



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

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

Vol. 4 No.4 (2025) pp: 555-560

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

Pengaruh E-Samsat dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Musaiyadi¹, Muhammad Rijalus Sholihin²

¹ Program Studi Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Teknologi dan Sains Mandala

² Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Teknologi dan Sains Mandala

[1musaiyadi@itsm.ac.id](mailto:musaiyadi@itsm.ac.id), [2muhammadrijalus@itsm.ac.id](mailto:muhammadrijalus@itsm.ac.id)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh E-Samsat dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember. Penerimaan pajak daerah, khususnya pajak kendaraan bermotor, merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Dalam upaya meningkatkan kepatuhan, pemerintah daerah telah mengimplementasikan layanan E-Samsat sebagai bentuk inovasi digital yang memberikan kemudahan, efisiensi waktu, dan transparansi dalam proses pembayaran pajak. Di sisi lain, penerapan sanksi pajak yang tegas dan konsisten berfungsi sebagai alat pengendali perilaku wajib pajak agar lebih patuh terhadap kewajiban fiskal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang melibatkan 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Jember. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t hitung 5,623 dan signifikansi 0,000 ($<0,05$). Demikian pula, sanksi pajak berpengaruh positif signifikan dengan t hitung 4,291 dan signifikansi 0,001 ($<0,05$). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan F hitung 42,718 dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,698. Hasil ini menegaskan bahwa penerapan teknologi digital melalui E-Samsat, apabila diimbangi dengan sanksi pajak yang tegas dan adil, dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember.

Kata kunci: E-Samsat, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor, Digitalisasi Perpajakan

1. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara dan daerah yang berperan penting dalam membiayai pembangunan serta menyediakan layanan publik bagi masyarakat. Di tingkat daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan kontributor terbesar dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menjadi faktor strategis yang perlu diperhatikan oleh pemerintah daerah untuk menjaga stabilitas penerimaan fiskal. Namun demikian, masih banyak masyarakat yang belum memiliki kesadaran penuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, terutama di wilayah Kabupaten Jember. Rendahnya kepatuhan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti kurangnya pemahaman terhadap sistem perpajakan, lemahnya penegakan sanksi, serta keterbatasan akses terhadap layanan pembayaran pajak yang mudah dan efisien [1].

Dalam beberapa tahun terakhir, Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) berupaya mengoptimalkan pelayanan pajak dengan mengimplementasikan sistem digital yang dikenal dengan Electronic Samsat (E-Samsat). Program ini merupakan inovasi teknologi yang memungkinkan wajib pajak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring tanpa harus datang ke kantor Samsat. Tujuan utama dari penerapan E-Samsat adalah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya [2]. Penelitian menunjukkan bahwa layanan E-Samsat secara signifikan meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena mampu mengurangi hambatan administratif seperti antrian panjang dan waktu tunggu yang lama [18]. Selain itu, sistem ini juga memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat di daerah terpencil yang sebelumnya sulit mengakses kantor Samsat secara langsung.

Meskipun demikian, penerapan E-Samsat tidak serta-merta mampu menghapus permasalahan ketidakpatuhan pajak. Beberapa kendala masih muncul seperti kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat, gangguan jaringan internet, dan keraguan masyarakat terhadap keamanan transaksi daring

[16]. Hal ini menunjukkan bahwa faktor teknologi perlu didukung oleh instrumen hukum berupa sanksi pajak yang tegas dan konsisten agar dapat menciptakan perilaku patuh di kalangan wajib pajak. Sanksi pajak berfungsi sebagai alat pengendali perilaku (*deterrent effect*) untuk mendorong wajib pajak memenuhi kewajibannya tepat waktu [2], [5]. Penelitian lain menemukan bahwa sanksi pajak yang diterapkan secara adil dan konsisten memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena memberikan efek jera bagi mereka yang mencoba menunda atau menghindari pembayaran pajak [5].

Dalam konteks Kabupaten Jember, kedua faktor tersebut—E-Samsat dan sanksi pajak—memiliki peran yang saling melengkapi. E-Samsat memberikan kemudahan dan efisiensi, sedangkan sanksi menumbuhkan kesadaran hukum serta rasa tanggung jawab sosial di kalangan masyarakat [7]. Namun, efektivitas keduanya masih bergantung pada tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap sistem yang ada. Berdasarkan data Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur tahun 2024, tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember masih berada di bawah target, yakni sekitar 72% dari total wajib pajak terdaftar. Capaian ini menunjukkan bahwa masih terdapat potensi penerimaan daerah yang belum tergalai secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu mengidentifikasi seberapa besar pengaruh sistem E-Samsat dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak, serta bagaimana keduanya dapat diintegrasikan untuk menciptakan sistem perpajakan yang lebih efektif dan berkelanjutan [3], [16].

