

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, DAN  
PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK KENDARAAN RODA DUA DI KANTOR  
SAMSAT UPTB PALEMBANG I**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Akuntansi



**Diajukan Oleh :**

**VINA SINDANG SARI**

**NPM. 2101120038**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TRIDINANTI**

**2025**

**UNIVERSITAS TRIDINANTI**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Vina Sindang Sari  
Nomor Pokok/NPM : 2101120038  
Jurusan/Prog. Studi : Akuntansi  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Konsentrasi : Akuntansi Pajak  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Program Pemutihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua Di Kantor Samsat UPTB Palembang I

Pembimbing Skripsi :



Tanggal 11/02/2025 Pembimbing I : Yancik Syafitri, S.E., M.Si  
NIDN. 0225026401



Tanggal 07/02/2025 Pembimbing II : Firmansyah Arifin, S.E., MM., Ak., CA., CSRS  
NIDN. 0211058902

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi



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



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

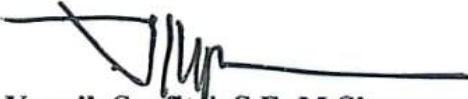
131 /PS/DFEB/ 25


**UNIVERSITAS TRIDINANTI**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Vina Sindang Sari  
Nomor Pokok/NPM : 2101120038  
Jurusan/Prog. Studi : Akuntansi  
Jenjang Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Akuntansi Pajak  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Program Pemutihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua Di Kantor Samsat UPTB Palembang  
1

Penguji Skripsi :


Tanggal 11/02/2025 Ketua Penguji :   
Yancik Syafitri, S.E., M.Si  
NIDN. 0225026401

Tanggal 07/02/2025 Penguji I :   
Firmansyah Arifin, S.E., MM., Ak., CA., CSRS  
NIDN. 0211058902

Tanggal 08/02/2025 Penguji II :   
Riza Syahputera, SE, Ak, CA, CPA, M. Ak  
NIDN. 0224108391

Mengetahui,

Dekan

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

Ketua Program Studi

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

131 /PSID/FEB/ 25

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto:**

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah, Tetapi Allah berjanji bahwa  
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al Insyirah: 5-6)

“Bangun kesuksesan dari kegagalan, keputusan dan kegagalan adalah dua batu  
loncatan yang paling baik menuju kesuksesan”

(Dale Carnegie)

**Terucap syukur kepada Allah SWT  
dan Rasulnya, skripsi ini  
kupersembahkan untuk :**

- Kedua Orangtuaku**
- Keluarga Besarku**
- Dosen yang terhormat**
- Teman-teman**
- Almamaterku**

## PERNYATAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vina Sindang Sari

NPM/Nomor Pokok : 2101120038

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, Januari 2025



Vina Sindang Sari

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Program Pemutihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua di Kantor Samsat UPTB Palembang 1”

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu dengan sangat tulus dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE., MS. Selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
3. Ibu Meti Zuliyana, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
4. Bapak Yancik Syafitri, S.E., M.Si, selaku Dosen pembimbing pertama yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan serta pengarahan dan saran-saran kepada peneliti selama menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Firmansyah Arifin, S.E., MM., Ak., CA., CSRS, selaku Dosen pembimbing kedua yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan serta pengarahan dan saran-saran kepada peneliti selama menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Rifani Akbar Sulbahri, SE., MM., M.Ak., Ak., CA., ACPA., CSRS, selaku Dosen pembimbing akademik selama masa studi di Universitas Tridinanti.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

Tridinanti yang telah memberikan bekal ilmu, bimbingan, dan pengarahan selama masa perkuliahan.

8. Kepada kedua orang tua dan keluarga yang telah berjasa dalam hidup penulis. Terima kasih yang sebesar-besarnya karena telah memberikan dukungan tanpa henti, baik melalui doa, kasih sayang, dan materi. Tanpa cinta dan semangat yang mereka berikan, saya tidak akan mampu menyelesaikan perjalanan perkuliahan ini.

Semoga semua bantuan dan dukungan yang telah diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi peneliti dan rekan-rekan yang akan menyusun skripsi.

