

# KUALITAS PELAYANAN FISKUS MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA SAMSAT JAKARTA TIMUR

**Gilbert Billy Dionisius Simanjuntak<sup>1</sup>**

**Universitas Advent Indonesia**

[gilbertdion123@gmail.com](mailto:gilbertdion123@gmail.com) \*

**Riky Sai Maruli<sup>2</sup>**

**Universitas Advent Indonesia**

[riky.maruli@unai.edu](mailto:riky.maruli@unai.edu) \*

**Mila Susanti**

**Universitas Advent Indonesia**

[milasusanti@unai.edu](mailto:milasusanti@unai.edu)

## *Abstract*

This research aims to test motor vehicle taxpayer compliance by testing the quality of tax services provided by tax authorities to assist taxpayers in planning and managing their tax obligation needs at SAMSAT East Jakarta. This research uses a quantitative method using 64 primary sample data collected by distributing questionnaires to motor vehicle taxpayers at SAMSAT, East Jakarta. The research conducted hypothesis testing using multiple linear regression with the SPSS version 25.0 application. The results of the research show that the quality of tax service has a significant positive effect on motor vehicle taxpayer compliance. In other words, motor vehicle taxpayer compliance is determined by the quality of tax service to taxpayers.

**Keywords:** *Quality of tax service, taxpayer compliance.*

## PENDAHULUAN

Penerimaan negara berasal dari berbagai sumber, antara lain: pajak, migas, dan sumber bukan pajak. Dengan demikian, perpajakan akan meningkatkan pertumbuhan PDB suatu negara, seiring dengan peningkatan pendapatan individu dan kapasitas untuk berkontribusi secara finansial (Aryanti & Handayani, 2023). Selain pajak pusat, pemerintah daerah juga melakukan pemungutan pajak untuk pembagunan di daerah, antara lain pajak kendaraan bermotor, sebagaimana tercantum pada Pasal 1 Ayat 12 UU No. 28 Tahun 2009, pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Untuk mendongkrak penerimaan negara dari sektor pajak yang pendapatan daerah, maka wajib pajak kendaraan bermotor harus patuh membayar PKB. Cara yang dapat dilakukan untuk memaksimalkan PKB, salah satunya dengan memastikan kepatuhan wajib pajak atas PKB (Wahyudi et al., 2023). Kepatuhan tersebut juga ditunjang dengan kesan positif wajib pajak atas kualitas layanan fiskus terhadap wajib pajak PKB. Penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak membayar PKB berkorelasi positif dengan kesadaran wajib pajak (Apriani, 2023). Hal ini berdampak juga terhadap peningkatan jumlah kepatuhan wajib pajak mematuhi peraturan perundang-undangan PKB. Untuk itu, maka diperlukan edukasi kepada wajib pajak. Dengan demikian diharapkan wajib pajak orang pribadi akan bersungguh-sungguh untuk membayar pajaknya sesuai dengan kewajiban hukumnya (Awwalina et al., 2018).

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan wajib pajak, adalah dengan memberikan pelayanan perpajakan yang unggul kepada wajib pajak dengan cara meningkatkan kepuasan wajib pajak atas pelayanan fiskus. Dengan demikian diharapkan, wajib pajak akan sepenuhnya mematuhi peraturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku melalui pemahaman seluruh ketentuan berlaku, dan menilai secara tepat kewajiban perpajakannya, serta membayar pajak yang telah jatuh tempo tepat waktu.

Dengan kata lain, kepatuhan wajib pajak membayar pajak dalam pemenuhan kewajibannya akan membantu pembangaunan daerah, dan wajib pajak juga akan terhindar dari denda dan sanksi perpajakan seperti pemeriksaan, penyidikan menyeluruh, ancaman, peringatan, atau sanksi hukum atau administratif.

Fenomena berita tentang sistem pemungutan pajak mendapat komentar dari salah satu anggota DPR yang mengindikasikan bila ada pertemuan antara fiskus dengan wajib pajak cenderung menghasilkan terjadinya penyimpangan karena ada kesempatan untuk melakukan negosiasi. Hal ini mengakibatkan adanya ketidakefisienan penerimaan pajak negara (Saptohutomo, 2023).

