

Received: 12 June 2025

Revised: 9 September 2025

Accepted: 10 September 2025

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Uji Empiris pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Balikpapan

Ranita Ramadhani^{1*}, Putri Kartika Yulianti², Ramli³, Hendra Sanjaya Kusno⁴

¹⁻⁴ Politeknik Negeri Balikpapan, Balikpapan, Indonesia

*ranita.ramadhani@poltekba.ac.id

Abstract

Taxpayer compliance in settling motor vehicle tax dues remains a critical issue in optimising regional revenue. This paper intends to analyse the impact of independent variables, namely taxpayer awareness, tax penalties, and service quality, on the dependent variable, namely taxpayer honesty in relation to motor vehicle tax payments, informed by the theory of planned behaviour. The research subjects were taxpayers registered at Balikpapan City. Using the Slovin formula, 400 individuals were randomly selected to serve as the research sample. Data collection was conducted using a questionnaire, and data analysis was performed using SmartPLS (Partial Least Squares). Based on the research results, taxpayer compliance with motor vehicle tax payments is partially influenced by taxpayer awareness, tax penalties, and service quality. Each of the three independent variables positively influences taxpayer compliance. This finding reinforces the importance of promoting tax compliance and provides implications for policies aimed at improving tax services and taxpayer education.

Keywords: *Taxpayer Awareness, Tax Penalties, Service Quality, Taxpayer Compliance*

Abstrak

Kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor masih menjadi isu penting dalam optimalisasi penerimaan daerah. penelitian ini memiliki tujuan guna mengetahui bagaimana pengaruh antara variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan dilandasi *theory of planned behavior*. Penelitian ini meneliti populasi yaitu wajib pajak yang resmi terdaftar di wilayah kota Balikpapan, dengan rumus slovin dan *incidental sampling* menghasilkan 400 sampel. Data dihimpun melalui kuesioner dan selanjutnya dianalisis dengan aplikasi *Smart PLS (Partial Least Square)*. hasil temuan memberikan bukti bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor. temuan ini memperkuat pentingnya mendorong kepatuhan pajak, serta memberikan implikasi bagi kebijakan peningkatan pelayanan dan edukasi perpajakan.

Kata kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

© 2025 Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan (JSHP). This work is licensed under CC BY-SA 4.0

1. Pendahuluan

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak yang dipungut dan dikelola oleh pemerintah daerah yang berguna bagi kesejahteraan rakyat daerah. Di era sekarang, kendaraan bermotor tidak dapat terpisahkan bagi masyarakat dalam menunjang kegiatan sehari-hari. Namun seiring waktu, banyak pemilik kendaraan bermotor yang mengabaikan kewajiban untuk membayar pajak kendaraannya.

Data kepatuhan (Gambar 1) menunjukkan bahwa jumlah kendaraan di Kota Balikpapan relatif stabil meski mengalami fluktuasi tiap tahunnya. Namun, tingkat kepatuhan pajak justru menurun tajam, terutama pada tahun 2023 di mana jumlah kendaraan yang menunggak dan nilai tunggakan pajak meningkat lebih dari dua kali lipat dibanding tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan perlunya strategi intensif dari pemerintah daerah dalam mendorong kesadaran dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Data ini menjelaskan pemasukan dari PKB tidak sepenuhnya terealisasi sehingga berdampak pada pendapatan daerah yang menjadi tidak optimal.



Sumber: Data UPTD PPRD Bapenda Wilayah Kota Balikpapan
Gambar 1. Grafik Data Kendaraan Bermotor Tahun 2019 – 2023

Sistem perpajakan *self-assessment* yang digunakan di Indonesia yang mempercayakan tahap kalkulasi, pembayaran dan pelaporan secara mandiri kepada wajib pajak serta menjadikan kepatuhan dari wajib pajak hal penting (Manek & Subardjo, 2019). Ketidakpatuhan wajib pajak akan menyebabkan pemasukan pajak berkurang dan hal ini berpotensi merugikan negara. Penerimaan pajak kendaraan bermotor seharusnya meningkat seiring peningkatan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya, namun realisasinya masih dibawah harapan sehingga penerimaan pajak belum optimal (Anggraeni & Sulistyowati, 2020)

Widiastini dan Supadmi (2020) menjelaskan bahwa tingkat kesadaran dapat mempengaruhi bagaimana kepatuhan wajib pajak tersebut. Ketika terdapat kesadaran dan pemahaman akan pentingnya pembayaran pajak, wajib pajak cenderung melakukan kewajibannya secara sukarela tanpa perlu adanya tekanan atau paksaan. Sadar akan hal perpajakan menjadikan pajak bukan suatu pembayaran yang berat bagi wajib pajak, melainkan membayar pajak merupakan tanggung jawab kepada negara (Kowel dkk., 2019). Kesadaran dalam pembayaran pajak dapat berkontribusi guna menyejahterakan warga negara serta membantu pembangunan (Isnaini & Karim, 2021).

Penelitian Kowel dkk. (2019) dan Juliantari dkk. (2021) menunjukan hasil positif antara Kesadaran Wajib Pajak yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian oleh Atarwaman (2020) dan Yudha dkk. (2023) menunjukan pengaruh negatif antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Kusno dkk. (2021), rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu alasan pemerintah untuk mempertimbangkan secara cermat dalam merumuskan kebijakan fiskal yang bertujuan tidak hanya meningkatkan penerimaan negara, tetapi juga memudahkan wajib pajak dan meminimalisasi beban administrasi bagi kedua pihak.

Untuk lebih meningkatkan kewajiban perpajakan, sanksi perpajakan perlu ditingkatkan untuk mencegah penghindaran pajak yang terjadi. Sanksi perpajakan adalah mekanisme untuk memastikan aturan perpajakan dapat dipatuhi dan ditegakkan. Jika wajib pajak tidak membayar pajaknya maka sanksi perpajakan harus memberikan pelajaran yang membuat wajib pajak terbebani atau bahkan menjadi rugi (Masur & Rahayu, 2020). Ketidaktaatan wajib pajak diharapkan dapat berkurang dengan diterapkan sanksi perpajakan. Penerapan sanksi perpajakan digunakan sebagai alat penegakan hukum perpajakan serta mendorong terciptanya ketertiban dalam pembayaran pajak guna meningkatkan penerimaan negara.