Palembang, Desember 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Kajian Teoritis.....	10
2.1.1 Teori Atribusi.....	10
2.1.2 Pajak .....	11
2.1.3 Pajak Daerah .....	12
2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor .....	13
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.7 Sanksi Pajak.....	20
2.1.8 Pemutihan Pajak.....	23
2.2 Kajian Penelitian Relevan .....	26
2.3 Kerangka Berpikir .....	31
2.4 Hipotesis.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	34
3.1.1 Tempat Penelitian.....	34
3.1.2 Waktu Penelitian .....	34
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.2.1 Sumber Data .....	34
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.3 Populasi, Sampel, dan Sampling .....	35



3.3.1	Populasi .....	35
3.3.2	Sampel .....	36
3.3.3	Sampling.....	37
3.4	Rancangan Penelitian .....	38
3.5	Variabel dan Definisi Operasional .....	38
3.5.1	Variabel .....	38
3.5.2	Definisi Operasional .....	39
3.6	Instrumen Penelitian.....	42
3.6.1	Uji Validitas .....	43
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	43
3.7	Teknik Analisis Data .....	44
3.7.1	Uji Normalitas .....	44
3.8	Uji Statistik.....	45
3.8.1	Uji Regresi Linear Berganda .....	45
3.8.2	Uji Koefisien Korelasi .....	46
3.8.3	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	46
3.9	Uji Hipotesis Statistik.....	48
3.9.1	Uji Secara Simultan (Uji F) .....	48
3.9.2	Uji Secara Parsial (Uji T).....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>50</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	50
4.1.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
4.1.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur .....	51
4.1.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
4.2	Hasil Penelitian .....	53
4.2.1	Hasil Uji Instrumen.....	53
4.2.1.1	Uji Validitas .....	53
4.2.1.2	Uji Reliabilitas .....	54
4.2.2	Uji Normalitas .....	55
4.2.3	Uji Statistik .....	56
4.2.3.1	Uji Regresi Linear Berganda.....	56
4.2.3.2	Uji Koefisien Korelasi .....	58
4.2.3.3	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	59
4.2.4	Hasil Uji Hipotesis Statistik.....	60
4.2.4.1	Uji Secara Simultan (Uji F) .....	60
4.2.4.2	Uji Secara Parsial (Uji T).....	61
4.3	Pembahasan .....	63
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Program Pemutihan Pajak Secara Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua Di Kantor Samsat UPTB Palembang I .....	63
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua Di Kantor Samsat UPTB Palembang I .....	64

4.3.3 Pengaruh Sanksi Pajak Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua Di Kantor Samsat UPTB Palembang I .....	65
4.3.4 Pengaruh Secara Parsial Program Pemutihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua Di Kantor Samsat UPTB Palembang I .....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>69</b>
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Penerimaan Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKBN) Tahun 2018 – 2022 ..... 3
Tabel 1.2	Penelitian Relevan ..... 28
Tabel 3.1	Variabel dan Definisi Operasional..... 40
Tabel 3.2	Skala Likert..... 42
Tabel 4. 1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 51
Tabel 4. 2	Tabel Responden Berdasarkan Umur ..... 51
Tabel 4. 3	Responden Berdasarkan Pekerjaan ..... 52
Tabel 4. 4	Uji Validitas ..... 53
Tabel 4. 5	Uji Reliabilitas ..... 55
Tabel 4. 6	Uji Normalitas..... 56
Tabel 4. 7	Uji Regresi Linear Berganda ..... 57
Tabel 4. 8	Uji Koefisien Korelasi ..... 58
Tabel 4. 9	Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> )..... 59
Tabel 4. 10	Uji F..... 60
Tabel 4. 11	Uji T ..... 61

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	32

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 2. Data Hasil Responden .....	88
Lampiran 3. Output SPSS .....	90

## ABSTRAK

**VINA SINDANG SARI, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Program Pemutihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua Di Kantor Samsat UPTB Palembang I (Dibawah bimbingan Bapak Yancik Syafitri, S.E., M.Si dan Bapak Firmansyah Arifin, S.E., MM., Ak., CA., CSRS)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua di Kantor Samsat UPTB Palembang I. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Sampel yang diperoleh berjumlah 100 wajib pajak kendaraan roda dua di Kantor Samsat UPTB Palembang I. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak kendaraan roda dua di Kantor Samsat UPTB Palembang I. Data dianalisis dengan uji statistik deskriptif, dan uji hipotesis dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua di Kantor Samsat UPTB Palembang I. Kemudian secara parsial kualitas pelayanan dan program pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua, sedangkan secara parsial sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua di Kantor Samsat UPTB Palembang I. Saran untuk peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel kesadaran wajib pajak dan sosialisasi pajak.

**Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Program Pemutihan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua***

## **ABSTRACT**

**VINA SINDANG SARI, *The Influence of Service Quality, Tax Sanctions, and Tax Bleaching Program on Two-Wheeled Vehicle Taxpayer Compliance at the Palembang I UPTB Samsat Office ( Under the guidance of Mr. Yancik Syafitri, S.E., M.Si and Mr. Firmansyah Arifin, S.E., MM., Ak., CA., CSRS )***

*This study aims to determine the effect of service quality, tax penalties, and tax bleaching programs on the compliance of two-wheeled vehicle taxpayers at the Palembang I UPTB Samsat Office. This study uses a type of quantitative research with the sampling technique used is simple random sampling. The sampling technique uses the Slovin formula. The sample obtained amounted to 100 two-wheeled vehicle taxpayers at the Palembang I UPTB Samsat Office. Data collection was carried out by distributing questionnaires to two-wheeled vehicle taxpayers at the Palembang I UPTB Samsat Office. The data were analyzed with descriptive statistical tests, and hypothesis testing with the help of the SPSS version 25 application.*

*The results of this study indicate that simultaneously the quality of service, tax penalties, and tax bleaching programs on the compliance of two-wheeled vehicle taxpayers at the Palembang I UPTB Samsat Office. Then partially the quality of service and the tax bleaching program affect the compliance of two-wheeled vehicle taxpayers, while partially tax sanctions have no effect on the compliance of two-wheeled vehicle taxpayers at the Palembang I UPTB Samsat Office. Suggestions for further researchers can develop this research by adding taxpayer awareness variables and tax socialization.*

**Keywords : *Service Quality, Tax Sanctions, Tax Bleaching Program, Two-Wheeled Vehicle Taxpayer Compliance***

## **RIWAYAT HIDUP**

**Vina Sindang Sari**, dilahirkan di Palembang pada tanggal 7 Juli 2002 dari Ayah Sucipto dan Ibu Istiaroh. Anak kedua dari dua bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2014 di SDN 178 Palembang, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2017 di SMPN 6 Palembang selanjutnya menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan pada tahun 2020 di SMKN 1 Palembang dan melanjutkan Pendidikan Strata 1 memasuki Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Universitas Tridianti pada tahun 2021.

Palembang, 20 Desember 2024

Vina Sindang Sari



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sejalan dengan meningkatnya pendapatan masyarakat pada saat ini, dan kemampuan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya terutama pada alat transportasi juga meningkat. Keadaan ini tentunya akan berdampak pada meningkatnya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya (Amelia dan Irawati, 2021). Selain itu, data dari Badan Pusat Statistik menunjukkan peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Indonesia, yang sejalan dengan peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian, peningkatan pendapatan masyarakat dan kemampuan mereka dalam memenuhi kebutuhan transportasi berdampak langsung pada pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor dan potensi penerimaan pajak dari sektor tersebut.

Pajak merupakan kewajiban yang harus dibayar oleh perorangan atau badan usaha sebagai sumber pendanaan bagi pemerintah, yang mendukung penyelenggaraan berbagai program dan layanan publik, seperti pembangunan infrastruktur, pendidikan, dan kesehatan, dengan pengelolaan yang selaras dengan ketentuan hukum yang diterapkan, demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Winarsih, 2022). Menurut Direktorat Jenderal Pajak, pajak memiliki fungsi anggaran (*budgetair*) sebagai sumber pendapatan negara untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara, termasuk pembangunan infrastruktur, pendidikan, dan kesehatan. Selain itu, pajak juga berperan dalam mendukung

program-program sosial seperti pendidikan dan kesehatan, yang berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat.

Salah satu sumber penerimaan pajak yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yaitu pajak yang dibebankan atas kepemilikan atau pemakaian kendaraan bermotor. Pajak ini memegang peran penting dalam mendukung pembangunan di tingkat daerah setiap pemilik kendaraan bermotor memiliki kewajiban untuk mematuhi dan melunasi pajak tepat waktu sesuai ketentuan undang-undang agar program dan kegiatan yang direncanakan pemerintah daerah dapat berjalan lancar (Sakir dan Mustari, 2022). Pemungutan pajak kendaraan bermotor dilakukan oleh pemerintah daerah, sedangkan proses pembayarannya berlangsung di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) (Blegur dkk, 2024).

Demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melunasi kewajiban pajak, terutama pemerintah daerah, salah satu upaya tersebut adalah dengan menawarkan insentif pajak melalui program pemutihan pajak kendaraan. Program pemutihan pajak ini bertujuan untuk meringankan beban masyarakat dengan menghapus denda atau sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak kepemilikan kendaraan bermotor, sehingga dapat mendorong para wajib pajak untuk segera memenuhi kewajiban mereka dan meningkatkan partisipasi dalam pembayaran pajak secara tepat waktu (Widajantie dan Anwar, 2020). Dengan adanya pemutihan pajak, pemerintah daerah berupaya untuk mendorong wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban pajaknya dengan memberikan keringanan sanksi keterlambatan pembayaran selama periode tertentu.

Program pemutihan pajak kendaraan di Kota Palembang merupakan inisiatif pemerintah daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memberikan kesempatan kepada pemilik kendaraan untuk melunasi kewajiban pajak mereka tanpa denda atau sanksi administratif melalui Peraturan Gubernur Nomor 14 Tahun 2024 pada kebijakan ini yakni Pemberian Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Pembebasan Sanksi Administratif Pajak Kendaraan Bermotor, Pengurangan BBNKB Kedua dan seterusnya dan Pembebasan Sanksi Administratif BBNKB Kedua dan seterusnya dan Pembebasan Pajak Progresif Kendaraan Bermotor (Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 14 Tahun 2024.).

Berikut adalah informasi mengenai penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dari tahun 2018 hingga 2022 yang mencakup target dan realisasi penerimaan serta persentase pencapaiannya dapat dilihat pada tabel 1.1.

**Tabel 1. 1**  
**Penerimaan Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) Tahun 2018 – 2022 di Kota Palembang**

Tahun	Target		Realisasi		Persentase (%)	
	PKB	BBNKB	PKB	BBNKB	PKB	BBNKB
2018	888.630.000.000	891.320.000.000	907.578.696.491	983.243.258.151	102,13	110,31
2019	905.040.000.000	913.245.000.000	979.347.884.263	932.817.466.919	108,21	102,14
2020	1.004.120.000.000	660.755.000.000	1.069.302.341.956	664.603.645.625	106,49	100,62
2021	958.536.913.000	865.679.168.000	1.050.846.360.960	957.251.353.845	109,63	110,58
2022	1.057.129.900.000	1.059.964.800.000	1.194.685.750.280	1.083.383.406.500	113,01	102,21

*Sumber: Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Sumatera Selatan (2023)*

Berdasarkan data pada tabel 1.1, terlihat bahwa pada periode 2018-2022, penerimaan pajak kendaraan bermotor melebihi target dengan persentase di atas 100%. Pada 2018, penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tercatat sebesar Rp.907.578.696.491 dengan persentase 102,13%, sedangkan penerimaan Bea Balik

Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) mencapai Rp.983.243.258.151 dengan persentase 110,31%. Di tahun 2019, penerimaan PKB meningkat menjadi Rp.979.347.884.263 dengan persentase 108,21%, sementara penerimaan BBNKB mengalami penurunan nominal menjadi Rp.932.817.466.919 dengan persentase 102,14%. Secara keseluruhan, penerimaan PKB menunjukkan tren kenaikan baik dalam nominal maupun persentase, sementara penerimaan BBNKB tetap memenuhi target meskipun terjadi penurunan nominal pada 2019.

Pada tahun 2020, penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tercapai dengan peningkatan nominal menjadi Rp.1.069.302.341.956 (100,62%), sementara penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) mengalami penurunan nominal menjadi Rp.664.603.645.625 (100,62%). Di tahun 2021, penerimaan PKB tetap tercapai meskipun nominalnya turun menjadi Rp.1.050.846.360.960 (109,63%), namun persentase realisasinya meningkat. Penerimaan BBNKB juga selalu memenuhi target, meskipun nominalnya menurun pada 2020, namun kembali menunjukkan peningkatan signifikan pada 2021.

Pada tahun 2022, penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) berhasil mencapai target, dengan PKB sebesar Rp.1.194.685.750.280 (113,01%) dan BBNKB sebesar Rp.1.083.383.406.500 (102,2%). Keduanya mengalami peningkatan nominal dibandingkan tahun sebelumnya, yang mencerminkan kinerja yang baik dalam pengelolaan pajak kendaraan.