Hal ini sejalan dengan studi sebelumnya bahwa peningkatan pelayanan pemungutan pajak dan penerimaan negara berbanding lurus terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak (Ummah, 2015). Dengan demikian, pelayanan fiskus yang tepat dan elok, bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sesuai dengan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 mengenai perlunya pelayanan prima kepada wajib pajak. Dengan kata lain, guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk mencukupi kewajiban perpajakannya, maka perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh aparat pajak. Pelayanan perpajakan yang baik memberikan kemudahan bagi wajib pajak, membantu wajib pajak dalam mengelola dan menyiapkan keperluan yang diperlukan.

Penelitian terdahulu juga menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Purba, 2018). Nugroho menambahkan (2004) bahwa kualitas pelayanan perpajakan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib. Dilain pihak, temuan ini tidak sejalan dengan Siamena yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak wajib (Siamena et al., 2017). Dengan kata lain, semakin tinggi pelayanan yang diberikan, belum tentu menambah kesediaan

wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan fenomena antagonis tersebut, maka penulis perlu melakukan penelitian lebih lanjut dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan judul “*Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jakarta Timur Dipengaruhi Dengan Kualitas Pelayanan Fiskus*”.

## **TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

### **Kualitas Pelayanan Fiskus**

Memberikan bantuan terbaik kepada wajib pajak akan meningkatkan persepsi mereka terhadap otoritas pajak, dan mencegah terjadinya wajib pajak berkecil hati untuk berinteraksi dengan fiskus. Kualitas pelayanan perpajakan dapat diukur dalam lima cara: (1) keandalan: mampu menyelesaikan tugas yang diberikan secara konsisten dan akurat; (2) keamanan: pemahaman dan kepatutan pekerja, organisasi, dan kemampuannya yang dilaporkan oleh pekerja dengan penuh keyakinan. (3) daya tanggap: kesiapan untuk membantu dan melayani klien dengan segera; (4) empati: memberikan perhatian dan kepedulian individu yang kepada kliennya; dan (5) berwujud: yang meliputi personel, fasilitas, penampilan, dan media komunikasi (Awwalina et al., 2018).

Menilai kualitas pelayanan perpajakan memerlukan perbandingan antara pengalaman aktual wajib pajak dengan harapan mereka. Pelanggan akan membayar pajaknya secara penuh dan tepat waktu jika petugas pajak mau membantu dan menyenangkan untuk diajak bekerja sama. Jika otoritas pajak ingin melihat lebih banyak kepatuhan wajib pajak, mereka harus terus berupaya untuk meningkatkan layanan mereka. Pembayar pajak akan lebih mungkin menjadi pelanggan setia jika mereka menerima pelayanan prima (Hadi et al, 2018)

Menurut DJP, untuk memberikan pelayanan perpajakan yang baik kepada masyarakat, pegawai harus selalu bersikap sopan, cepat tanggap, dan tidak mempersulit hidup wajib pajak. Petugas pajak harus selalu bersikap ramah, adil, dan tegas terhadap

wajib pajak, namun mereka juga harus berupaya memastikan bahwa masyarakat memahami tanggung jawab perpajakan mereka (Wilmart, 2020)

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak merupakan wajib pajak yang sepenuhnya patuh dalam menggunakan hak perpajakannya dan memenuhi seluruh tanggung jawab perpajakannya (Agun et al., 2022). Dalam hal hak dan tanggung jawab mereka di bidang pajak, wajib pajak sering kali bertindak tidak sesuai dengan hukum dalam membayar tagihan pajak mereka tepat waktu dan melaporkan semua informasi yang relevan secara akurat.

Pengetahuan ini berfungsi sebagai landasan bagi tindakan, keputusan, dan taktik mereka. Memiliki pengetahuan perpajakan berarti menguasai perpajakan dan mampu menggunakan informasi tersebut untuk membayar pajak secara adil. Pendidikan formal dan non-formal dapat memberikan kesempatan untuk belajar tentang pajak. Memiliki pemahaman dasar tentang pajak merupakan prasyarat bagi wajib pajak.

Indikator kepatuhan wajib pajak menurut (Nur, 2018) dilihat dari ketepatan laporan SPT. Apabila Wajib Pajak menyampaikan SPT tepat pada tanggal jatuh temponya maka dianggap tepat waktu. Kepatuhan terhadap seluruh peraturan perpajakan, termasuk membayar pajak tepat waktu, tertib mendaftarkan sebagai Wajib Pajak, dan mengisi seluruh formulir perpajakan secara akurat. Sedangkan Chaizi Nasucha (RW et al., 2018) menunjukkan kepatuhan Wajib Pajak pada saat melakukan hal-hal: 1) mendaftarkan; 2) menanggapi surat pemberitahuan penyeteroran ulang (SPT); 3) menghitung dan membayar pajaknya secara akurat; dan 4) membayar saldo terutang.