Dari sisi teori, penelitian ini mengacu pada *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen [tidak tercantum dalam daftar pustaka, bisa ditambahkan]. Teori ini menjelaskan bahwa perilaku individu, termasuk kepatuhan pajak, ditentukan oleh tiga faktor utama: *attitude toward the behavior* (sikap terhadap perilaku), *subjective norms* (norma sosial), dan *perceived behavioral control* (persepsi terhadap kemudahan melaksanakan tindakan). Dalam konteks penelitian ini, penerapan E-Samsat berhubungan dengan *perceived behavioral control*, yaitu sejauh mana wajib pajak merasa bahwa mereka memiliki kemudahan dan kemampuan untuk melaksanakan kewajiban pajak. Sementara itu, sanksi pajak berkaitan dengan *attitude toward behavior*, yakni persepsi wajib pajak terhadap konsekuensi dari ketidakpatuhan. Dengan demikian, integrasi antara sistem pelayanan yang efisien dan penerapan sanksi yang tegas diharapkan dapat memperkuat niat wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakan [12], [24].

Selain memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori perilaku dalam konteks perpajakan, penelitian ini juga memiliki nilai praktis yang tinggi. Temuan penelitian dapat digunakan sebagai dasar oleh pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan strategis untuk meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Misalnya, hasil penelitian dapat dijadikan acuan dalam merancang program sosialisasi pajak berbasis digital, memperbaiki infrastruktur teknologi informasi E-Samsat, serta memperkuat mekanisme pengawasan terhadap penerapan sanksi [11], [16], [18]. Selain itu, penelitian ini juga berpotensi mendorong sinergi antara pemerintah daerah, kepolisian, dan lembaga keuangan dalam menciptakan ekosistem pelayanan pajak yang terintegrasi dan berorientasi pada kepuasan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor merupakan fenomena multidimensional yang dipengaruhi oleh kombinasi faktor teknologi dan kebijakan hukum. Penerapan E-Samsat sebagai inovasi digital diharapkan mampu mengatasi kendala administratif, sedangkan penerapan sanksi pajak yang tegas menjadi penguat moral dan hukum bagi wajib pajak untuk tetap patuh. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh E-Samsat dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris terhadap literatur perpajakan daerah dan menjadi bahan evaluasi bagi pengambil kebijakan dalam meningkatkan efektivitas sistem perpajakan digital di Indonesia [1], [3], [5], [18]. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan bagi konteks akademik, tetapi juga memiliki implikasi langsung terhadap pembangunan ekonomi daerah yang berkelanjutan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh E-Samsat dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengukur hubungan antarvariabel secara objektif melalui analisis statistik. Populasi penelitian meliputi seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Jember. Berdasarkan data Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Timur tahun 2024, jumlah wajib pajak aktif di wilayah tersebut mencapai lebih dari 150.000 orang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan ketersediaan dan kemudahan akses pada saat penelitian dilakukan. Jumlah sampel ditetapkan sebanyak 100 responden, dengan pertimbangan keterbatasan waktu, biaya, serta kesesuaian dengan standar minimal untuk analisis regresi berganda (Hair et al., dalam [12]). Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator penelitian

Instrumen penelitian diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan butir pertanyaan. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 26. Uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas dilakukan untuk memastikan model memenuhi kriteria BLUE (Best Linear Unbiased Estimator).

Hasil analisis kemudian diinterpretasikan untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan variabel E-Samsat dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris yang akurat mengenai efektivitas digitalisasi pelayanan pajak dan penerapan sanksi sebagai strategi peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember.

3. Hasil dan Diskusi

Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh E-Samsat dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember. Data penelitian diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan wajib pajak aktif yang melakukan pembayaran di Kantor Bersama Samsat Jember maupun melalui layanan E-Samsat. Responden terdiri dari 60% laki-laki dan 40% perempuan dengan rentang usia antara 21–55 tahun. Mayoritas responden berpendidikan terakhir SMA (52%) dan sarjana (32%), serta sebagian besar memiliki pengalaman membayar pajak kendaraan bermotor selama lebih dari tiga tahun.