Kepatuhan wajib pajak mengacu pada kondisi di mana para wajib pajak melaksanakan semua kewajiban perpajakan dan menjalankan hak-hak perpajakan yang dimilikinya. Dalam hal ini, kepatuhan wajib pajak tidak hanya mencerminkan ketaatan individu atau badan dalam memenuhi kewajiban perpajakan, tetapi juga memiliki peran penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang efisien dan tepat guna (Mukhlis dan Simanjuntak, 2011). Salah satu cara untuk mendorong kepatuhan para wajib pajak yaitu dengan menyediakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Diharapkan bahwa peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan para wajib pajak sebagai pengguna layanan, yang pada akhirnya mendorong kepatuhan perpajakan (Ridhawati dkk, 2022). Perspektif ini menekankan pentingnya peran pihak pemerintah sebagai pelayan negara, sementara masyarakat berperan sebagai wajib pajak, perlu ditegakkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan (Tawai dan Amir, 2023).

Tingkat kepatuhan para wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pajak. Pelayanan pajak yang berkualitas akan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi perpajakan dan mendorong partisipasi aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Puspanita dkk, 2021). Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Hormati, 2021), kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Tomohon. Namun penelitian lain yang dilakukan oleh (Chusaeri dkk, 2017) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan wajib pajak tidak memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

Selain itu, faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajak adalah penerapan sanksi. Sanksi diberikan kepada wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Diharapkan dengan adanya sanksi denda, wajib pajak akan lebih terdorong untuk patuh, khususnya dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor (Rizkiana, 2022). Sanksi administrasi diterapkan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi ketentuan atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Sanksi ini diperlukan untuk memberi efek jera kepada pelanggar pajak, dengan harapan peraturan perpajakan dapat dipatuhi (Wewengkang, 2024). Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Hidayat & Maulana, 2022) menunjukkan bahwa sanksi pajak memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah Kota Tangerang. Selain itu, penelitian lain menunjukkan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Delanggu. (Hartopo dkk, 2020).

Pemutihan pajak juga merupakan faktor pendorong utama untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Program pemutihan pajak yaitu kebijakan yang diambil oleh pemerintah daerah sebagai kesempatan terhadap wajib pajak yang memiliki tunggakan atau belum membayar pajak kendaraan bermotor dalam waktu lama, dengan tujuan mendorong mereka untuk melunasi kewajibannya (Hanum dan Sari, 2023). Dalam pelaksanaannya, program pemutihan pajak melibatkan pengurangan atau penghapusan kewajiban pajak yang telah jatuh tempo. Dengan demikian, program ini tidak hanya membantu wajib pajak dalam

memperbaiki status kepatuhan mereka, tetapi juga mendorong partisipasi yang lebih aktif dalam sistem perpajakan secara keseluruhan.

Penelitian sebelumnya tentang program pemutihan pajak, salah satunya oleh (Yulianto dkk, 2022) menunjukkan bahwa program pemutihan memiliki pengaruh positif dan signifikan atas kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian lain oleh (Saputra dan Purwatiningsih, 2022), mengungkapkan bahwa program pemutihan pajak tidak memiliki dampak terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian sebelumnya terletak pada lokasi penelitian berada di Kota Palembang dan kebaruan penelitian ini menggunakan variabel pada kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua. Berdasarkan data dan temuan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak dan Program Pemutihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Roda Dua Di Kantor Samsat UPTB Palembang I”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan, sanksi pajak dan program pemutihan pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua di kantor samsat UPTB Palembang I ?
2. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua di kantor samsat UPTB Palembang I ?

3. Apakah sanksi pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua di kantor samsat UPTB Palembang I ?
4. Apakah program pemutihan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua di kantor samsat UPTB Palembang I ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak dan program pemutihan pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua di kantor samsat UPTB Palembang I.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua di kantor samsat UPTB Palembang I.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua di kantor samsat UPTB Palembang I.
4. Untuk mengetahui pengaruh program pemutihan pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua di kantor samsat UPTB Palembang I.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:



## 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti berikutnya yang berminat mengkaji topik serupa.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman, menyediakan informasi, serta memperdalam ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Kantor SAMSAT.

Penelitian ini diharapkan dapat membantu Samsat Bersama UPTB Palembang 1 dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan serta diharapkan meningkatkan penerimaan pajak.

