

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi di Kantor Samsat Gianyar

Ni Nyoman Eni Wahyuni¹, Putu Novia Hapsari Ardianti^{2*}, I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra³
^{1,2,3} *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar*
*Email: noviahapsari@unmas.ac.id

ABSTRACT

Taxpayers compliance is the willingness of taxpayers to fulfill their tax obligations in accordance with applicable regulations, without the need for inspections, thorough investigations, warnings or threats and the application of legal or administrative sanctions. Taxpayers compliance is very important because Indonesia adheres to the Self Assessment System, which gives taxpayers confidence to calculate, pay and report their obligations. This research aims to test and analyze the influence of tax service quality, taxpayers awareness and tax whitening programs on motor vehicle taxpayers compliance with tax socialization as a moderating variable. The population of this study is motor vehicle taxpayers registered at the Gianyar Samsat Office in 2023. The sample in this study was 100 respondents who were calculated using the Slovin formula with the accidental sampling method. The data analysis technique used to test the hypothesis is moderated regression analysis. The research results show that the variables of tax service quality and taxpayer awareness have a positive effect on taxpayer compliance, while the tax whitening program variable has no effect on motor vehicle taxpayer compliance at the Gianyar Samsat Office. This research also shows that tax socialization is unable to moderate the influence of tax service quality, taxpayer awareness and tax whitening programs on motor vehicle taxpayer compliance at the Gianyar Samsat Office.

Keywords: taxpayer compliance, quality of tax services, taxpayer awareness, tax whitening program, tax socialization

PENDAHULUAN

Pajak memiliki arti yaitu kontribusi wajib yang terutang yang bersifat memaksa dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung. Pajak merupakan sumber pendapatan utama negara yang semua totalnya dialokasikan untuk membiayai segala pengeluaran dan pelaksanaan pembangunan. Peranan pajak sangat penting karena sumber penerimaan utama Indonesia berasal dari pajak. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, “Pajak daerah adalah kontribusi wajib pajak kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa Undang-Undang, dengan tidak menerima imbalan secara langsung dan menggunakan untuk kebutuhan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 1 Tahun 2011, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan ataupun penguasaan kendaraan bermotor. Instansi yang menangani pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) melalui Unit Pelayanan Teknis (UPT) Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) dengan melibatkan tiga instansi pemerintah yaitu Dispenda Provinsi Bali, Kepolisian RI dan PT Jasa Raharja. Berbagai kegiatan terkait kendaraan bermotor akan selalu menjadi pembahasan mengenai unsur pajak kendaraan bermotor. Masyarakat menggunakan kendaraan bermotor untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Jalan merupakan fasilitas pendukung yang sangat

diperlukan jika mengendarai kendaraan bermotor. Berdasarkan hal ini, pemerintah mewajibkan pengemudi membayar kewajibannya, yang kemudian dapat digunakan untuk mendanai pembangunan dan pemeliharaan jalan. Berikut ini dapat dilihat data jumlah kendaraan bermotor yang diperoleh dari Kantor Samsat Gianyar 2024.

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor Kabupaten Gianyar Tahun 2019 – 2023

Tahun	Jumlah Kendaraan (Unit)	Wajib Pajak yang Membayar Pajak (Unit)	Persentase Kepatuhan Wajib Pajak (%)	Wajib Pajak yang Menunggak Pajak (Unit)	Persentase Wajib pajak yang Menunggak (%)
2019	457.996	209.793	46%	248.508	54%
2020	470.076	187.926	40%	282.203	60%
2021	477.128	175.560	37%	301.568	63%
2022	520.281	208.940	40%	311.341	60%
2023	550.493	221.858	40%	328.635	60%