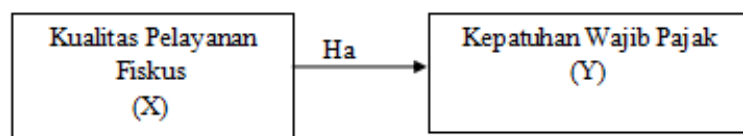
### **Kerangka Pemikiran**

Sikap seorang wajib pajak mempengaruhi betapa pentingnya fiskus memberikan pelayanan yang baik selama prosedur perpajakan. Karena baik wajib pajak maupun fiskus sama-sama aktif dalam proses perpajakan, maka sikap wajib pajak terhadap partisipasi dalam proses perpajakan dipengaruhi oleh pelayanan yang ditawarkan fiskus. Administrasi Pajak Umum menawarkan layanan kepada pembayar pajak untuk membantu mereka mematuhi tugas perpajakannya. Jasa-jasa tersebut termasuk dalam kategori jasa perpajakan. Karena pelayanan perpajakan diselenggarakan oleh organisasi pemerintah, maka pelayanan tersebut dianggap sebagai pelayanan publik karena diberikan tanpa memandang keuntungan, dilakukan dalam parameter penegakan hukum, dan dikelola untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Jotopurnomo et al, 2013)

Salah satu tindakan paling krusial yang perlu dilakukan pemerintah untuk menunjukkan kepeduliannya secara nyata. Memaksimalkan penerimaan negara dengan tetap menjaga pelayanan prima kepada wajib pajak merupakan tujuan dari kualitas pelayanan. Memberikan pelayanan prima memiliki tiga tujuan utama: meningkatkan produktivitas pegawai pajak, menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, dan mendorong tingginya tingkat kepatuhan sukarela perpajakan (Coronel et al., 2018) Penulis telah membuat hipotesis berikut berdasarkan uraian yang diberikan:

Ho: Kualitas pelayanan fiskus tidak didapati berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak

Ha: Kualitas pelayanan fiskus didapati berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak



**Gambar 1. Kerangka pemikiran**

## **METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan menggunakan jenis data primer. Data yang diperoleh dalam penelitian ini diperoleh langsung dari 64 responden yang disurvei di kalangan wajib pajak di Samsat Jakarta Timur. Untuk memperoleh data, penulis menyebarkan kuesioner kepada responden dan meminta mereka untuk mengisinya. Pengujian pengelolaan data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif dan aplikasi data SPSS versi 25.0. Penelitian ini menggunakan skala pengukuran skala Likert dengan pemilihan angka satu hingga angka lima yang secara berturut-turut memiliki persepsi sangat tidak setuju (1) sampai dengan sangat setuju (5). Analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier, uji signifikan t, analisis statistik deskriptif, serta korelasi dan koefisien determinasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1. Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus**

Item	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	0,715	0,246	<i>Valid</i>
2	0,752	0,246	<i>Valid</i>
3	0,753	0,246	<i>Valid</i>
4	0,653	0,246	<i>Valid</i>
5	0,667	0,246	<i>Valid</i>
6	0,566	0,246	<i>Valid</i>
7	0,756	0,246	<i>Valid</i>

Sumber: Diolah oleh penulis, 2024

Kuesioner yang dibagikan kepada para responden melalui proses uji validasi dan uji reliabilitas sebagai berikut. Uji validasi ini mengambil 64 orang wajib pajak diberikan kuesioner untuk diisi dengan sebaik-baiknya. Berdasarkan persentase responden diketahui tabel uji validasi ini 0,246. Oleh karena itu, semua item dianggap sah jika jumlahnya lebih besar dari r tabel. Variabel kualitas pelayanan fiskus terdiri dari tujuh pernyataan, sedangkan kepatuhan wajib pajak terdiri dari delapan pernyataan.