- b. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya di bidang perpajakan, sehingga bisa menjadi rujukan pada penelitian kepatuhan wajib pajak kendaraan

- c. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa penerapan ilmu akuntansi, khususnya dalam bidang perpajakan yang telah dipelajari selama perkuliahan, serta membantu memperluas wawasan peneliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, A. S., & Faisol, I. A. 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.
- Adawiyah, R., Rahmawati, Y., & Eprianto, I. 2023. Literature review: Pengaruh sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Economina*, 2(9), 2310-2321.
- Ainun, W. O. N., Tasmita, Y. N., & Irsan, I. 2022. Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton. *KAMPUA: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(2), 72-78. Retrieved from
- Aishy, D., Sasoko, D. M., & Sitompul, A. N. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulo Gadung. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, 23(2), 191-199.
- Alfian, N. P., Lili, S., & Anggraini, L. D. 2024. Pengaruh Tingkat Pendapatan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua pada Pengemudi Ojek Online di Kota Palembang (*Doctoral dissertation, Universitas Indo Global Mandiri*).
- Amalia, R., Topowijono, & Dwiatmanto. 2016. Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Samsat Kabupaten Bengkalis Riau). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 31(1),35–41
- Amelia, Y., & Irawati, I. (2021). Analisis Potensi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi (Studi Kantor SAMSAT Kota Bekasi 2019-2021). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(6), 671-684.
- Arfiyanti, D. H., & Akbar, F. S. (2024). Pengaruh Program Pemutihan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(2), 1574-1590.
- Arifin, M. A., Oktariansyah, O., & Valentin, M. (2023). Analisis Program Pemutihan Pajak Kendaraan Roda Dua Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat 1 Kota Palembang). *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(4), 6667-6677.

- Armel, R. S., & Putra, R. S. 2022. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Ujung Batu. *ECOUNTBIS: Economics, Accounting and Business Journal*, 2(3), 450-467.
- Bagijo, H. E. 2011. Pajak dan Retribusi Daerah sebagai Sumber Pendapatan Daerah (Studi Kasus di Kabupaten/Kota dan Pemerintah Propinsi Jawa Timur). *Perspektif*, 16(1), 12-30.
- Berlyanki, Z. M. R., Ristiyana, R., & Mulatsih, S. N. 2024. Pengaruh Kualitas Sistem Elektronik Perpajakan, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Keamanan dan Kerahasiaan Informasi Wajib Pajak terhadap Kepuasan Pengguna. *Ekonomi Bisnis*, 30(1), 44-63.
- Blegur, A., Helan, Y. G. T., dan Tupen, R. R. 2024. Pengaturan Prosedur Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang. *Konstitusi: Jurnal Hukum, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi*, 1 (4), 263-273.
- Cendana, M., & Pradana, B. L. 2021. Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Wilayah DKI Jakarta. *Jurnal Bina Akuntansi*, 8(1), 22-33.
- Chusaeri, Y., Diana, N., & Afifudin, A. 2017. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Batu). *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 6(09).
- Danilla, F. S., & Hidayanti, M. 2024. Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kota Bima. *Jurnal Nusa Manajemen*, 1(3), 477-490.
- Ermawati, Y., Sonjaya, Y., Sutisman, E., & Sari, K. P. 2022. Peran religiusitas, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. In *Proceeding of National Conference on Accounting & Finance* (pp. 59-65).
- Fatikasari, N., Khotmi, H., & Rusdi, R. 2024. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Gerung). *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 2(4), 662-673.
- Ferry, W., & Sri, D. 2020. Pengaruh Pemutihan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 18(1), 68-88.

- Fitriana, F., & Aisyah, S. 2023. Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Putri Hijau). *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 6(4), 2433-2443.
- Ghozali, I. 2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gifari, M.A. 2022. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Dan Program Pemutihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus Wajib Pajak yang Terdaftar Di Kantor Samsat Kota Yogyakarta). Hal: 16.
- Hantono, & Sianturi, R. F. 2021. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak pada UMKM yang ada di Kota Medan. *Jurnal Audit Dan Perpajakan (JAP)*, 1(1), 27–40.  
<https://doi.org/10.47709/jap.v1i1.1176>
- Hanum, Z., & Sari, S. N. 2023. Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Upt. Samsat Kabanjahe. *Prosiding Konferensi Ilmiah Akuntansi*, 10.
- Hartopo, A., Masitoh, E., & Siddi, P. 2020. Pengaruh kualitas layanan, kesadaran pajak, pemeriksaan pajak, pengetahuan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Delanggu. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen*, 16(2), 50-56.
- Hasanah, N. 2023. Pengaruh Kesadaran Pajak, Sanksi Pajak, Tingkat Pendidikan Dan Usia Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Samsat Palembang) (*Doctoral dissertation*, 021008 Universitas Tridinanti).
- Hazmi, M. Z., Suhendro, S., & Dewi, R. R. 2020. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kpp Pratama Surakarta. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(1), 28-40.
- Hidayat, I., & Maulana, L. 2022. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang: Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

- Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang. *Bongaya Journal of Research in Accounting (BJRA)*, 5(1), 11-35.
- Hormati, C., Kewo, C., & Wuryaningrat, N. F. 2021. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Tomohon. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)*, 98-104.  
<https://ejournal.lppmunidayan.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/817>
- Indah, R. 2024. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Kantor SAMSAT UPTB Palembang III). hal: 14.
- Ischabita, N., Hardiwinoto, H., & Nurcahyono, N. 2022. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Penagihan Pajak, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak. *JAPP: Jurnal Akuntansi, Perpajakan, Dan Portofolio*, 2(2).
- Kareninaa, A., Mulatsih, E. S., & Wandestarido, W. (2024). Pengaruh Program Pemutihan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang Terdaftar di Samsat Uptb Palembang 1. Jembatan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing, dan Akuntansi*, 9(1), 54-63.
- Kartikasari, I. A., & Estiningrum, S. D. 2022. Faktor Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Kepatuhan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 10(1), 83-92.
- Khasanah, E. N., & Aldiyanto, F. R. 2023. Analisis Efektivitas dan Kontribusi Pajak Daerah terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Gunungkidul DIY. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 24(01), 1-12.
- Kusasih, J. S. M., & Kustiningsih, N. 2023. Pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor, pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Revenue: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 3(2), 516-527.
- Leo, M., Virginia, W. A., Alimuddin, I., Herman, H., & Arwana, M. R. 2022. Pengaruh Pemutihan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Pendapatan sebagai variabel Moderating. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 6(3), 2796-2807.
- Listyowati, Y., Samrotun, Y. C., & Suhendro. 2018. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga*, 3(1), 372-395. ISSN 2548-1401 (Print), ISSN 2548-4346 (Online). Retrieved from [www.jraba.org](http://www.jraba.org)

- Maksum, M. A., & Widaryanti, W. 2023. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Solusi*, 21(1), 67-74.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Maxuel, A., & Primastiwi, A. 2021. Pengaruh sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM e-commerce. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 16(1), 21-29.
- Melati, I. S., Azmi, Z., & Azhari, I. P. 2021. Pengaruh Pengetahuan, Kewajiban Moral, Program Pemutihan, dan Razia Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Pekanbaru. *ECOUNTBIS: Economics, Accounting and Business Journal*, 1(1), 365-379.
- Meliandari, N. M. S., & Utomo, R. 2022. Tinjauan Faktor Penyebab Rendahnya Kepatuhan Pajak Penghasilan Umkm Kuliner Khas Bali di Kabupaten Badung. *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)*, 6(2S), 512-528.
- Minallah, F., Lubis, L. A., & Achmad, N. 2021. Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Putri Hijau Medan Utara. *PERSPEKTIF*, 10(2), 527-542. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.4765>
- Mukhlis, I., & Simanjutak, T. H. 2011. Pentingnya Kepatuhan Pajak Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Hidup Masyarakat. *Maksi*, 220282.
- Nikmah, N. Z., & Umaimah, U. 2024. Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(3), 3286-3302.
- Pemerintah Republik Indonesia. 1983. *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2007. *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Pajak dan Retribusi Daerah*.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2009. *Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 44 Tahun 1993 tentang *Kendaraan Dan Pengemudi*.