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, Tahun 2024 dan kantor Bersama Samsat Gianyar, Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 1 dari kurun waktu 5 tahun terakhir jumlah kendaraan semakin meningkat di kabupaten Gianyar. Adanya peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Gianyar seharusnya akan memberikan pengaruh peningkatan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. Rendahnya kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga pemerintah mengeluarkan kebijakan pemutihan berupa penghapusan sanksi administrasi berupa bunga dan denda terhadap Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar kewajibannya (Balipost, 2023). Berdasarkan fakta dilapangan, banyak wajib pajak yang menunda kewajibannya, hal ini disebabkan karena terdapat faktor internal dan eksternal dari wajib pajak itu sendiri sanksi berupa denda serta keterbatasan waktu untuk membayar pajak. Hal ini menyebabkan penerimaan pajak kendaraan bermotor belum optimal dan banyak wajib pajak yang belum patuh terhadap kewajibannya. Untuk meningkatkan keinginan masyarakat dalam membayar kewajibannya pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Berikut ini merupakan persentase target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gianyar dari tahun 2019-2023.

Tabel 2. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Gianyar Tahun 2019 – 2023

Tahun	Jumlah Kendaraan	Target	Realisasi	Persentase (%)
2019	457.996	139.991.725.695	121.768.237.502	86,51%
2020	470.076	116.694.428.769	107.261.305.000	91,92%
2021	477.128	113.500.000.000	105.562.902.900	93,01%
2022	520.281	147.928.270.497	138.467.604.600	93,60%
2023	550.493	146.973.787.000	134.151.959.400	91,28%

Sumber : Kantor Bersama Samsat Gianyar, Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 2 pencapaian penerimaan pajak di Kabupaten Gianyar tahun 2019-2023 sudah cukup baik, tetapi belum bisa mencapai target yang telah ditetapkan oleh Kantor Samsat Gianyar. Sehingga dapat dilihat bahwa animo masyarakat dalam membayar pajak masih dirasa kurang. Untuk meningkatkan keinginan masyarakat dalam membayar

kewajibannya merupakan hal yang tidak mudah, mengingat pajak daerah merupakan pajak yang paling penting bagi daerah itu sendiri untuk membiayai pengeluaran dalam segi pembangunan maupun jasa publik. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali melakukan kegiatan penyuluhan untuk membangun kesadaran, meningkatkan pemahaman, pengetahuan dan wawasan masyarakat terkait dengan sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku (Antara News Bali, 2019).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak saat membayar pajak yaitu kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, program pemutihan pajak dan sosialisasi perpajakan. Pemerintah memberikan layanan berkualitas tinggi kepada wajib pajak adalah salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Heizer dan Render (2016:90), Kualitas pelayanan pajak merupakan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak yang mengedepankan sikap positif dan ramah dalam melayani wajib pajak. Dukungan petugas pajak yang dapat bekerja sebaik-baiknya, terampil dan kompetensinya yang tinggi, kemampuannya menerapkan prosedur perpajakan secara efektif, kecukupan sarana dan prasarana yang ditawarkan, serta kemampuannya berkomunikasi dengan jelas dan mudah dipahami dalam memberikan pelayanan (Kusuma et al., 2021). Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat & Maulana, 2022) serta (Wangi et al., 2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana wajib pajak kendaraan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan maka kepatuhan wajib pajak pun semakin meningkat. Hal lain disampaikan oleh (Wiguna, 2018) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan. Faktor kedua yaitu kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak. Ketika wajib pajak memahami arti, peranan dan tujuan membayar pajak kepada negara maka dapat dikatakan memiliki kesadaran wajib pajak (Rahayu, 2017:191). Opini masyarakat yang positif terhadap pemerintah sebagai kekuatan dibalik kepatuhan pajak masyarakat akan memunculkan kesadaran tersebut. Kesungguhan dan kesiapan wajib pajak dalam melaksanakan tanggung jawabnya merupakan indikator kesadaran wajib pajak (Bhagaskara et al, 2023). Penelitian terkait dengan kesadaran wajib pajak yang dilakukan oleh Danendra (2020) dan Utami (2020), menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal lain disampaikan oleh Herawati dan Marsono (2020) menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor ketiga yaitu program pemutihan pajak. Pemerintah Provinsi Bali saat ini telah merealisasikan Pergub Nomor 50 Tahun 2023 yaitu tentang penghapusan sanksi administrasi terhadap pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor. Penghapusan denda bagi pemilik kendaraan dikenal dengan istilah pemutihan pajak. Salah satu untuk mendorong masyarakat membayar tunggakan pajaknya tanpa dikenakan denda keterlambatan yaitu melalui keringanan pajak. Penelitian terkait dengan program pemutihan pajak yang dilakukan oleh Fitriani dan Nindito (2023), menemukan bahwa program pemutihan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal lain disampaikan oleh Gede dan Ryan (2021) serta Dzulfithriah dan Saepulloh (2021), menunjukkan bahwa program pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya. Selanjutnya yaitu sosialisasi dimana sosialisasi dalam bidang perpajakan adalah hal yang sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Kamarudin, dkk., (2017), yang dikutip dalam penelitian (Artamoni, 2022), menyatakan bahwa sosialisasi yang dilakukan kantor pajak untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan harapan agar wajib pajak semakin sadar akan tanggung jawab perpajakannya dan menumbuhkan rasa percaya yang lebih tinggi terhadap pemerintah dalam menangani laporan dan penyetorannya, maka dari itu sosialisasi perpajakan dapat menjadi wadah pertukaran informasi antara masyarakat dan pemerintah, termasuk informasi mengenai