**Tabel 2. Validitas Kepatuhan Wajib Pajak**

Item	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	0,708	0,207	<i>Valid</i>
2	0,735	0,207	<i>Valid</i>
3	0,751	0,207	<i>Valid</i>
4	0,634	0,207	<i>Valid</i>
5	0,670	0,207	<i>Valid</i>
6	0,564	0,207	<i>Valid</i>
7	0,733	0,207	<i>Valid</i>
8	0,478	0,207	<i>Valid</i>

Sumber: Diolah oleh penulis, 2024

Adapun indikator yang digunakan dalam kualitas pelayanan fiskus adalah profesionalisme fiskus, penguasaan peraturan pajak, penjelasan yang mudah dipahami, ketanggapan fiskus dalam mengatasi kesulitan wajib pajak, penyediaan pelayanan online, petugas fiskus memiliki skill dan kompetensi yang baik, kemungkinan kendala pelayanan jaringan atau server.

**Tabel 3. Reliabilitas Variabel**

No	Nama Variabel	Nilai <i>Cronbach'ch Alpha</i>	Keputusan
1	X	0,815	Reliabel
2	Y	0,811	Reliabel

Sumber: Diolah oleh penulis, 2024

Indikator yang digunakan untuk kepatuhan wajib pajak adalah kepatuhan dalam pengisian SPT dengan benar, lengkap dan jelas, pengisian SPT tahunan tepat waktu, tidak pernah menerima sanksi atau denda, tidak pernah menerima surat teguran, membayar tepat waktu, melengkapi semua data, pengingat waktu bayar pajak, dan menghitung pajak terhutang dengan benar.

Berdasarkan asumsi kenormalan, sebaran data penelitian ini menunjukkan data yang normal, dimana pada tabel 1 menunjukkan bahwa Asymp. Sig (2-tailed) memberikan



nilai 0,100 sehingga  $>$  dari 0,05 dan dapat diambil kesimpulan bahwa data terdistribusi normal.

**Tabel 4. Uji Asumsi Dasar**

No	Keterangan	Standar	Hasil
1	One Sample K-G	Asymp. Sig. (2-tailed)	0,100
2	Linearitas	Sig deviation from Linearity	0,056

Sumber: Diolah oleh penulis, 2024

Hubungan linier antara variabel X dan Y disimpulkan jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. Hasil uji linearitas adalah signifikan kualitas pelayanan fiskus (X) pada kepatuhan wajib pajak (Y)  $0,000 < 0,05$  dan selisih signifikan nilai linearitas data  $0,056 > 0,05$ . Untuk kualitas pelayanan Fiskus (X) dan kepatuhan wajib pajak (Y) dijelaskan secara memadai dengan menggunakan regresi linier.

**Tabel 5. Deskripsi data rata-rata**

Keterangan	Kualitas Pelayanan Fiskus	Kepatuhan WP
Rata-rata	4,2254	4,2656
Min	1,4286	1,2500
Maks	5,0000	5,0000
Std. Deviasi	0,6352	0,6348

Sumber: Diolah oleh penulis, 2024

Untuk mengetahui perubahan variabel terkait digunakan regresi linier sederhana. Hasil ini muncul dari operasi yang dilakukan pada data:

**Tabel 6. Persamaan Regresi**

	Keofisien	Standar eror	t Stat	Sig.
Konstanta	0,696689	0,28986	2,40348	0,01924
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,844629	0,06785	12,4485	0,0000

Variabel terikat : Kepatuhan WP

Sumber: Diolah oleh penulis, 2024

Berdasarkan tabel 6 di atas, maka dapat dibentuk sebuah persamaan regresi

sebagai berikut:

$$\text{Kepatuhan Wajib Pajak} = 0,696689 + 0,844629 \text{ Kualitas Pelayanan Fiskus}$$

Nilai konstanta positif 0,696689 memberi makna bahwa bila tidak ada pelayanan dari fiskus, maka nilai dari kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,696689 yang artinya wajib pajak sangat tidak patuh di Samsat Jakarta Timur. Nilai kemiringan dari kualitas pelayanan fiskus menunjukkan nilai 0,844629 yang bermakna bahwa bila ada peningkatan pada kualitas pelayanan fiskus maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,844629 satuan. Hal ini berlaku juga sebaliknya. Hasil pengujian signifikansi menunjukkan nilai sig.  $0,000 < 0,05$ , dengan demikian menerima  $H_a$  dan menolak  $H_o$ , sehingga ada pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib.