Sanksi perpajakan turut mempengaruhi ketaatan pembayar pajak (Hartopo dkk., 2020). Penelitian Masur & Rahayu (2020) ditambah Isnaini & Karim (2021) menunjukkan pengaruh positif sanksi perpajakan dalam membentuk wajib pajak yang patuh. Ketegasan yang diterapkan mampu membuat kepatuhan wajib pajak meningkat. Adapun Virgiawati (2019) serta Karlina & Ethika (2021) mengungkapkan pengaruh dengan arah negatif diantara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemberian pelayanan yang maksimal dilakukan guna mengoptimalkan kepatuhan dari wajib pajak. Kepuasan kepada wajib pajak dilakukan dengan standar yang memenuhi harapan, serta dilaksanakan secara konsisten termasuk dalam pelayanan yang baik (Widiastini & Supadmi, 2020). Kualitas pelayanan oleh petugas pajak yang dilakukan dalam memfasilitasi proses perpajakan akan menciptakan kesan positif bagi wajib pajak. Kualitas pelayanan mencerminkan tindakan yang dilakukan oleh petugas yang mempengaruhi tingkat kepatuhan (Mahasari, 2023).

Penelitian Sarifah dkk. (2020) dan Juliantari dkk. (2021) membuktikan adanya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepatuhan wajib pajak yaitu pengaruh positif. Sedangkan penelitian Rianty & Syahputepa (2020) menunjukkan pengaruh dengan arah negatif antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Baik atau tidaknya pelayanan yang disuguhkan tidak mempengaruhi dalam membayar kewajiban pajaknya, hal tersebut dikarenakan terdapat anggapan bahwa pajak adalah kewajiban yang bersifat memaksa.

Berdasarkan penjelasan pada bagian pendahuluan, terdapat *research gap* dari beberapa penelitian sebelumnya. Pertama, penelitian ini secara spesifik mengkaji pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, serta Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PKB. Kedua, objek penelitian difokuskan pada wajib pajak untuk PKB di Kota Balikpapan, yang masih relatif jarang dijadikan lokasi penelitian sejenis, sehingga memberikan kontribusi empiris baru dalam konteks daerah. Penggunaan data pada penelitian ini dari kondisi pasca pandemi sehingga mencerminkan perubahan perilaku Wajib Pajak. Peneliti memiliki tujuan untuk meneliti pengaruh positif antara kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, serta kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB di UPTD PPRD Bapenda Wilayah Kota Balikpapan.

2. Kajian Pustaka

2.1 Theory of Planned Behaviour

Theory Of Planned Behavior (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991) merupakan teori yang menjelaskan tentang penyebab timbulnya intensi perilaku yang dikarenakan 3 determinan utama, yaitu sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol dari perilaku tersebut. Sikap mengacu pada pandangan positif atau negatif seseorang terhadap suatu perilaku, dalam hal ini kesadaran akan pentingnya membayar pajak. Norma subjektif berkaitan dengan tekanan sosial atau harapan dari lingkungan sekitar maupun otoritas, seperti keberadaan sanksi perpajakan. Sementara itu persepsi kontrol merujuk pada persepsi individu terhadap kemudahan atau hambatan dalam melakukan perilaku tersebut, contoh pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi

perpajakan. Ketiga determinan ini secara bersamaan mempengaruhi niat wajib pajak dalam kepatuhan, yang akhirnya tergambarkan dalam bentuk tindakan nyata membayar pajak sesuai jadwal dan peraturan yang ditetapkan.

2.2 Kesadaran Wajib Pajak

Kondisi ketika seseorang memiliki ilmu, mengakui, dan patuh pada perpajakan yang berlaku serta yakin untuk mentaati dan menerapkan kewajiban perpajakan dapat diartikan sebagai kesadaran wajib pajak (Hantono & Wijaya, 2025). Kesadaran membayar pajak adalah sikap moral untuk berkontribusi kepada negara untuk keperluan pembangunan serta menaati peraturan yang telah ditetapkan (Hidayat & Gunawan, 2022). Pembayar pajak dengan kesadaran tinggi atas pentingnya pajak cenderung mengerti bahwa pembayaran pajak, termasuk pajak kendaraan bermotor, berperan besar dalam menyediakan pembiayaan dan penyampaian layanan publik. Dengan kesadaran ini, mereka lebih pro dan aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakan karena manfaat pembayaran tepat waktu serta konsekuensi hukum dari ketidakpatuhan (Nikmah & Umaimah, 2024). Indikator-indikator yang memrepresentasikan kesadaran wajib pajak adalah pengetahuan wajib pajak perihal risiko penghindaran pajak, kegunaan pajak, serta pentingnya pembayaran pajak (Atarwaman, 2020).

2.3 Sanksi Perpajakan

Pemerintah memanfaatkan sanksi perpajakan untuk memperingatkan wajib pajak yang melalaikan kewajiban pajak (Deseverians, 2023). Atas sanksi ini, wajib pajak memiliki kecenderungan membayar pajak tepat waktu demi mencegah denda atas penyimpangan (Nikmah & Umaimah, 2024). Penerapan hukuman dapat berupa pengenaan denda finansial yang besarnya telah diatur oleh pemerintah berdasarkan regulasi hukum yang berlaku. Sanksi pajak berimplikasi pada patuhnya para wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya, karena pajak berperan sebagai alat untuk mengatur (Hantono & Wijaya, 2025). Dengan demikian, keberadaan sanksi yang tegas dan konsisten dapat meningkatkan efek jera dan mendorong kepatuhan para wajib pajak. Indikator-indikator untuk variabel sanksi perpajakan adalah penerapan sanksi harus dilakukan secara ketat, sanksi perpajakan diterapkan kepada para pembayar pajak yang melanggar, pentingnya sanksi dalam SPT, pentingnya sanksi pajak dalam memastikan kepatuhan pembayaran pajak untuk bertanggungjawab, sanksi diberlakukan kepada pembayar pajak harus sesuai dengan tingkat pelanggaran yang terjadi, serta sanksi pajak dihitung berdasarkan keterlambatan dalam pembayaran (Widiastini & Supadmi, 2020).