perpajakan (Rosmawati & Darmansyah 2023). Penelitian yang dilakukan oleh Faedani, et al., (2023), menunjukkan hasil bahwa sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Angkat (2020), menunjukkan hasil bahwa sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di UPT. Samsat Medan Utara, penelitian yang dilakukan oleh Ardila, et al., (2024), menunjukkan hasil bahwa sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Limapuluh Kota.

TELAAH LITERATUR DAN HIPOTESIS

Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior (TBP) menjelaskan bahwa sikap terhadap tingkah laku dan norma-norma subjektif, individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah laku yang dipersepsikan yaitu kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut Ajzen (1991). *Theory of Planned Behavior* menjelaskan bahwa adanya niat untuk berperilaku yang ditimbulkan oleh individu. Teori ini dibentuk oleh tiga faktor yaitu *behavioral beliefs*, *normative belief* dan *control beliefs*. *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki prasangka mengenai akibat dari perbuatannya. Individu yang bersangkutan selanjutnya akan menentukan apakah akan melakukannya atau tidak.

Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan (*compliance theory*) dikemukakan oleh Milgram (1963). Teori kepatuhan (*compliance theory*) adalah teori yang menggambarkan situasi dimana seseorang mematuhi arahan atau peraturan yang telah ditetapkan. Menurut Tyler dalam Saleh (2004) berpendapat bahwa masyarakat hanya termotivasi oleh kepentingan mereka sendiri dan bahwa reaksi terhadap perubahan berkaitan dengan apa yang diyakini masyarakat benar secara moral dan bertentangan dengan kepentingan mereka sendiri, merupakan salah satu dari dua sudut pandang mengenai kepatuhan hukum yang ada dalam literatur sosiologi. Hukum yang diyakini seseorang tepat dan sejalan dengan norma biasanya dipatuhi. Teori kepatuhan juga dapat memotivasi seseorang untuk lebih mematuhi undang-undang yang berlaku.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai kesiapan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa perlu dilakukan pemeriksaan, penyidikan mendalam, ancaman atau peringatan atau pengenaan sanksi baik administrasi maupun hukum Gunadi (2013:94). Kepatuhan wajib pajak harus memenuhi komitmen yang dibuat wajib pajak untuk turut andil dalam kemajuan negara. Menurut Yadnyana dan Sudika (2011), sebagaimana dikutip dalam penelitian (Sista, 2019), kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kesesuaian terhadap fungsi perpajakan.

Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan perbandingan antara pelayanan yang diterima wajib pajak dengan kualitas pelayanan yang diharapkan (Prasetyo, 2021). Wajib pajak akan lebih cenderung membayar pajaknya Ketika petugas memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Kualitas pelayanan pajak mencakup beberapa elemen, antara lain ketepatan

waktu pelayanan, aksesibilitas, kejelasan informasi dan daya tanggap terhadap kebutuhan wajib pajak.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi wajib pajak yang mengetahui, mengakui, menghargai dan mematuhi ketentuan yang berlaku serta memiliki keseriusan dan keinginan dalam memenuhi kewajibannya (Supriatiningsih & Jamil 2021). Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan untuk membantu pembangunan negara.

