



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 23612-23618

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Makassar II

Adriel, Gisela Odilia Melang, Dr. Sita Yubelina Sabandar, Revita Dwi Aviani Pagiling
Universitas Kristen Indonesia Paulus Makassar, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Prodi Akuntansi Perpajakan
adddrllll.2304@gmail.com, elaodilia@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Makassar II. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena kemudahan prosedur, kecepatan layanan, kejelasan informasi, responsivitas petugas, dan kenyamanan fasilitas dapat membentuk persepsi serta kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian berjumlah 11.897 wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan sampel sebanyak 99 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik probability sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 25 melalui uji validitas, reliabilitas, normalitas, regresi linear sederhana, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen dinyatakan valid dan reliabel serta data berdistribusi normal. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dengan nilai t hitung sebesar 7,404 yang lebih besar daripada t tabel 1,661 dan nilai signifikansi 0,000. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 17,641 + 0,340X$. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,361 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan 36,1% variasi kepatuhan wajib pajak, sedangkan 63,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan Samsat merupakan strategi penting untuk mendorong kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak, Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Kantor Samsat Makassar II.

1. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang berperan penting dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional. Di tingkat daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memiliki kontribusi besar terhadap pembiayaan pembangunan daerah. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor setiap tahun memberikan potensi penerimaan PKB yang semakin besar, sehingga diperlukan upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007; Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009).

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan penerimaan pajak daerah. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi penyelenggara perpajakan (Arfamaini & Susanto, 2021). Pelayanan yang cepat, mudah, transparan, responsif, dan didukung oleh fasilitas yang memadai mampu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak (Fatmawati, 2022). Selain itu, kualitas pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan (Safitri et al., 2022).

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah melakukan transformasi pelayanan publik melalui digitalisasi layanan perpajakan, seperti penerapan e-Samsat dan Samsat Drive Thru. Transformasi tersebut bertujuan meningkatkan efektivitas dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat (Widajantie & Anwar, 2020). Namun demikian, implementasi pelayanan di lapangan masih menghadapi berbagai kendala, seperti antrean yang panjang, keterbatasan loket pelayanan, kurang optimalnya penyampaian informasi kepada wajib pajak, serta masih ditemukannya penggunaan jasa perantara (calo). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan masih menjadi tantangan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Rahmawati, 2024).

Kantor Samsat Makassar II merupakan salah satu instansi pelayanan publik yang telah menerapkan berbagai inovasi pelayanan berbasis digital dan penyederhanaan prosedur administrasi. Meskipun demikian, target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor belum sepenuhnya tercapai. Berdasarkan data UPT Pendapatan Wilayah Makassar II Utara Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2025, target penerimaan PKB sebesar Rp307.611.983.000, sedangkan realisasi penerimaan mencapai Rp226.889.251.703 atau sekitar 74% dari target tahunan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar target penerimaan pajak daerah dapat tercapai secara optimal (UPT Pendapatan Wilayah Makassar II Utara, 2025).

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (Kodung,2020)menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil yang sama juga ditemukan oleh(Ringan,2023), yang menyimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Temuan tersebut diperkuat oleh (Fatmawati,2022)yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang optimal mampu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya,

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, masih terbatas penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar II yang telah menerapkan berbagai inovasi pelayanan berbasis digital. Kondisi tersebut menjadi research gap sekaligus novelty dalam penelitian ini, yaitu memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada instansi pelayanan publik yang sedang mengalami transformasi digital.

Theory of Planned Behavior (TPB) menjelaskan bahwa niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku dibentuk oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku, yang selanjutnya memengaruhi perilaku aktual (Barbera & Ajzen,2021)Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar II. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan ilmu perpajakan, khususnya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, serta menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan guna mengoptimalkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variable independent (kualitas pelayanan) terhadap variable dependen (kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor).

2.1. Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan populasi sebanyak 11.897 wajib pajak kendaraan bermotor di kantor samsat makassar II, probability sampling memberikan kesempatan bagi anggota populasi menjadi sampel penelitian. Sampel menggunakan rumus slovin untuk memperoleh perwakilan keseluruhan populasi yaitu 99 responden

2.2. Jenis dan Sumber Data

Data kuantitatif yang digunakan pada penelitian ini.sumber data utama didapatkan dengan menyebarkan kuesioner pada wajib pajak kendaraan bermotor di kantor samsat makassar II . kemudian data sekunder yang didapatkan dari berbagi jurnal dan berbagai *platfrom* sosial media

2.3. Metode Pengumpulan Data

Dalam Penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi, mempergunakan untuk melihat secara langsung objek di sekitar penelitian (Sugiyono,2023). Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif dan dirancang dalam format menggunakan skala likert 5 point. Dokumentasi mendapatkan informasi melalui studi dokumen berupa buku atau aksi dan gambar untuk mendukung penelitian (Sugiyono,2022)

2.4. Metode Analisis

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi spss 2025. Adapun tahapan analisis data yaitu, uji validitas dan uji reabilitas, uji normalitas, analisis linier sederhana, uji f, uji t, uji koefisien determinasi.