2.4 Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas memberikan keunggulan yang diharapkan bisa mengakomodasi keinginan pelanggan atau usaha untuk memenuhi segala kebutuhan dan harapan konsumen serta penyampaian yang tepat dalam mengimbangi ekspektasi suatu pihak (Ringan, 2023). Menyuguhkan pelayanan yang optimal mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya dengan segera. Ada 5 dimensi yang perlu diperhatikan orang lain untuk melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan, diantaranya *Tangible*, *Emphaty*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance* (Masur & Rahayu, 2020).

2.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan yang berarti tunduk atau patuh terhadap suatu aturan atau ketentuan. Kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai taat, patuh, dan tunduknya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan

kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang pajak yang berlaku (Ringan, 2023). Kepatuhan formal adalah kondisi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku Patuh pada suatu aturan atau ketentuan dianggap sebagai kepatuhan. Kepatuhan seorang wajib pajak merujuk pada perilaku taat dan patuh para wajib pajak dalam menjalankan hak dan kewajiban pajaknya sebagaimana diatur dalam ketentuan pajak (Ringan, 2023). Kondisi yang wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakannya mengikuti sesuai dengan aturan ketentuan pajak disebut kepatuhan formal. Wajib pajak yang patuh senantiasa berkeinginan membayar kewajiban sehingga membuatnya terhindar dari sanksi atas kelalaian membayar pajak. Adapun indikator-indikator untuk kepatuhan para wajib pajak adalah melaporkan penghasilan, kebenaran dalam pengisian formulir pajak, memahami prosedur pelaporan, keseimbangan peraturan pajak, serta kesesuaian tarif pajak dengan keuangan para wajib pajak (Fatmawati & Adi, 2022).

2.6 Pengembangan Hipotesis Penelitian

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Analisis *theory of planned behavior* dari Ajzen (1991) mengemukakan sikap individu terhadap suatu perilaku menjadi faktor dominan dalam mempengaruhi niat dan perilaku aktual. Dalam konteks perpajakan, Sikap positif wajib pajak yang sadar pentingnya membayar pajak demi kepentingan bersama mencerminkan sikap kesadaran wajib pajak. Wajib pajak kendaraan bermotor yang menyadari manfaat serta tanggung jawab membayar pajak cenderung memiliki niat kuat untuk patuh menjalankan kewajiban. Wajib pajak yang tinggi kesadarannya akan lebih paham kontribusi pajak bagi pembangunan dan pelayanan publik, sehingga cenderung menunjukkan kepatuhan yang lebih baik.

Menurut Kowel dkk. (2019) dan Isnaini & Karim (2021), kesadaran para wajib pajak memiliki hubungan pengaruh positif atas kepatuhan pembayaran PKB. Menampilkan bahwa niat membayar pajak mempengaruhi perilaku mereka. Kesadaran ini mencakup pemahaman atas hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, beserta kesediaan untuk berkontribusi secara sukarela tanpa harus dipaksa melalui pengawasan atau sanksi. Kesadaran wajib pajak ini dapat mendorong individu untuk tidak menunda pembayaran dan memahami pentingnya kontribusi bagi pembangunan daerah. Di sisi lain, terdapat penelitian yang menemukan hasil berbeda. Studi oleh Atarwaman (2020) dan Yudha dkk. (2023) justru menunjukkan pengaruh negatif kesadaran wajib pajak atas kepatuhan. Hasil ini mengandung makna bahwa meskipun wajib pajak mempunyai kesadaran, faktor lain seperti sanksi, kualitas pelayanan, atau kondisi ekonomi mungkin lebih dominan dalam memengaruhi keputusan mereka untuk patuh. Hal ini yang kemudian mendasari perumusan hipotesis berikut:

H1: Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak

Dalam *theory of planned behavior*, norma subjektif mencerminkan persepsi individu terhadap tekanan sosial atau kewajiban eksternal yang mempengaruhi niat mereka untuk Dalam *theory of planned behavior*, norma subjektif mencerminkan cara pandang individu terhadap tekanan sosial atau kewajiban eksternal mempengaruhi niat mereka untuk mengeksekusi suatu tindakan (Ajzen, 1991). Sanksi perpajakan menjadi bentuk tekanan eksternal yang fungsinya sebagai alat pengendali perilaku wajib pajak agar patuh terhadap aturan yang berlaku. Keberadaan sanksi yang tegas dan dapat diterapkan secara konsisten dapat menciptakan efek jera dan meningkatkan persepsi akan pentingnya mematuhi ketentuan pajak, termasuk pajak kendaraan

bermotor. Dengan demikian, semakin tinggi persepsi wajib pajak terhadap keberlakuan dan ketegasan sanksi, semakin besar kecenderungan mereka untuk membayar pajak sesuai waktunya guna menghindari konsekuensi hukum.

Pandangan ini sama dengan beberapa temuan dari Masur & Rahayu (2020) dan Juliantari dkk. (2021), bahwa sanksi perpajakan berpengaruh dengan arah positif terhadap kepatuhan pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran seseorang atas kewajiban perpajakannya, maka menjadi semakin besar kecenderungannya untuk memenuhi ketentuan perpajakannya. Sanksi tegas dan konsisten menciptakan tekanan sosial dan norma yang mendorong individu mematuhi peraturan perpajakan karena adanya ekspektasi sosial atau lingkungan bahwa setiap pelanggaran akan dikenai konsekuensi.