Program Pemutihan Pajak

Pemutihan pajak kendaraan bermotor adalah program yang dibuat oleh pemerintah untuk menertibkan para wajib pajak yang tidak membayar pajak kendaraan bermotornya secara tepat waktu dengan cara menghapuskan sanksi pajak yang dibebankan kepada pemilik kendaraan selama periode tertentu (Fitrianti et al, 2023). Pemerintah Provinsi Bali melaksanakan program pemutihan pajak untuk meningkatkan kemauan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan merupakan proses dimana kantor pajak menyebarkan informasi kepada masyarakat guna meningkatkan kesadaran wajib pajak (Kamarudin, dkk., 2021). Kunci untuk membantu wajib pajak memahami peraturan dan meningkatkan pemahaman mereka tentang tanggung jawab mereka yaitu penyediaan informasi yang jelas, ringkas dan komprehensif selama proses sosialisasi.

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

Puas atau tidaknya masyarakat, kualitas pelayanan perpajakan menjadi tolok ukur seberapa baik pelayanan tersebut dipersepsikan oleh masyarakat luas (Sapriadi, 2013:74). Wajib pajak yang mendapatkan pelayanan yang baik akan lebih cenderung memenuhi tanggung jawabnya. Wajib pajak akan lebih cenderung membayar pajaknya ketika petugas memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan pajak mencakup beberapa elemen, antara lain perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak, aksesibilitas, ketepatan waktu pelayanan dan kejelasan informasi.

H₁ : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar

Kesadaran wajib pajak adalah keadaan dimana individu bersungguh-sungguh dalam menuntaskan kepatuhan perpajakannya serta sadar, memahami dan leluasa dalam menerapkan peraturan perpajakan yang berlaku (Herdjiono dan Sulo, 2015). Meningkatkan kesadaran wajib pajak sangat penting untuk kesejahteraan bangsa. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin baik kesadaran dan pelaksanaan kewajiban perpajakannya sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap fungsi pajak sebagai sumber pendanaan negara mutlak diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2008).

H₂ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar

Pengaruh Kesadaran Program Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar

Pemutihan pajak kendaraan bermotor adalah suatu program yang dapat mendorong wajib pajak yang mengalami keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk memenuhi kewajibannya (Widajantie & Anwar, 2020). Program ini diumumkan oleh Gubernur dengan tempo waktu kurang lebih tiga bulan. Dengan adanya pemutihan tersebut, wajib pajak kendaraan bermotor yang terlambat membayar dapat terhindar dari denda keterlambatan hanya dengan membayar pokok pajak kendaraan bermotor. Salah satu strategi untuk mendorong wajib pajak memenuhi tanggung jawabnya adalah program pemutihan pajak yang dikeluarkan oleh pemerintah. Dengan adanya program tersebut, penerimaan pajak akan semakin meningkat.

H₃ : Program pemutihan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar

Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Supadmi, 2009). Pemerintah memberikan kualitas pelayanan sebagai sarana memenuhi harapan wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya (Megawangi & Setiawan 2017). Hal ini akan berdampak baik jika sosialisasi berhasil dilakukan oleh petugas pajak dan tingkat pelayanan yang memadai

H₄ : Sosialisasi perpajakan memperkuat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar.

Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar

Salah satu faktor utama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah adanya sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh petugas pajak, kurangnya sosialisasi dari pemerintah akan berakibat bagi masyarakat dalam melakukan kewajibannya. Hal terpenting dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah dengan adanya kesadaran dari wajib pajak serta sosialisasi yang efektif dalam menjelaskan peraturan perpajakan yang baru agar wajib pajak memiliki kesadaran untuk membayar kewajibannya (Meifari 2020).