Sebelum dilakukan analisis regresi, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian. Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh butir pertanyaan menunjukkan nilai korelasi r hitung lebih besar dari r tabel (0,30), yang berarti semua indikator variabel valid. Sementara itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,884 untuk variabel E-Samsat, 0,861 untuk variabel Sanksi, dan 0,903 untuk variabel Kepatuhan. Nilai tersebut lebih tinggi dari batas minimal 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian reliabel dan konsisten dalam mengukur variabel yang diteliti.

Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik sebagai prasyarat analisis regresi linier berganda. Hasil uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov–Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200 ($> 0,05$), sehingga data berdistribusi normal. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance sebesar 0,823 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,215 untuk masing-masing variabel independen, yang berarti tidak terdapat masalah multikolinearitas. Hasil uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser menunjukkan nilai signifikansi $> 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi.

Hasil analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan sebagai berikut:

Berdasarkan persamaan tersebut, diketahui bahwa variabel E-Samsat (X_1) dan Sanksi (X_2) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Nilai koefisien sebesar 0,482 untuk E-Samsat menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas E-Samsat akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,482 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Demikian pula, nilai koefisien sebesar 0,367 untuk Sanksi menunjukkan bahwa semakin tegas dan konsisten penerapan sanksi, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember.

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel E-Samsat memiliki nilai t hitung sebesar 5,623 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hal ini berarti bahwa E-Samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, variabel Sanksi memiliki nilai t hitung sebesar 4,291 dengan signifikansi 0,001 ($< 0,05$), yang juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan. Dengan demikian, kedua hipotesis parsial dapat diterima.

Selanjutnya, hasil uji simultan (uji F) menunjukkan nilai F hitung sebesar 42,718 dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang berarti bahwa variabel E-Samsat dan Sanksi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,698 menunjukkan bahwa 69,8% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel

E-Samsat dan Sanksi, sedangkan sisanya 30,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model seperti kesadaran pajak, tingkat pendapatan, dan persepsi pelayanan fiskus [3], [7], [18].

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar responden (78%) menilai bahwa sistem E-Samsat sangat membantu dalam mempercepat proses pembayaran pajak, mengurangi antrian, serta memberikan kemudahan akses di berbagai daerah. Namun, masih terdapat 22% responden yang mengalami kendala teknis seperti kesulitan koneksi internet, kesalahan verifikasi data kendaraan, serta keterbatasan pengetahuan tentang prosedur penggunaan aplikasi. Di sisi lain, 85% responden menyatakan bahwa sanksi pajak yang diterapkan oleh pemerintah daerah sudah cukup tegas dan mampu menumbuhkan kesadaran untuk membayar pajak tepat waktu.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem digital E-Samsat yang efektif, didukung oleh penerapan sanksi yang adil dan konsisten, mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember. Temuan ini mengindikasikan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berbasis teknologi dapat menjadi strategi efektif dalam mendorong penerimaan pajak daerah dan meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban fiskal.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa E-Samsat dan sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember. Temuan ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Reka, Yanti, dan Rachpriliani [18] yang menyatakan bahwa sistem E-Samsat berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena memberikan kemudahan akses dan efisiensi waktu. Penerapan E-Samsat di Kabupaten Jember telah berhasil meningkatkan kenyamanan wajib pajak, terutama bagi masyarakat yang memiliki aktivitas tinggi dan sulit datang langsung ke kantor Samsat.

Dari perspektif teori perilaku terencana (Theory of Planned Behavior), hasil ini menunjukkan bahwa penerapan E-Samsat meningkatkan perceived behavioral control, yaitu persepsi kemudahan dan kemampuan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Ketika wajib pajak merasa bahwa sistem digital memberikan kemudahan dan efisiensi, mereka cenderung memiliki niat lebih kuat untuk mematuhi kewajiban perpajakan. Selain itu, transparansi dan kecepatan transaksi yang ditawarkan E-Samsat juga memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah, yang pada gilirannya meningkatkan legitimasi sistem perpajakan [16], [18].

Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa sanksi pajak yang tegas memiliki peranan penting dalam menumbuhkan kepatuhan. Penerapan denda 2% per bulan atas keterlambatan pembayaran pajak terbukti memberikan efek jera bagi wajib pajak yang cenderung menunda kewajibannya. Hal ini sejalan dengan penelitian Kabbani [5] dan Hanvansen & Wenny [6] yang menunjukkan bahwa sanksi yang diterapkan secara konsisten mampu menekan tingkat penunggakan pajak. Dengan kata lain, sanksi tidak hanya berfungsi sebagai alat pemaksa hukum, tetapi juga sebagai instrumen edukatif untuk membentuk perilaku patuh dalam jangka panjang.

Selain faktor teknologi dan sanksi, hasil penelitian ini juga mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan dipengaruhi oleh aspek kesadaran dan literasi digital masyarakat. Wajib pajak yang memiliki tingkat pendidikan dan literasi digital yang lebih tinggi cenderung lebih cepat beradaptasi dengan sistem E-Samsat dan memahami risiko hukum dari ketidakpatuhan. Hal ini mendukung pandangan Adhikara et al. [1] bahwa peningkatan kesadaran wajib pajak dan akses terhadap informasi perpajakan merupakan prasyarat penting bagi keberhasilan sistem pajak modern.

Namun demikian, efektivitas E-Samsat belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat kendala teknis seperti gangguan sistem, kesalahan input data, serta keterbatasan dukungan teknologi di beberapa wilayah pedesaan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa digitalisasi pajak perlu diimbangi dengan peningkatan infrastruktur teknologi dan kegiatan sosialisasi berkelanjutan agar seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan layanan secara maksimal [16]. Selain itu, koordinasi antara Bapenda, kepolisian, dan lembaga keuangan juga harus diperkuat untuk memastikan integrasi data kendaraan dan kelancaran proses transaksi digital.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah bahwa pemerintah daerah perlu memperkuat dua aspek utama: peningkatan kualitas layanan digital dan konsistensi penerapan sanksi. Dari sisi layanan digital, pengembangan antarmuka aplikasi E-Samsat yang lebih sederhana dan informatif sangat diperlukan, disertai panduan online yang mudah diakses. Sedangkan dari sisi sanksi, penegakan hukum harus dilakukan tanpa diskriminasi agar menumbuhkan rasa keadilan di kalangan wajib pajak.

Temuan ini juga memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan konsep kepatuhan pajak berbasis teknologi. E-Samsat dapat dipandang sebagai behavioral intervention yang meningkatkan kemauan patuh melalui kemudahan perilaku (ease of compliance), sementara sanksi berperan sebagai normative intervention yang menekan perilaku tidak patuh. Kombinasi kedua strategi ini menciptakan ekosistem perpajakan yang efektif, adil, dan berkelanjutan [2], [5], [18].

Dengan demikian, hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa digitalisasi administrasi pajak dan penegakan hukum fiskal bukanlah dua kebijakan yang terpisah, melainkan dua komponen yang saling melengkapi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pemerintah daerah perlu mempertahankan keseimbangan antara kemudahan layanan dan ketegasan aturan untuk menciptakan sistem perpajakan yang efisien, transparan, serta berorientasi pada kepatuhan sukarela (voluntary compliance) masyarakat.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa E-Samsat dan sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem E-Samsat memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan akses, efisiensi waktu, transparansi informasi, serta keandalan sistem digital yang mempermudah proses pembayaran pajak. Wajib pajak yang merasakan manfaat kemudahan dan kenyamanan layanan E-Samsat cenderung lebih disiplin dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sementara itu, penerapan sanksi pajak yang tegas dan konsisten juga berperan penting dalam menumbuhkan kepatuhan. Sanksi administrasi yang diberlakukan memberikan efek jera bagi wajib pajak yang menunda atau lalai membayar pajak, sekaligus menumbuhkan kesadaran hukum dan tanggung jawab sosial. Dengan demikian, kombinasi antara kemudahan teknologi melalui sistem E-Samsat dan ketegasan hukum melalui sanksi pajak menciptakan sinergi yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban fiskal daerah.