Sebaliknya, studi dari Virgiawati (2019) serta Karlina & Ethika (2021) justru menemukan pengaruh negatif sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa sanksi bukan selalu menjadi faktor utama yang mendorong kepatuhan, dan bisa jadi faktor lain seperti kesadaran atau kualitas pelayanan memiliki peran yang lebih dominan. Demikian dapat diasumsikan bahwa kesadaran para wajib pajak menjadi salah satu unsur penting yang berdampak pada kepatuhan pembayaran PKB, yang kemudian dapat dirumuskan dengan:

H2: Sanksi Perpajakan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak

Komponen *perceived behavioral control* pada *theory of planned behavior* berkenaan tentang cara pandang individu menghadapi kemudahan atau hambatan dalam melakukan suatu perilaku (Ajzen, 1991). Pada konteks penelitian ini, Kualitas Pelayanan yang optimal dari suatu instansi seperti SAMSAT dapat meningkatkan persepsi wajib pajak bahwa proses pembayaran PKB mudah, nyaman, dan efisien. Ketika layanan diberikan secara profesional, transparan, dan responsif, termasuk kemudahan akses digital dan kejelasan informasi. Oleh karenanya, wajib pajak akan memiliki kontrol atas proses pembayaran yang akhirnya memperkuat niat dan perilaku kepatuhan pajak.

Berdasarkan penelitian dari Masur & Rahayu (2020) serta Juliantari dkk. (2021) mengungkapkan hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan pajak. Pemberian layanan yang optimal dari otoritas, seperti kemudahan akses informasi, kecepatan proses, serta sikap ramah dan profesional petugas, mampu menciptakan kenyamanan dan kepercayaan bagi wajib pajak. Kualitas pelayanan yang tinggi meningkatkan persepsi bahwa membayar pajak kendaraan bermotor tidaklah sulit atau merepotkan, sehingga dapat mendorong perilaku kepatuhan.

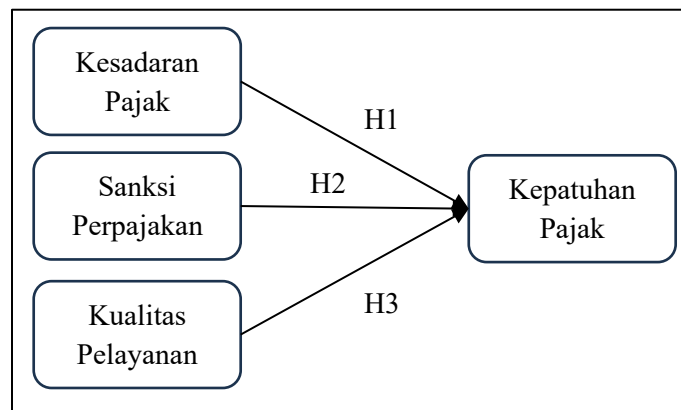
Kemudian dari studi oleh Rianty & Syahputepa (2020) menunjukkan pengaruh negatif antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Temuan ini berargumen bahwa wajib pajak yang patuh tidak selalu dipicu oleh kualitas pelayanan yang ditawarkan, karena ada persepsi bahwa pajak adalah kewajiban yang bersifat memaksa. Berdasarkan landasan yang diungkapkan, maka hipotesis yang dirumuskan:

H3: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.7 Model Konseptual Penelitian

Model konseptual berupa kerangka berpikir ini dirancang untuk menggambarkan hubungan sistematis variabel-variabel yang diteliti serta alur pemikiran yang mendasari penelitian. Dalam penelitian ini, kerangka berpikir difokuskan pada analisis bagaimana kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, serta kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepatuhan para wajib pajak di UPTD

PPRD Bapenda Wilayah Balikpapan. Model konseptual penelitian ini tersaji dalam Gambar 2 berikut.



Sumber: Data Diolah Penulis (2025)

Gambar 2. Model Konseptual Penelitian

3. Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui instrumen dan analisis numerik menggunakan uji statistik untuk menguji hipotesis. Populasi penelitian mencakup 286.717 wajib pajak yang tercatat di UPTD PPRD Bapenda Wilayah Balikpapan. Berdasarkan perhitungan rumus Slovin, ditetapkan jumlah sampel sebanyak 400 wajib pajak yang dianggap representatif. Pemilihan sampel dilakukan dengan incidental sampling, yaitu setiap wajib pajak yang secara kebetulan ditemui peneliti di UPTD PPRD Bapenda Wilayah Balikpapan dapat dijadikan responden.

Data dikumpulkan melalui kuesioner. Terdapat 4 variabel dalam penelitian ini yang terbagi menjadi tiga variabel bebas yaitu Kesadaran Wajib Pajak (X1), Sanksi Perpajakan (X2), serta Kualitas Pelayanan (X3), disertai dengan satu variabel terikat, yaitu Kepatuhan Wajib pajak (Y). Variabel-variabel tersebut dilakukan pengukuran dengan skala likert 1-5. Data dianalisis aplikasi *Smart PLS (Partial Least Square)*.

Indikator-indikator untuk variabel kesadaran para wajib pajak adalah pengetahuan yang dimiliki para wajib pajak mengenai risiko penghindaran pajak, kegunaan pajak, serta pentingnya pembayaran pajak (Atarwaman, 2020). Jumlah instrumen untuk mengukur variabel kesadaran para wajib pajak sebanyak 9 item. Indikator-indikator untuk variabel sanksi perpajakan adalah penerapan sanksi harus dilakukan secara ketat, sanksi diterapkan kepada para pembayar pajak yang melanggar, pentingnya sanksi dalam spt, pentingnya sanksi pajak dalam memastikan kepatuhan pembayaran pajak untuk bertanggungjawab, sanksi diberlakukan kepada pembayar pajak harus sesuai dengan tingkat pelanggaran yang terjadi, serta sanksi pajak dihitung berdasarkan keterlambatan dalam pembayaran (Widiastini & Supadmi, 2020). Instrumen untuk mengukur variabel sanksi perpajakan mencakup 9 item. Indikator-indikator untuk variabel kualitas pelayanan adalah pelayanan dari fiskus yang memadai dan kompeten secara keterampilan, pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, sikap ramah dalam memberikan pelayanan fiskus sebagai penyedia layanan public, serta ketersediaan fasilitas yang memadai (Masur & Rahayu, 2020). 10 item pernyataan dirancang untuk mengukur variabel kualitas pelayanan. Adapun indikator-indikator untuk variabel kepatuhan wajib pajak adalah melaporkan penghasilan yang dimiliki, kebenaran dalam pengisian formulir pajak, memahami prosedur pelaporan, keseimbangan peraturan pajak,

serta tarif pajak yang sesuai dengan keuangan para wajib pajak (Fatmawati & Adi, 2022). Sebanyak 10 item merepresentasikan variabel kepatuhan wajib pajak.