H₅ : Sosialisasi perpajakan memperkuat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar

Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Program Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar

Pembebasan sanksi administrasi atau disebut program pemutihan pajak merupakan insentif negara yang ditawarkan melalui Peraturan Gubernur dengan tujuan mendorong wajib pajak yang sudah lama lalai dalam membayarkan kewajibannya (Ammy, 2022). Pemerintah telah memberikan peluang kepada wajib pajak untuk dapat memanfaatkan program pemutihan pajak. Untuk meminimalkan dampak keterlambatan pajak dan memungkinkan wajib pajak untuk mematuhi peraturan dengan membayar pajak tepat waktu, program pemutihan pajak harus dioptimalkan menggunakan platform media sosial atau interaksi langsung (Kusasih dan Kustiningsih, 2023). Sosialisasi merupakan langkah pertama yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat terkait dengan pentingnya membayar kewajiban untuk pembangunan daerah (Widnyani & Suardana, 2016).

H₆ : Sosialisasi perpajakan memperkuat pengaruh program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, alat analisis yang digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti dan membuat kesimpulan berdasarkan hasil perhitungan yaitu menggunakan statistik. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Gianyar dengan jumlah sampel 100 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Penelitian ini menggunakan uji *moderated regression analysis*.

$$KWP = \alpha + \beta_1 KPP + \beta_2 KsWP + \beta_3 PPP + \beta_4 SPp + \beta_5 KPP*SPp + \beta_6 KsWP*SPp + \beta_7 PPP*SPp + e$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner sebanyak 100. Setelah semua data kuesioner terkumpul, kemudian dilanjutkan dengan pengujian yang dibantu dengan bantuan program SPSS versi 26, hasil uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner Ghazali (2021:66). Berdasarkan hasil pengolahan data dengan bantuan program SPSS versi 26, hasil uji validitas terhadap masing-masing variabel kuesioner penelitian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Dimana masing-masing pernyataan yang memiliki *Corrected Item-Total Correlation* yang lebih besar dari 0,30. Uji reliabilitas, suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. menggunakan nilai *Cronbach Alpha*. Jika nilainya lebih besar dari 0,70 maka instrumen penelitian tersebut dikatakan reliabel atau handal dan berlaku sebaliknya (Ghozali, 2021:62). Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa semua nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,70, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kuesioner reliabel.

Uji Normalitas, bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan dengan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* (Ghozali, 2021:196). Distribusi data dikatakan normal apabila nilai p dari *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* > 0,05 dan sebaliknya Ghazali (2021:196). Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-Tailed) sebesar 0,068 yang berarti bahwa nilai signifikansi besar dari 0,05, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data penelitian sudah berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) pada model regresi. Dapat disimpulkan variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak dan program pemutihan pajak mendapatkan hasil bahwa nilai *tolerance* lebih besar dari 0,010 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 yang artinya tidak adanya multikolinearitas antara variabel independen.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, program pemutihan pajak, sosialisasi perpajakan, interaksi sosialisasi perpajakan dengan kualitas pelayanan pajak, interaksi sosialisasi perpajakan dengan kesadaran wajib pajak dan interaksi sosialisasi perpajakan dengan program pemutihan pajak memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti pada model regresi tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Uji (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Tabel 3. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.780 ^a	.609	.579	1.97624
a. Predictors: (Constant), M3, KPP, PPP, KsWP, M1, SPp, M2				
b. Dependent Variable: KWP				

Berdasarkan hasil koefisien determinasi pada tabel 3, diperoleh nilai adjusted (R^2) sebesar 0,579 atau 57,9%. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 57,9% kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, program pemutihan pajak dan sosialisasi perpajakan. Sedangkan sisanya sebesar 42,1% dipengaruhi atau diprediksi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan variabel independen secara parsial atau secara individual terhadap variabel dependen.