2.4.1. Uji Validitas dan reabilitas

Dalam pengambilan keputusan uji validitas, perlu diperhatikan juga tingkat signifikansi (α) yang digunakan, $\alpha = 0,05$. Dalam uji validitas dapat dikatakan memenuhi kriteria apabila setiap item dalam variabel menunjukkan nilai r hitung $> r$ tabel, maka dapat dikatakan bahwa instrumen tersebut valid . Begitu juga sebaliknya apabila setiap item dalam variabel menunjukkan nilai r hitung $< r$ tabel maka dapat dikatakan bahwa instrumen tersebut tidak valid.

Untuk melakukan uji reliabilitas dapat dilakukan dengan bantuan SPSS versi 25 uji statistik Cronbach's Alpha (α) variabel akan dikatakan valid (reliable) jika memberikan nilai Cronbach' Alpha (α) $> 0,60$. Yang berarti variabel tersebut memiliki tingkat koefisien yang tinggi dan dapat dipercaya sebagai alat pengukuran dalam penelitian

2.4.2 . Uji Normalitas

Uji normalitas variabel adalah uji untuk mengukur suatu data apakah memiliki distribusi normal atau tidak. tidak terdistribusi secara normal. Salah satu metode yang digunakan adalah uji histogram, yaitu dengan melihat bentuk kurva distribusi data pada histogram. Jika histogram membentuk kurva lonceng yang simetris, maka data dapat dikatakan terdistribusi normal. Sebaliknya, jika histogram tidak membentuk kurva lonceng yang simetris, maka data tidak terdistribusi normal.

2.4.3 Analisis Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana diterapkan untuk mengevaluasi seberapa besar pengaruh variabel independen pada variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis regresi linier sederhana digunakan untuk dampak dari kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Model persamaan regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = a + bX$$

Keterangan

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X = Kualitas Pelayanan Pajak

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

Koefisien Regresi (b) menggambarkan bagaimana tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai koefisien regresi menunjukan adanya angka positif, maka kualitas pelayanan tersebut memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Tetapi sebaliknya, jika nilai tersebut negatif, maka kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4.4. Uji F

Digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2.4.5. Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah terdapat dampak yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria untuk pengujian: Jika signifikan bernilai $< 0,05$ maka hipotesis dapat diterima. Jika signifikan bernilai $> 0,05$, maka hipotesis harus ditolak.

2.4.6. Uji Determinasi

Uji koefisien Determinasi ukuran statistik yang menunjukkan seberapa besar kemampuan variabel independen (X) dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Y) pada suatu model regresi.

3. Hasil Dan Diskusi

Penelitian ini melibatkan 99 wajib pajak kendaraan bermotor sebagai responden. Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 73 orang (73,7%), berada pada kelompok usia 21–30 tahun sebanyak 52 orang (52,5%), dan memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 47 orang (47,5%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi oleh wajib pajak perempuan dengan usia produktif dan tingkat pendidikan menengah.

3.1 Hasil Pengolahan Data

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel X

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,741	0,1975	Valid
2	0,735	0,1975	Valid
3	0,736	0,1975	Valid
4	0,759	0,1975	Valid
5	0,794	0,1975	Valid
6	0,762	0,1975	Valid
7	0,727	0,1975	Valid
8	0,748	0,1975	Valid
9	0,664	0,1975	Valid
10	0,676	0,1975	Valid
11	0,704	0,1975	Valid
12	0,683	0,1975	Valid

Tabel 1. Diatas menunjukkan bahwa semua item variabel X dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel . Yang artinya ,instrumen pengukuran yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan memiliki Validitas yang baik.

Tabel 2. Hasil uji validitas Variabel Y

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,657	0,1975	Valid
2	0,607	0,1975	Valid
3	0,763	0,1975	Valid
4	0,658	0,1975	Valid
5	0,751	0,1975	Valid
6	0,583	0,1975	Valid
7	0,630	0,1975	Valid
8	0,707	0,1975	Valid

Tabel 2 menunjukkan bahwa semua item variabel Y dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel . Yang artinya ,instrumen pengukuran yang digunakan untuk mengukur variabel kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor memiliki Validitas yang baik.

Uji reabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas Variabel X

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Standardized Items</i>	<i>No of items</i>	Keterangan
.917	.919	12	Reliabel

Hasil Uji Reabilitas Variabel X menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,917 dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam penelitian ini reliabel, karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60.