Sebelum melakukan analisis lebih lanjut, berikut profil demografi responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

Tabel 1. Profil Demografi Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah Responden	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	185	46,25
	Perempuan	215	53,75
Usia	17 - 29 Tahun	335	83,75
	30 - 42 Tahun	52	13
	43 - 55 Tahun	10	2,5
	> 55 Tahun	3	0,75
Pendidikan	SMA/SMK	316	79
	D3	42	10,5
	D4	15	3,75
	S1	20	5
	S2	7	1,75
Jenis Kendaraan	Roda 2	336	84
	Roda 4	23	5,75
	Roda 2 dan Roda 4	41	10,25

Sumber: Data Penelitian, 2024

Berdasarkan data pada Tabel 1, mayoritas responden adalah perempuan (53,75%) dengan jumlah 215 orang, sementara responden laki-laki berjumlah 185 orang (46,25%). Dari segi usia, sebagian besar responden berusia 17-29 tahun, mendominasi dengan persentase 83,75%. Sementara itu, responden dengan usia di atas 55 tahun merupakan kelompok terkecil (0,75%). Latar belakang pendidikan responden didominasi oleh lulusan SMA/SMK (79%). Terkait jenis kendaraan yang digunakan, sebanyak 84% responden menggunakan kendaraan roda dua, 10,25% menggunakan jenis kendaraan roda dua dan juga roda empat, serta sisanya (5,75%) hanya menggunakan kendaraan roda empat.

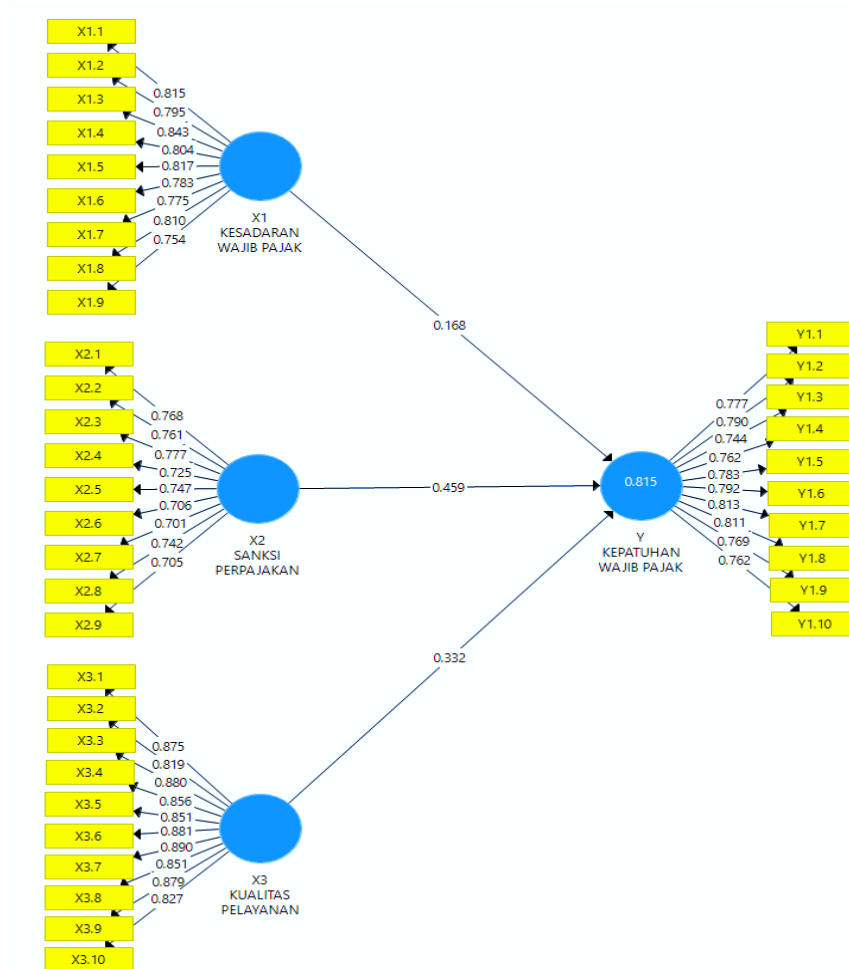
4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil

4.1.1 Evaluasi Model Pengukuran

Evaluasi ini digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Konsep ini menjelaskan hubungan setiap indikator dengan variabel latennya. Ghazali (2021) menjelaskan bahwa evaluasi ini akan mencakup penilaian untuk *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, dan *Composite Reliability*. *Pilot test* dilaksanakan di Balikpapan pada 10-30 Januari 2024. Dari 50 kuesioner yang dikirim, 37 di antaranya kembali dan diolah pada 7 Maret 2024.

1. Nilai *Convergent Validity*



Sumber: Diolah penulis, 2024

Gambar 3. Hasil *PLS Bootstrapping*

Nilai *factor loading* pada Gambar 3 memperlihatkan nilai validitas konvergen setiap indikator terhadap konstraknya. Hasil pengukuran *Convergent Validity* pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil *Factor Loading/Outer Loading*

Konstruk	Indikator	<i>Factor Loading</i>	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	X1.1	0,815	Valid
	X1.2	0,795	Valid
	X1.3	0,843	Valid
	X1.4	0,804	Valid
	X1.5	0,817	Valid
	X1.6	0,783	Valid
	X1.7	0,775	Valid
	X1.8	0,810	Valid
	X1.9	0,754	Valid

Konstruk	Indikator	<i>Factor Loading</i>	Keterangan
Sanksi Perpajakan	X2.1	0,768	Valid
	X2.2	0,761	Valid
	X2.3	0,777	Valid
	X2.4	0,725	Valid
	X2.5	0,747	Valid
	X2.6	0,706	Valid
	X2.7	0,701	Valid
	X2.8	0,742	Valid
	X2.9	0,705	Valid
Kualitas Pelayanan	X3.1	0,875	Valid
	X3.2	0,819	Valid
	X3.3	0,880	Valid
	X3.4	0,856	Valid
	X3.5	0,851	Valid
	X3.6	0,881	Valid
	X3.7	0,890	Valid
	X3.8	0,851	Valid
	X3.9	0,879	Valid
	X3.10	0,827	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Y1.1	0,777	Valid
	Y1.2	0,790	Valid
	Y1.3	0,744	Valid
	Y1.4	0,762	Valid
	Y1.5	0,783	Valid
	Y1.6	0,792	Valid
	Y1.7	0,813	Valid
	Y1.8	0,811	Valid
	Y1.9	0,769	Valid
	Y1.10	0,762	Valid

Sumber: Diolah penulis, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data yang ditunjukkan dalam Tabel 2, sebagian besar indikator variabel memiliki *loading factor* >0,7, yang menandakan validitas konvergen yang baik.