Tabel 4. Uji Hipotesis

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.779	2.231		7.521	<.001
	KPP	.028	.014	.160	2.044	.044
	KsWP	.190	.084	.260	2.265	.026
	PPP	.041	.024	.126	1.694	.094
	SPp	.289	.244	.357	1.187	.238
	M1	.001	.007	.048	.175	.861
	M2	.014	.008	.526	1.717	.089
	M3	.008	.005	.313	1.594	.114
a. Dependent Variable: KWP						

Berdasarkan tabel 4, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sehingga H_1 dan H_2 diterima, sedangkan variabel program pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sehingga H_3 ditolak. Disisi lain sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak dan program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sehingga M_1 , M_2 dan M_3 ditolak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat Gianyar

Hipotesis pertama (H_1) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,028 dan t-hitung sebesar 2,044 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,044 yang lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga (H_1) diterima. Dalam hal ini Kantor Samsat Gianyar memberikan pelayanan terbaik dalam memberikan keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Sehingga hal tersebut dapat mendorong pembayaran pajak sukarela oleh wajib pajak dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap perpajakan guna untuk pembangunan daerah dan negara. Tingkat pelayanan yang berkualitas dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam upaya meningkatkan pendapatan daerah, melihat hasil penelitian

ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh Kantor Samsat Gianyar dapat mempengaruhi niat wajib pajak dalam membayar kewajibannya sesuai dengan undang-undang serta waktu jatuh tempo pajaknya.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat Gianyar

Hipotesis kedua (H_2) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,190 dan t-hitung sebesar 2.265 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,026 yang lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga (H_2) diterima. Kesadaran wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak sadar akan pentingnya, peran, dan tujuan dari membayar pajak kepada pemerintah. Tujuan dari pendapatan pajak yang telah ditetapkan diharapkan dapat tercapai karena tingginya kesadaran wajib pajak akan berdampak baik terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak (Nazwah, 2023). Berpengaruhnya kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan perpajakan ditandai dengan keseriusan dan keinginan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Kesadaran wajib pajak dilihat dari seberapa besar tingkat kedisiplinan dan kemauan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh yang besar terhadap tingginya kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi akan membuatnya patuh dalam melaksanakan kewajibannya.

Pengaruh Program Pemutihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat Gianyar

Hipotesis ketiga (H_3) menyatakan bahwa program pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,041 dan t-hitung sebesar 1,694 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,094 yang lebih besar dari 0,05 yang berarti bahwa program pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga (H_3) ditolak. Dalam skema pemutihan pajak sanksi denda pajak kendaraan bermotor yang terlambat tidak berlaku lagi bagi wajib pajak yang telat membayar. Program pemutihan pajak sangat diuntungkan oleh wajib pajak kendaraan, khususnya bagi wajib pajak yang tidak membayarkan kewajibannya. Namun dalam hal ini tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Gianyar tidak mengalami peningkatan meskipun pemerintah sudah mengeluarkan program pemutihan pajak yang dimana tujuannya untuk meringankan beban wajib pajak. Program pemutihan pajak yang dikeluarkan oleh pemerintah belum sepenuhnya optimal dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelaksanaan program pemutihan pajak yang berulang dapat menurunkan kepatuhan dan kedisiplinan wajib pajak serta menyebabkan masyarakat berpikir dua kali untuk tidak membayar pajak tepat waktu hingga program tersebut ditawarkan kembali.

Sosialisasi Perpajakan Tidak Mampu Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat Gianyar

Hipotesis keempat (H_4) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,001 dan t-hitung sebesar 0,175 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,861 yang lebih besar dari 0,05 yang berarti sosialisasi perpajakan (M_1) tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga (H_4) ditolak. Kualitas pelayanan pajak merupakan ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas (Sapriadi, 2013:74). Baik atau buruknya kualitas pelayanan pajak yang

diberikan kepada wajib pajak akan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor (Husnia et al, 2019) (Husnina dan Mulyani, 2024).

