16). *Solusi Pajak Online yang Mudah – Sumplifikasi & Efisiensi dengan Pajak.io – Pajak.io*. <http://pajak.io/>

- Himmatul Ulya (2022). Efektivitas Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Prespektif Masalah Mursalah (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Natal)
- Huda, F. A. (n.d.). *Fatkhan.web.id ~ Blog Pendidikan*. Fatkhan.web.id. <http://fatkhan.web.id/>
- Kamal. (n.d). *Pengertian Pajak: Fungsi, Manfaat, Jenis dan Cara Membayar*. <http://www.gramedia.com/literasi/pengertianpajak/?srsltid=AfmBOoqXsGmK9qDkB7cRdafFdiCkO8sbBuXKrES91X6U1jpnSm8zaZB>
- Kompas Cyber Media. (n.d). *Berita terkini hari ini, kabar akurat terpercaya-Kompas.com*. KOMPAS.com. <http://kompas.com>
- Lucya Herty Apriliyani. (2022). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Innovation In Management, Accounting And Business*, 1(2), 65–74.
- Nepi, R., Erita, & Syamra, Y. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Padang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2).
- Novitha, M. (2023). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Modernisasi Sistem Adiministrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (*Studi Kasus Pada UMKM Kecamatan Martapura Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Provinsi Sumatera Selatan*) (Doctoral Dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG)
- Pusat Studi Perpajakan Indonesia. (2022). Pengaruh Kebijakan Penghapusan Denda Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Perpajakan*, Vol.15 No.3, hal. 210-223
- Rahmatika, K., & Salim, N. (2021). Analisis Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Jepara. *Jurnal Rekognisi Akuntansi*, 5(1), 54-70.
- Risa, N., & Sari, M. R. P. (2021). Pengaruh Penerapan PP Nomor 23 Tahun 2018 Dan Modernisasi Perpajakan Serta Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Bekasi. *Jurnal Riset Akuntansi & Komputerisasi Akuntansi*, 12 (83)

- Samadiartha, I. N. D., & Darma, G. S. (2017). Dampak sistem e-filing, pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 14(1), 75-103.
- Sari Permata Dwi N GA, Sudiartana M, Adnyana NK. 2022. *Pengaruh Program Pemutihan Denda Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Sosialisasi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Denpasar*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar. *Jurnal Kharisma Volume* , No. 1.
- Setiawan,R. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Samsat Palembang. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 9 No. 4, hal. 150-160.
- Siregar, S. (2013). Metode penelitian kuantitatif: dilengkapi dengan perhitungan manual & SPSS.
- Soehadi, D. (2005). *Perpajakan di Indonesia: Teori dan Praktek*. Jakarta: Rajawali Press. (Halaman 148)
- Soehadi, D. (2005). *Perpajakan di Indonesia: Teori dan Praktek*. Jakarta: Rajawali Press. (Halaman 169)
- Sugiyani, A. A. G. I., Yuesti, A., & Bhegawati, S. A. D. (2022). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung. *Jurnal Karma (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 2(1).
- Sugiyono, M. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. (Halaman 58)
- Tjandra, S. (2008). *Manajemen Perpajakan: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. (Halaman 121)
- Toniarta, N., & Merkusiwati, A. L. K. N. (2023). The Effect Of Trust In Government, Tax Rate, Taxpayer Awareness, Service Quality, And Tax Sanction On Individual Taxpayer Compliance. In *Management Studies And Entrepreneurship Journal* (Vol. 4, Issue 5). [Http://Journal.Yrpiiku.Com/Index.Php/Msej](http://Journal.Yrpiiku.Com/Index.Php/Msej)
- Utami, N. A. (2019). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*.

- Waluristyaningtyas, N. D. (2022). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Penerapan Sistem E-Filing, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Sleman).
- Wardani, D. K., & Rumiyaun, 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>
- Wardani, K. D., & Asis, R. (2020). *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. 1(2).
- Weiner, B. (1986). *An Attributional Theory of Motivation and Emotion*. Springer-Verlag.
- Zera, L. V. (n.d.). *Teknik Sampling menurut para ahli*. Scribd. <https://www.scribd.com/document/498978607/Teknik-Sampling-menurut-para-ahli>
- Zuraeva, M., & Rulandari, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perpajakan Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Kpp Pratama Jakarta Senen 2018). *Jupasi*, 2(1), 37–44. <http://ojs.stiami.ac.id>