Tabel 3. Hasil *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	<i>AVE</i>	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0,640	Valid
Sanksi Perpajakan (X2)	0,544	Valid
Kualitas Pelayanan (X3)	0,742	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,609	Valid

Sumber: Diolah penulis, 2024

Semua nilai *AVE* pada Tabel 3 menghasilkan > 0,5 sehingga indikator setiap variabel yang digunakan dapat menjelaskan variabel latennya dengan baik sesuai dengan ketentuan (Ghozali, 2021).

2. Uji Discriminant Validity

Discriminant Validity diuji untuk memastikan bahwa suatu konstruk sepenuhnya berbeda dari konstruk lainnya. Pengujian ini membandingkan nilai *cross-loading* setiap indikator dengan konstruknya. Kriteria terpenuhi apabila korelasi suatu indikator dengan konstruk yang seharusnya lebih besar daripada korelasinya dengan konstruk lain (Ghozali, 2021).

Tabel 4. Hasil *Cross Loading Pilot Test*

Konstruk	<i>Cross Loading</i>			
	<i>Personal Loading</i>			
	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.815	0.580	0.589	0.620
X1.2	0.795	0.596	0.585	0.605
X1.3	0.843	0.625	0.593	0.640
X1.4	0.804	0.598	0.607	0.627
X1.5	0.817	0.603	0.574	0.605
X1.6	0.783	0.602	0.579	0.573
X1.7	0.775	0.570	0.530	0.555
X1.8	0.810	0.656	0.612	0.631
X1.9	0.754	0.641	0.585	0.602
X2.1	0.551	0.768	0.647	0.601
X2.2	0.551	0.761	0.638	0.588
X2.3	0.614	0.777	0.859	0.757
X2.4	0.552	0.725	0.537	0.541
X2.5	0.522	0.747	0.533	0.557
X2.6	0.556	0.706	0.515	0.542
X2.7	0.545	0.701	0.673	0.592
X2.8	0.567	0.742	0.689	0.769
X2.9	0.567	0.705	0.637	0.759
X3.1	0.643	0.737	0.875	0.720
X3.2	0.645	0.789	0.819	0.679
X3.3	0.687	0.757	0.880	0.725
X3.4	0.611	0.772	0.856	0.733
X3.5	0.592	0.749	0.851	0.734
X3.6	0.621	0.764	0.881	0.775
X3.7	0.639	0.800	0.890	0.780
X3.8	0.590	0.711	0.851	0.714
X3.9	0.645	0.762	0.879	0.771
X3.10	0.621	0.715	0.827	0.744
Y1.1	0.573	0.651	0.645	0.777
Y1.2	0.571	0.695	0.645	0.790
Y1.3	0.598	0.635	0.640	0.744

Konstruk	<i>Cross Loading</i>			
	<i>Personal Loading</i>			
	X1	X2	X3	Y
Y1.4	0.605	0.745	0.840	0.762
Y1.5	0.611	0.731	0.680	0.783
Y1.6	0.564	0.729	0.695	0.792
Y1.7	0.647	0.656	0.691	0.813
Y1.8	0.598	0.658	0.602	0.811
Y1.9	0.579	0.629	0.571	0.769
Y1.10	0.574	0.698	0.639	0.762

Sumber: Diolah penulis, 2024

Berdasarkan data Tabel 4 terkait *cross loading*, semua indikator variabel menunjukkan validitas diskriminan yang optimal karena nilai loading setiap indikator lebih besar terhadap konstruk asalnya daripada terhadap konstruk-konstruk lain dalam model. Dengan demikian, setiap indikator mampu mengukur konstraknya secara spesifik dan tidak beririsan dengan konstruk lain.

3. Uji *Composite Reliability*

Pengujian ini dilakukan guna menilai ketetapan internal dari indikator yang mengukur suatu konstruk. Pengujian ini dapat dinilai menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Nilai reliabilitas konstruk baik jika keduanya melebihi 0,7 (Ghozali, 2021).

Tabel 5. Hasil *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability Test*

Konstruk	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	0,930	0,941	<i>Reliable</i>
Sanksi Perpajakan	0,896	0,915	<i>Reliable</i>
Kualitas Pelayanan	0,961	0,966	<i>Reliable</i>
Kepatuhan Wajib Pajak	0,929	0,940	<i>Reliable</i>

Sumber: Diolah penulis, 2024

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 5, seluruh konstruk penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,7, yaitu Kesadaran Wajib Pajak (0,930; 0,941), Sanksi Perpajakan (0,896; 0,915), Kualitas Pelayanan (0,961; 0,966), serta Kepatuhan Wajib Pajak (0,929; 0,940). Mengacu pada kriteria Ghozali (2021) yang menyatakan bahwa suatu konstruk dikatakan reliabel apabila kedua nilai tersebut melebihi 0,7, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini reliabel sehingga instrumen yang digunakan mampu mengukur variabel penelitian secara konsisten

4.1.2 Evaluasi Model Struktural

Model Struktural (*Inner Model*) diuji untuk memperkirakan korelasi antara variabel laten (Ghozali, 2021). Beberapa indikator yang dipergunakan sebagai kriteria dalam penilaian model struktural adalah nilai *R-Square* beserta *Path Coefficient*.