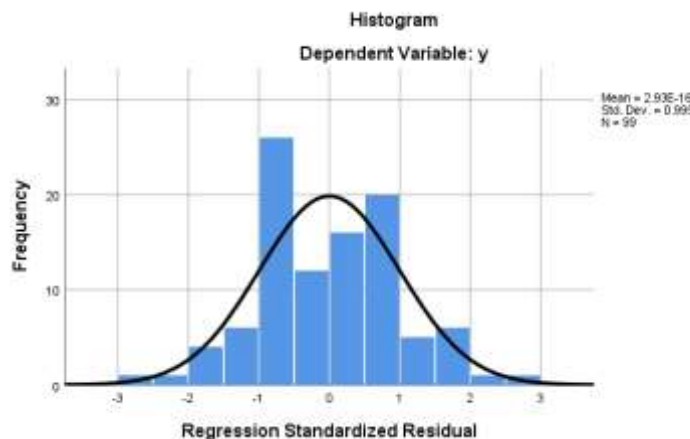
Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas Variabel Y

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Standardized Items</i>	<i>No of items</i>	Keterangan
.806	.829	8	Reliabel

Hasil Uji Reabilitas Variabel Y menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,806 dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam penelitian ini reliabel, karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60.

Hasil Uji Normalitas

Gambat 1. Hasil uji Histogram



Berdasarkan Gambar 4.1 hasil uji normalitas, dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal. Hal ini terlihat dari grafik yang dihasilkan, yang membentuk kurva seperti lonceng (bell-shaped curve), menunjukkan bahwa data cenderung terkonsentrasi di sekitar nilai rata-rata dan menurun secara simetris ke arah nilai-nilai yang lebih rendah dan tinggi, sehingga sehingga hasil uji normalitas terpenuhi dengan baik.

Hasil Uji Regresi Sederhana

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Lineat Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.64	2.227		7.920	.000
	Total_X	.340	.046	.601	7.404	.000

a. Dependent Variable:Y

Berdasarkan hasil analisis dengan regresi linear sederhana, didapatkan rumus $Y = 17,641 + 0,340X$. Angka koefisien regresi yang sebesar 0,340 menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 pada variabel X akan menaikkan variabel Y sebesar 0,340. Karena koefisien ini bernilai positif, berarti variabel X memberikan pengaruh positif terhadap variabel Y.

Hasil Uji T

Tabel 5. Hasil Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.64	2.227		7.920	.000
Total_X	.340	.046	.601	7.404	.000

a. Dependent Variable:Y

Berdasarkan tabel 5 diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung sebesar 7.404 lebih besar dari nilai t tabel 1,661, sehingga H0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor .Yang artinya HO ditolak dan H1 diterima

Hasil Uji F

Gambar 2. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	522.412	1	522.412	54.813	.000 ^b
	Residual	924.497	97	9.531		
	Total	1446.909	98			

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F hitung sebesar 54,813 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y dan model regresi linear sederhana layak digunakan dalam penelitian.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.601 ^a	.361	.354	3.08721

a. Predictors: (Constant), Total_X

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R Square sebesar 0,361. Hal ini menunjukkan bahwa variabel X mampu menjelaskan variabel Y sebesar 36,1%, sedangkan sisanya sebesar 63,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Nilai R sebesar 0,601 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel X dan Y berada pada kategori cukup kuat.

3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa variabel fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan penyewaan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 7.404 yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,661, sehingga hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis alternatif (H1) diterima. Artinya, kualitas pelayanan yang diberikan memiliki peran dalam mempengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotr . Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,361, yang berarti bahwa 36,1% variasi dalam variabel kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan ,sisanya sebesar 63,9%, dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

4. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang sudah dilakukan, kami menemukan bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan orang dalam membayar pajak kendaraan. Ini terlihat dari nilai t hitung yang mencapai 7,404, yang melebihi t tabel yang hanya 1,661. Oleh karena itu, hipotesis nol ditolak dan hipotesis satu diterima. Ini

berarti bahwa kualitas layanan berperan penting dalam mendorong orang untuk lebih patuh membayar pajak kendaraan. Selain itu, uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square 0,361, yang artinya kualitas layanan bisa menjelaskan 36,1 persen dari perubahan kepatuhan membayar pajak kendaraan, sedangkan 63,9 persen lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang ada di luar penelitian ini.