- Peraturan Gubernur Provinsi Sumatera Selatan Nomor 14 Tahun 2024 tentang Pemberian Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor, Pengurangan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Kedua dan Seterusnya, Pembebasan Sanksi Administratif Pajak Kendaraan Bermotor dan Bermotor Kedua dan Seterusnya serta Pembebasan Pajak Progresif Kendaraan Bermotor Tahun 2024.
- Pranata, A., Nurmala, N., & Arifin, M. A. 2022. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, dan Pemutihan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan). *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 319-329.
- Purnamawati, I. D. A. N., & Nindya, D. A. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Gianyar. *Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati. Denpasar*.
- Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*, 2
- Ridhawati, R., Lesmanawati, D., & Lufty, A. P. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di UPPD Banjarmasin 1. *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 37-48.
- Ristanti, F., Khasanah, U., & Kuntadi, C. 2022. Literature Review Pengaruh Penerapan Pajak UMKM, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(2), 380–391. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i2.49>
- Rizki, S. A., Nengsih, I., & Agustin, K. 2021. Pengaruh Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota. *Jurnal Al-Ittifaq: Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(1), 68-82.
- Rizkiana, T. N. Pengaruh Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Intervening (Studi pada Pemilik Kendaraan Bermotor yang Terdaftar di SAMSAT Ciledug) (Bachelor's thesis, FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UIN JAKARTA).
- 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.
- Rusyidi, M., & Nurhikmah, N. 2018. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Budaya Bugis Makassar Pada Kantor Pelayanan Pajak Makassar Selatan. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 1(2), 78-93.
- Sakir, A. R., & Mustari, S. H. 2022. Analisis Tantangan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor UPT (Unit Pelayanan Teknis) Pendapatan Maros. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 5(1), 14-22.
- Sanadi, P. Y. F., Fatmawada, S., & Djunaedi, D. 2024. Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 19(1), 55-71.
- Sani, P. J., & Sulfan, S. 2022. Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerjaan Bebas di Kota Denpasar. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara (PKN)*, 3(2), 294–304. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v3i2.1520>
- Saputra, J., & Purwatiningsih. 2022. Pengaruh Pertumbuhan Penjualan, Konservatisme Akuntansi, dan Kompensasi Rugi Fiskal Terhadap Tax Avoidance. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 5(4), 951–960.
- Sari, D. K., Rifda, F., Sri. H. 2022. Pengaruh Edukasi, Pengawasan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Surabaya Genteng. hal: 6136. (Bawano, 2006.)
- Sari, E. W., Trisnasari, W. D., & Febriani, A. N. 2023. Membangun Budaya Sadar Pajak Pada Generasi Z. *Madaniya*, 4(1), 304-310.
- Sartika, E. D., Afifah, N., & Sari, S. N. 2021. Pengaruh Insentif Pajak Kendaraan Bermotor Selama Pandemi Covid 19 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Sulawesi Selatan. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 5(2), 144–159. <https://doi.org/10.25139/jaap.v5i2.4144>
- Sasana, L. P. W., 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.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. penelitian



- Tawai, A., & Amir, M. 2023. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Good Governance Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 6(1), 343-354.
- Umbaran, I. M. S., Padnyawati, K. D., & Pratiwi, N. P. T. W. 2022. Pengaruh penerimaan surat pemberitahuan pajak terhutang (sppt), tingkat kepercayaan kepada pemerintah, sikap, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak bumi dan bangunan. *Hita Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 65-74.
- Utama, F. R., & Rohman, F. 2023. Pendekatan Teori Atribusi Pada Analisis Determinan Kualitas Audit. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 12(1), 43-55. <https://doi.org/10.30659/jai.12.1.43-55>
- Wagania, S. L., Kalangi, L., & Walandouw, S. K. 2024. Analisis perkembangan penerimaan pajak daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado. *Riset Akuntansi dan Portofolio Investasi*, 2(2), 118-126.
- Wardani, D. K., & Rumiyyatun, 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), 15-24.
- Wardani, S., Kurniawan, R., & Haryono, H. 2024. Teori Atribusi: Memahami Hubungan Kualitas Layanan, Pemahaman Perpajakan, Implementasi Sanksi dan Kepatuhan Pajak. *JRAP (Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan)*, 11(1), 183-197.
- Wewengkang, J. 2024. Efektivitas Penerapan Sanksi Administrasi dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan di Kabupaten Mappi. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(5), 583-594
- Widajantie, T. D., & Anwar, S. 2020. Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *Behavioral Accounting Journal*, 3(2), 129-143.
- Widiastini, N. P. A., & Supadmi, N. L. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(7), 1645-1657.
- Wijoyanti, M. 2010. Pengaruh Penagihan Pajak dengan Surat Paksa terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Mampang Prapatan. *Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta*.

- Winarsih, E. 2022. Evaluasi Perhitungan, Pemotongan, Penyetoran dan Pelaporan Pajak Penghasilan (Pph) Pasal 21 atas Karyawan Tetap (Studi Kasus Pada Kantor Wilayah Vi Pt Pegadaian Makassar). *Restitusi: Jurnal Riset Perpajakan*, 1(02), 27-34.
- Yulianto, F., Khomarudin, M., Hermawan, E., ... & Priyanto, E. 2022. Spatial and temporal distribution of estimated surface runoff caused by land use/land cover changes in the upstream Citarum watershed, West Java, Indonesia. *Journal of Degraded and Mining Lands Management*, 9(2), 3293-3305. <https://doi.org/10.15243/jdmlm.2022.092.3293>
- Zahrani, N. R., & Mildawati, T. 2019. Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(4).