1. *R-Square*

Nilai *R-Square* digunakan dalam melihat besaran variabel laten dependen dipengaruhi oleh variabel laten independen (Ghozali, 2021). Berdasarkan klasifikasi, *R-Square* mempunyai tiga klasifikasi yaitu kuat ketika $> 0,67$, moderat ketika $> 0,33$, dan lemah ketika $> 0,19$. Hasil *R-Square* pada penelitian ini:

Tabel 6. Hasil *R-Square*

Variabel	<i>R-Square</i>
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,815

Sumber: Diolah penulis, 2024

Nilai *R-Square* pada Tabel 6 sebesar 0,815 atau 81,5%, sehingga kepatuhan seorang wajib pajak dapat dipengaruhi kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan juga kualitas pelayanan. Berdasarkan klasifikasi, hasil *R-Square* ini termasuk dalam kategori $> 0,67$ yang menunjukkan bahwa model memiliki prediksi yang kuat. Dengan demikian, variabel-variabel secara bersamaan berpengaruh dalam menjelaskan tingkat kepatuhan wajib pajak.

2. *Path Coefficient*

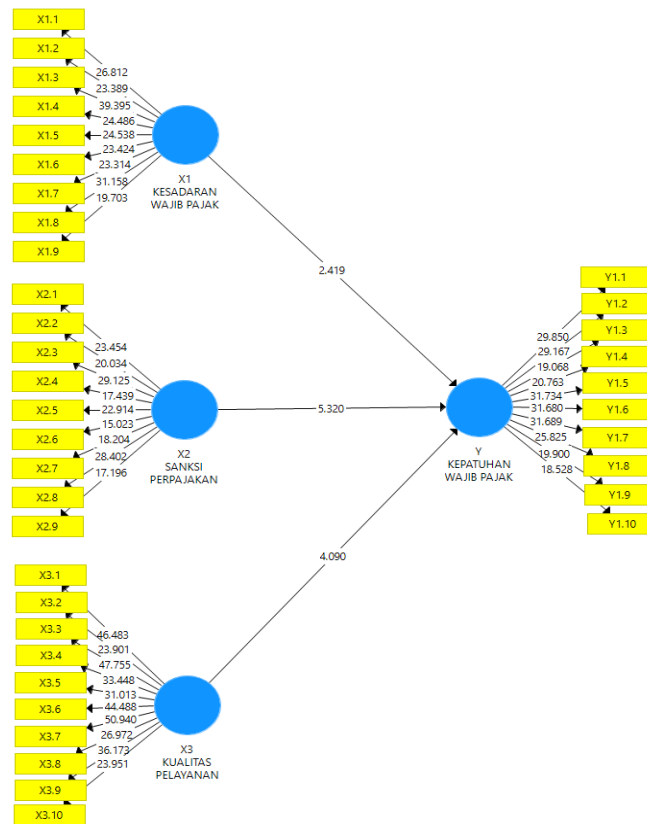
Hasil *path coefficient* pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil *Path Coefficient*

No	Hipotesis	<i>Path Coeff</i>	<i>T-statistics</i>	<i>P Value</i>	<i>Ket</i>
1	Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	0,168	2,419	0,015	Diterima
2	Sanksi Perpajakan berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	0,459	5,320	0,000	Diterima
3	Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	0,332	4,090	0,000	Diterima

Sumber: Diolah penulis, 2024

Berdasarkan hasil analisis jalur yang ditunjukkan pada Tabel 7, seluruh hipotesis penelitian dinyatakan diterima dimana variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh positif dengan koefisien 0,168 (T-statistic 2,419; p-value 0,015), yang berarti semakin tinggi kesadaran maka semakin tinggi pula kepatuhan. Sanksi perpajakan menunjukkan pengaruh paling dominan dengan koefisien 0,459 (T-statistic 5,320; p-value 0,000), mengindikasikan bahwa penerapan sanksi yang tegas efektif mendorong kepatuhan. Sementara itu, kualitas pelayanan berkontribusi signifikan dengan koefisien 0,332 (T-statistic 4,090; p-value 0,000), yang berarti pelayanan yang baik dari aparat pajak turut meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Gambar 4 memperlihatkan hasil evaluasi model struktural.



Gambar 4. Hasil *PLS Bootstrapping*
Sumber: Diolah penulis, 2024

4.2. Pembahasan

4.2.1 Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak

Kesadaran wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban PKB. *Theory of planned behavior* kesadaran ini berhubungan dengan komponen *attitude toward behavior*, dimana wajib pajak yang memahami bahwa pajak memiliki peran dalam membiayai kebutuhan negara dan mendukung pembangunan, akan menciptakan sikap positif terhadap tindakan membayar pajak. Ketika sikap dan norma sosial didukung dengan cara pandang yang menganggap membayar pajak adalah sesuatu yang mampu dilakukan, maka terbentuk itikad dan perilaku yang patuh. Hal ini menyangkut kesadaran dalam menyongsong penyelenggaraan pembangunan negara (Jumaini dkk., 2021). Hasil dari penelitian ini semakin mendukung penelitian-penelitian sebelumnya yang memberikan hasil variabel kesadaran wajib pajak memengaruhi variabel kepatuhan wajib pajak secara positif karena adanya kesadaran wajib pajak, tidak menganggap bahwa pembayaran pajak sebagai beban yang berat (Kowel dkk., 2019) dan wajib pajak dengan tingkat kesadaran yang baik akan mengutamakan pembayaran pajak (Isnaini & Karim, 2021).

4.2.2 Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak

Sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh signifikan dalam permabayaran PKB. Seiring dengan meningkatnya sanksi tegas yang diterapkan atas pelanggaran perpajakan, wajib pajak cenderung lebih patuh. *Theory of planned behavior* mampu menjelaskan hubungan sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak, khususnya pada komponen *subjective norms* dan *perceived behavioral control*. Wajib pajak memutuskan untuk mematuhi kewajiban perpajakan karena merasa bahwa sanksi yang diterapkan akan menimbulkan kerugian bagi wajib pajak, baik secara finansial maupun sosial. Sanksi yang efektif meningkatkan persepsi bahwa ketidakpatuhan memiliki konsekuensi yang nyata, sehingga memperkuat kontrol perilaku wajib pajak terhadap pilihannya. Penelitian Juliantari dkk. (2021) mengungkapkan bahwa sanksi pajak menjadi alat pengendali sosial untuk mengurangi pelanggaran wajib pajak terhadap peraturan yang telah ditetapkan. Penelitian ini dapat menambah hasil penerapan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang memiliki pengaruh positif karena sanksi pajak yang diberikan sudah diberlakukan dan benar-benar diterapkan kepada pelanggar pajak (Masur & Rahayu, 2020). Oleh karenanya, temuan ini semakin memperkuat bahwa sanksi perpajakan yang efektif mampu mendorong kepatuhan wajib pajak secara signifikan.