Ada atau tidaknya sosialisasi yang dilakukan oleh petugas pajak tidak akan mengubah tingkat akan mengubah kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya karena ini merupakan keharusan bagi setiap wajib pajak yang memiliki kendaraan dan kendaraan juga sebagai penunjang mobilitas kegiatan masyarakat sehari-hari. Sosialisasi perpajakan memang memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak tentang peraturan perpajakan. Namun dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh petugas pajak tidak mampu memperkuat atau memperlemah pengaruh hubungan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gianyar. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meifari (2020) serta Afisah dan Witono (2023) yang menunjukkan hasil bahwa sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi Perpajakan Tidak Mampu Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat Gianyar

Hipotesis kelima (H_5) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,014 dan t-hitung sebesar 1,717 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,089 yang lebih besar dari 0,05 yang berarti sosialisasi perpajakan (M_2) tidak mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga (H_5) ditolak. Kesadaran perpajakan merupakan suatu keadaan dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghormati dan mentaati peraturan perpajakan yang berlaku. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Namun dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar. Hal ini mengindikasikan bahwa sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh petugas pajak tidak mampu memperkuat atau memperlemah hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Meskipun tujuan utama sosialisasi perpajakan adalah untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak, namun dalam praktiknya, sosialisasi yang diberikan petugas pajak tidak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawabnya, bahkan dapat menyebabkan wajib pajak tidak sepenuhnya menerima dan memahami pentingnya pajak bagi kemajuan negara. (Rizki & Syaiful, 2023). Semakin tinggi atau baik sosialisasi perpajakan yang diberikan oleh petugas pajak belum tentu dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar. Hal tersebut disebabkan karena ketidakmampuan wajib pajak dalam memahami dengan baik materi atau informasi perpajakan yang diberikan oleh Kantor Samsat Gianyar. Ketidapkahaman wajib pajak terhadap materi atau informasi perpajakan yang disampaikan dapat disebabkan karena informasi tersebut tidak dapat tersampaikan dengan baik secara menyeluruh kepada wajib pajak atau dengan kata lain sosialisasi tersebut tidak berhasil dilakukan (Lianty et al, 2017).

Sosialisasi Perpajakan Tidak Mampu Memoderasi Pengaruh Program Pemutihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat Gianyar

Hipotesis keenam (H_6) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,008 dan t-hitung sebesar 1,595 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,114 yang lebih besar dari 0,05 yang berarti sosialisasi perpajakan (M_3) tidak mampu memoderasi pengaruh program pemutihan pajak terhadap

kepatuhan wajib pajak, sehingga (H₆) ditolak. Melalui Peraturan Gubernur pemerintah menawarkan insentif yang disebut dengan program pemutihan pajak untuk mendorong wajib pajak yang sudah lama lalai dalam membayar pajak. (Ammy, 2022). Skema program pemutihan pajak kendaraan bermotor dinilai dapat memotivasi wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab dalam membayar pajak. Namun dalam penelitian ini diperoleh hasil sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar. Hal ini diduga disebabkan karena wajib pajak yang memanfaatkan secara efektif program pemutihan pajak dari pemerintah maka secara otomatis dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak meskipun tidak didukung dengan adanya sosialisasi perpajakan. Dari asumsi di atas dapat disimpulkan bahwa semakin baik sosialisasi pajak dari petugas pajak tidak serta merta dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Apabila dari dalam diri wajib pajak sudah meyakini bahwa mematuhi kewajiban perpajakan merupakan hal positif yang harus dilaksanakan serta prinsip moral dari wajib pajak sudah baik maka wajib pajak akan menganggap bahwa pajak merupakan kewajiban yang harus dipenuhi tanpa melihat bagaimana sosialisasi yang dilakukan. Begitupun sebaliknya, apabila wajib pajak masih menganggap membayar pajak merupakan hal yang tidak penting dan tidak perlu dilakukan, maka sebaik apapun sosialisasi pajak yang diberikan oleh petugas pajak tidak akan mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa wajib pajak yang mengikuti atau mendapatkan sosialisasi perpajakan hanya mengikuti aturan tanpa menggunakan apa yang telah dipelajarinya.

SIMPULAN DAN SARAN

Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang berkualitas dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya di Kantor Samsat Gianyar. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar. Tingginya kesadaran yang dimiliki wajib pajak akan berdampak positif pada peningkatan jumlah kepatuhan wajib pajak, sehingga pemerintah mengharapkan target penerimaan pajak yang telah ditentukan bisa tercapai. Program pemutihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Gianyar. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pemerintah sudah menerapkan program pemutihan pajak yang tujuannya untuk mengurangi wajib pajak namun kepatuhan wajib pajak tidak mengalami peningkatan.

Sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Gianyar. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan yang dilakukan petugas pajak tidak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya, karena niat dalam mematuhi perpajakan berasal dari diri sendiri. Sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar. Hal ini menunjukkan bahwa ada atau tidaknya sosialisasi yang dilakukan oleh petugas pajak wajib pajak akan tetap membayarkan kewajibannya karena ini merupakan sesuatu yang harus dilakukan yang wajib dibayar setiap tahunnya. Sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang memanfaatkan secara efektif program pemutihan pajak dari pemerintah maka secara otomatis dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak meskipun tidak didukung dengan adanya sosialisasi perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ammy, B. (2022). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama (BBN) Kendaraan Bermotor, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating. *Owner* 7(1):173–83. doi: 10.33395/owner.v7i1.1257.
- Antara News Bali. (2019). Bapenda Bali Ajak Masyarakat Gianyar Lebih Taat Bayar Pajak. URL : <https://bali.antaraneews.com/berita/152949/bapenda-bali-ajak-masyarakat-gianyar-lebih-taat-bayar-pajak>. Diakses pada tanggal 15 Juli 2024.
- Artamoni, W. (2022). Pengaruh Motivasi Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening Di KPP Pratama Medan Petisah. *Jasmien*, 3(01), 437-448.
- Balipost. (2023). Bali Kembali Berlakukan Relaksasi Pajak Kendaraan Bermotor. URL : <https://www.balipost.com/news/2023/09/07/360674/Bali-Kembali-Berlakukan-Relaksasi-Pajak>. Diakses pada tanggal 23 Juli 2024.
- Bhagaskara, K., Pramukty, R., & Yulaeli, T. (2023). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Penerapan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 2(1):74–88. doi: 10.58192/profit.v2i1.449.
- Fitrianti, S, A, M, M., & Marsellisa, N. (2023). Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Sosialisasi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Jakarta Timur. *Jurnal Revenue* 4(1):52–64.
- Hidayat, I., & Lusiana, M. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Tangerang. *Bongaya Journal for Research in Accounting (BJRA)* 5(1):11–35. doi: 10.37888/bjra.v5i1.322.
- Husnia, A, N, Z, A., & Ulva, R, M. (2019). Pengaruh Motivasi, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kudus. *Journal Accounting International Mount Hope* 6(11):951–52.
- Lianty, M., Hapsari, D, W., & Kurnia, K. (2017). Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer* 9(2):55–65. doi: 10.23969/jrak.v9i2.579.
- Megawangi, C, A, M., & Setiawan, E, P. (2017). Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Volume 19:hlm. 2348-2377.
- Meifari, V. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi Di Kota Tanjungpinang. *Cash* 3(01):39–51. doi: 10.52624/cash.v3i01.1585.
- Nazwah, H. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Pondok Gede). *Jurnal Ekonomi Perjuangan* 1(2):92–112.
- Rizki, M & Syaiful, S. (2023). Pengaruh Kesadaran Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Dimoderasi Sosialisasi Perpajakan. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 2(4):95–107. doi: 10.58192/profit.v2i4.1368.
- Rosmawati, S., & Darmansyah, M. (2023). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Penegakan Hukum, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Penggelapan Pajak. *Jurnal Literasi Akuntansi* 3(4):189–202. doi: 10.55587/jla.v3i4.106.

- Sista N. A. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Gianyar. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(1), 142–179.
- Supriatiningsih, S., & Jamil, S, F. (2021). Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan* 9(1):199–208. doi: 10.37641/jiakes.v9i1.560.
- Prasetyo, A. (2021). Tinjauan Model Pengukuran Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Dengan Pendekatan Analisis POEMS. *Jurnal BPPK: Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan*, 14(1), 56-70.
- Wangi, N. M. P., Mahaputra, I. N. K. A., Ardianti, P. N. H., & Putra, M. D. P. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi, Tarif, Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Badung. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 5(2), 443-455.