Referensi

- [1] R. Arfamaini and A. K. Susanto, "Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Di Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara)," *Eco-Socio J. Ilmu Dan Pendidik. Ekon.*, vol. 5, no. 1.
- [2] S. Fatmawati, "Pengaruh kesadaran pajak, kualitas pelayanan fiskus, tingkat pemahaman pajak, tingkat pendapatan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor," *J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 11, no. 1, pp. 883–899.
- [3] N. A. Safitri, F. H. Jannah, and R. Indrarini, "Pengaruh kualitas pelayanan dan pembayaran online terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Surabaya," *SIBATIK J. J. Ilm. Bid. Sos. Ekon. Budaya, Teknol. dan Pendidik.*, vol. 1, no. 11, pp. 2615–2628.
- [4] T. D. Widajantie and S. Anwar, "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)," *Behav. Account. J. (BAJ)*, vol. 3, no. 2.
- [5] S. Rahmawati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat*. Jurnal Administrasi Publik.
- [6] H. Kodung, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (studi kasus)," *Samsat Kota Manado*.
- [7] A. Y. Ringan, "Pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor (Studi pada Samsat Konawe)," *J. Econ.*, vol. 2, no. 7, pp. 1699–1718.
- [8] F. Barbera and I. Ajzen, "Moderating role of perceived behavioral control in the theory of planned behavior: A preregistered study," *J. Theor. Soc. Psychol.*, vol. 5, no. 1, pp. 35–45, doi: 10.1002/jts5.83.
- [9] Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [10] Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- [11] A. Oktrivina, L. Sinaga, and A. F. Hayadi, "Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor," *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, vol. 21, no. 2, 2024, doi: 10.36406/jam.v21i2.1242.
- [12] D. A. Haryanto and I. S. Lingga, "Pengaruh penerapan E-Samsat dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor," *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, vol. 7, no. 1, 2024, doi: 10.34128/jra.v7i1.181.
- [13] A. Nur 'Izza, Linawati, and Sugeng, "Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor," *JAE (Jurnal Akuntansi dan Ekonomi)*, vol. 8, no. 3, pp. 63–72, 2023, doi: 10.29407/jae.v8i3.20948.
- [14] M. Romadhon and O. Murwanto, "Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sistem Samsat Drive Thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor," *Jurnal Riset Ekonomi dan Akuntansi*, vol. 2, no. 2, pp. 200–211, 2024, doi: 10.54066/jrea-itb.v2i2.1858.
- [15] A. N. Insanny, D. Sofianty, and R. Mardini, "Pengaruh pengetahuan perpajakan dan penerapan program E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor," *Jurnal Riset Akuntansi*, vol. 3, no. 1, 2023, doi: 10.29313/jra.v3i1.1761.
- [16] R. Rosita, Y. Yanti, and A. Rachpriliani, "Pengaruh tingkat pendapatan, kesadaran wajib pajak, penegasan sanksi pajak, dan layanan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor," *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)*, vol. 7, no. 1, 2023, doi: 10.31539/costing.v7i1.7361.
- [17] L. H. J. Sitorus, R. B. D. Waryanto, and Fauziyah, "Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kecamatan Krian," *Journal of Sustainability Business Research*, vol. 4, no. 1, pp. 72–84, 2023, doi: 10.36456/jsbr.v4i1.7134.
- [18] A. A. A. Anhar, H. Finanto, and D. R. Arazy, "Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Balikpapan," *Jurnal Akun Nabelo: Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif*, vol. 7, no. 2, 2025, doi: 10.11594/untad.jan.7.2.25533.
- [19] R. Jumhari and Daryanto, "Pengaruh program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bekasi 2024," *Jurnal Investasi*, vol. 12, no. 2, 2026, doi: 10.31943/investasi.v12i2.383.
- [20] I. B. A. Surya Dharma and I. B. P. Astika, "Kondisi keuangan, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kesadaran dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor," *E-Jurnal Akuntansi*, vol. 31, no. 7, pp. 1615–1631, 2021, doi: 10.24843/EJA.2021.v31.i07.p01.
- [21] R. Wulandari and G. S. Budiwitjaksono, "Analisis faktor-faktor kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan variabel moderating kepuasan kualitas pelayanan," *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, vol. 7, no. 5, 2022.
- [22] I. G. A. P. R. Paramitha, A. Yuesti, and D. A. S. Bhagawati, "Pengaruh pajak progresif, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan fiskus, kewajiban moral, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Denpasar," *KHARISMA: Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi*, vol. 4, no. 3, pp. 205–215, 2022.
- [23] I. G. A. A. Sugiyani, A. Yuesti, and D. A. S. Bhagawati, "Pengaruh sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung," *KARMA: Karya Riset Mahasiswa Akuntansi*, vol. 2, no. 1, pp. 2389–2395, 2022.
- [24] D. T. Awaloedin, E. Indriyanto, and L. Meldiyani, "Pengaruh kesadaran wajib pajak, tarif pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor," *Populis: Jurnal Sosial dan Humaniora*, vol. 5, no. 2, p. 217, 2021, doi: 10.47313/pjsh.v5i2.950.
- [25] D. N. Luthfillah and I. P. Dewi, "Analisis kesadaran wajib pajak, tarif pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Provinsi D.I. Yogyakarta," *Permana: Jurnal Perpajakan, Manajemen, dan Akuntansi*, vol. 17, no. 3, pp. 1591–1607, 2025, doi: 10.24905/permana.v17i3.1150.