4.2.3 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak

Kualitas pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Layanan memuaskan yang diberikan dapat memberikan pengalaman positif bagi para wajib pajak. Penggunaan *theory of planned behavior* menjadi relevan dalam menjelaskan hubungan Kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak. Faktor *behavior beliefs* para wajib pajak memberikan dampak kepada sikap wajib pajak terhadap pajak. Pelayanan yang ramah, cepat, dan informatif juga memperkuat sudut pandang bahwa membayar pajak merupakan proses yang mudah untuk dilakukan, sehingga meningkatkan intensi dan perilaku patuh. Dari Sarifah dkk. (2020) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan terkait pajak mengacu pada tingkat kebaikan pelayanan kepada pembayar pajak yang dapat menciptakan kesan positif sehingga berdampak pada kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini semakin mendukung penelitian-penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pelayanan yang optimal akan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak serta diantaranya memiliki pengaruh yang positif (Juliantari dkk., 2021).

4. Kesimpulan

Hasil analisis menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas hasil analisis menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, serta kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dilihat dari sisi teoritis, temuan ini mendukung pemahaman *theory of planned behavior* mengenai perilaku kepatuhan pajak yang dijelaskan melalui kombinasi dari kesadaran individu (internal) serta pelayanan dan sanksi (eksternal). Beberapa langkah yang bisa diterapkan diantaranya meningkatkan program edukasi dan sosialisasi perpajakan untuk membangun kesadaran masyarakat, memastikan pemberlakuan sanksi secara konsisten dan transparan, serta memperbaiki kualitas layanan publik, misalnya melalui penggunaan layanan berbasis digital, optimalisasi aplikasi pembayaran pajak, serta peningkatan kompetensi petugas pelayanan. Namun demikian, penelitian ini hanya terbatas pada wajib pajak yang melakukan PKB di SAMSAT Kota Balikpapan sehingga temuan dari penelitian ini tidak dapat digeneralisasi untuk provinsi Kalimantan Timur atau bahkan negara Indonesia.

5. Ucapan Terimakasih

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Anggraeni, G. A., & Sulistyowati. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Jakarta Timur). *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*.
- Atarwaman, R. J. D. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 39–51. <https://doi.org/10.30598/jak.6.1.39-51>
- Deseverians, R. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Hotel-Hotel Di Kota Pontianak). *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*, 11(03), 146–161. <https://doi.org/10.26418/ejme.v11i03.62745>
- Fatmawati, S., & Adi, S. W. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Emipiris Pada SAMSAT Kota Surakarta). *Eqien - Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 883–890.
- Ghozali, I. (2021). *Structural Equation Modeling Dengan Metode Alternatif Partial Least Squares (PLS)* (A. Tejkusumo, Ed.; 5 ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hantono, H., & Wijaya, S. F. (2025). Dampak Pengetahuan, Kesadaran, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan di Medan. *owner*, 9(2), 1238–1250. <https://doi.org/10.33395/owner.v9i2.2676>
- 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. <https://doi.org/10.31599/jiam.v16i2.394>
- Hidayat, I., & Gunawan, S. (2022). Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *MANAZHIM*, 4(1), 110–132. <https://doi.org/10.36088/manazhim.v4i1.1625>
- Isnaini, P., & Karim, A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *PAY Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 3(1), 27–37. <https://doi.org/10.46918/pay.v3i1.976>
- Juliantari, N. K. A., Sudiartana, I. M., & Dicriyani, N. L. G. M. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi*, 3(1), 128–139.
- Jumaini, Mahaputra, I. N., & Ardianti, P. N. (2021).). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Sosialisasi Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Denpasar. *Jurnal Kharisma*, 3(3).
- Karlina, U. W., & Ethika, M. H. (2021). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Kajian Akuntansi dan Auditing*, 15(2), 143–154. <https://doi.org/10.37301/jkaa.v15i2.30>

- Kowel, V. A. A., Kalangi, L., & Tangkuman, S. J. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, 7(3), 4251–4260. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v7i3.25060>
- Kusno, H. S., Wijayani, D. I. L., & Santika, S. (2021). Pengaruh Pemahaman Ketentuan Umum Perpajakan dan Peraturan Pemerintah Tentang Pajak UMKM Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *AKUNTABEL: Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 18(1), 120–129. <https://doi.org/https://doi.org/10.30872/jakt.v18i1.9266>
- Mahasari, N. N. A. (2023). Pengaruh Sistem Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Bandar Lampung. *Prosiding Konferensi Ilmiah Akuntansi*, 10, 1–18.
- Manek, K. J., & Subardjo, A. (2019). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 8(2).
- Masur, G. C., & Rahayu, Y. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 9(3).
- 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. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i3.4956>
- Rahmatullah, H. (2024). *Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Kota Parepare)* [Institut Agama Islam Negeri Parepare]. <https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/8576>
- Rianty, M., & Syahputepa, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Balance: Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 5(1), 13. <https://doi.org/10.32502/jab.v5i1.2455>
- Ringan, A. Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Economina*, 2(7), 1699–1718. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i7.667>
- Sarifah, N., Sukidin, S., & Hartanto, W. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember). *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 14(2), 2548–7175.
- Virgiawati, P. A. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Wajib Pajak di SAMSAT Jakarta Selatan). *Monex Journal Research Accounting Politeknik Tegal*, 8(2), 2594–5046. <https://doi.org/10.30591/monex.v8i2.1234>
- 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. <https://doi.org/10.24843/EJA.2020.v30.i07.p03>
- Yudha, P. I., Setyorini, N., & Utami, R. H. P. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Pati. *Jurnal Riset Ekonomi dan Akuntansi*, 1(1), 01–09. <https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v1i1.93>