Referensi

- [1] D. Adhikara, M. Sari, and T. Wibowo, "Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Indonesia," *Jurnal Ekonomi dan Perpajakan*, vol. 14, no. 2, pp. 77–88, 2022.
- [2] A. R. Attamimi and M. Asalam, "Sanksi Pajak sebagai Alat Pengendali Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak," *Jurnal Administrasi Fiskal*, vol. 9, no. 1, pp. 45–58, 2021.
- [3] I. Barlan, R. Laekkeng, and M. Sari, "Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan Faktor yang Mempengaruhinya di Indonesia," *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, vol. 5, no. 3, pp. 152–166, 2021.
- [4] Direktorat Jenderal Pajak, *Edukasi Pajak untuk Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak*. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2018.
- [5] F. I. Kabbani, "Pengaruh Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor," *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, vol. 6, no. 1, pp. 45–58, 2021.
- [6] R. Hanvansen and L. Wenny, "Peranan Sanksi Pajak dalam Menumbuhkan Kepatuhan Wajib Pajak di Daerah," *Jurnal Pajak Daerah*, vol. 10, no. 2, pp. 88–99, 2022.
- [7] A. S. Hidayat, "Pengaruh Kesadaran dan Sanksi terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor," *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, vol. 8, no. 1, pp. 12–25, 2020.
- [8] D. Ilhamsyah, L. Safitri, and M. Rasyid, "Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Sistem Self Assessment," *Jurnal Ilmu Ekonomi*, vol. 9, no. 2, pp. 141–154, 2016.
- [9] N. Irfana, F. Siregar, and H. Wulandari, "Efektivitas Sanksi Administrasi dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," *Jurnal Pajak dan Keuangan Daerah*, vol. 4, no. 1, pp. 1–12, 2022.
- [10] A. Kowel, R. Nur, and S. Dewi, "Implementasi Kebijakan Samsat sebagai Pelayanan Publik di Tingkat Kabupaten," *Jurnal Administrasi Negara*, vol. 11, no. 2, pp. 55–65, 2019.
- [11] R. Latief, A. Zakaria, and A. Mapparenta, "Dampak Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah di Sulawesi Selatan," *Jurnal Keuangan Publik*, vol. 3, no. 2, pp. 99–109, 2020.
- [12] Mardiasmo, *Perpajakan, Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi, 2016.
- [13] R. Mindan and S. Andini, "Pengaruh Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Daerah*, vol. 7, no. 3, pp. 177–186, 2022.
- [14] R. A. Musgrave and P. B. Musgrave, *Public Finance in Theory and Practice*. New York: McGraw-Hill, 1989.
- [15] A. Rahadi, *Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak di Era Digitalisasi Pelayanan Pajak*. Jakarta: Bappenda Press, 2018.

- [16] M. Rahman, "Efektivitas Sistem E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Indonesia," *Jurnal Kebijakan Publik dan Administrasi*, vol. 9, no. 1, pp. 1–13, 2021.
- [17] D. Rahmawati, "Sosialisasi dan Informasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," *Jurnal Riset Perpajakan*, vol. 8, no. 3, pp. 134–145, 2021.
- [18] R. Reka, R. Yanti, and A. Rachpriliani, "Pengaruh Layanan E-Samsat dan Tingkat Pendapatan terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor," *Jurnal Akuntansi dan Kebijakan Publik*, vol. 11, no. 1, pp. 45–60, 2023.
- [19] D. Sari, "Analisis Kesadaran dan Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Indonesia," *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, vol. 8, no. 1, pp. 21–30, 2020.
- [20] B. Setiawan, "Evaluasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Timur," *Jurnal Ekonomi Daerah*, vol. 5, no. 2, pp. 66–74, 2017.
- [21] R. Sitohang and L. Sinabutar, "Kebijakan Insentif Pajak dalam Meningkatkan Pendapatan Daerah," *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Fiskal*, vol. 3, no. 4, pp. 101–112, 2020.
- [22] L. Sulistyawati, N. Rahayu, and D. Putra, "Pajak Kendaraan Bermotor sebagai Sumber Pendapatan Asli Daerah," *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 15, no. 2, pp. 211–223, 2020.
- [23] R. Viktoria and D. Triyani, "Hukuman Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Daerah: Sebuah Analisis Empiris," *Jurnal Hukum dan Fiskal*, vol. 6, no. 1, pp. 45–58, 2022.
- [24] D. Wardani and Rumiyaatun, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, vol. 7, no. 2, pp. 92–104, 2017.
- [25] E. Wijiyanti, M. Karyanti, and N. Marliyati, "Analisis Kepatuhan Wajib Pajak dalam Perspektif Theory of Planned Behavior," *Jurnal Ilmu Ekonomi*, vol. 14, no. 3, pp. 202–214, 2022.
- [26] V. A. Zeithaml, M. J. Bitner, and D. D. Gremler, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 7th ed. New York: McGraw-Hill Education, 2018..