**Tabel 7. Korelasi dan Determinasi**

<i>Regression Statistics</i>	
Multiple R	0,8451277
R Square	0,7142408
Adjusted R Square	0,7096318
Standard Error	0,3420905
Observations	64

Sumber: Diolah oleh penulis, 2024

Koefisien korelasi dilihat dari nilai multiple r sebesar 0,8451277 yang memberikan nilai positif, dengan demikian penurunan kualitas pelayanan fiskus mengakibatkan penurunan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Jakarta Timur. Hal ini juga berlaku sebaliknya bila terjadi peningkatan pelayanan kualitas fiskus. Nilai tersebut juga memberi makna bahwa kualitas pelayanan fiskus sangat kuat hubungannya dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Nilai R Square 0,7142408 atau 71,42% memberikan arti kontribusi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor didapat dari pelayanan kualitas fiskus sebesar 71,42%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN

Penelitian ini mengemukakan beberapa hasil bahwa pelayanan kualitas fiskus memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Jakarta Timur. Kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan yang searah dengan pelayanan kualitas fiskus. Dan akhirnya, hasil statistik menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara signifikan oleh pelayanan kualitas fiskus.

Sebagai rekomendasi, berikut beberapa saran yang dapat diambil untuk pemerintah dan fiskus harus mempertahankan dan bahkan meningkatkan wajib pajak melalui peningkatan regulasi perpajakan dan penerapan hukuman untuk menimbulkan efek jera ketika tidak membayar pajak. Perlu adanya tindakan tegas seperti penyediaan layanan informasi di baliho, brosur, media sosial, ataupun yang lain untuk meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agun, W. A. N. U., Datrini, L. K., & Amlayasa, A. A. B. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi. *WICAKSANA: Jurnal Lingkungan Dan Pembangunan*, 6(1), 23–31. <https://doi.org/10.22225/wicaksana.6.1.2022.23-31>
- Agus Nugroho, R. J. (2004). PELAKSANAAN SANKSI DENDA , PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ( Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang ). *Pelayanan Sanksi Pajak Terhadap Pelayanan Pajak*, 85. [http://eprints.undip.ac.id/6812/1/Agus\\_Nugroho\\_Jatmiko.pdf](http://eprints.undip.ac.id/6812/1/Agus_Nugroho_Jatmiko.pdf)
- Apriani, A. (2023). Analisis Perhitungan dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 di PPPD Kota Bandung III. *Jurnal Perpajakan Dan Keuangan Publik*, 2(2), 1–10.
- Aryanti, E. K., & Handayani, R. (2023). *Pengaruh Arus Kas Operasi , Ukuran Perusahaan Terhadap Tax Avoidance pada Perusahaan Barang Konsumsi yang Terdaftar di BEI Periode 2019-2021*. 18, 245–260.

- Awwalina, P., Yadinta, F., Mulyadi, J. M. V., & Classification, J. E. L. (2018). *Kualitas Pelayanan Fiskus , Dimensi Keadilan , Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 5(2), 201–212.
- Bañez-Coronel, M., Ayhan, F., Tarabochia, A. D., Zu, T., Perez, B. A., Tusi, S. K., Pletnikova, O., Borchelt, D. R., Ross, C. A., Margolis, R. L., Yachnis, A. T., Troncoso, J. C., Ranum, L. P. W., Roos, R. A. C., Perez, M., Jin, W., Le, D., Carlozzi, N., Dayalu, P., ... Frank, S. (2018). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における 健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *Current Neurology and Neuroscience Reports*, 1(1), iii–vii.  
<https://doi.org/10.1016/j.jns.2018.09.022><http://dx.doi.org/10.1016/j.ejphar.2009.04.058><http://dx.doi.org/10.1016/j.brainres.2015.10.001><http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=2854659&tool=pmcentrez&rendertype=abstract><http://www.pub>
- Budiarto, D. S., Islamiyati, M., & Prabowo, M. A. (2021). The Correlation of Business Creativity and Social Media with MSMEs Entrepreneurial Performance. *AKRUAL: Jurnal Akuntansi*, 12(2), 132. <https://doi.org/10.26740/jaj.v12n2.p132-142>
- Hadi, N., & Mahmudah, U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *AKTSAR: Jurnal Akuntansi Syariah*, 1(2), 257. <https://doi.org/10.21043/aktsar.v1i2.5222>
- Jotopurnomo Cindy, & Mangoting Yenni. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 50–54.
- Nur, M. (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara. *Journal Pengembangan Sumber Daya Insani*, 3(2), 354–362. [www.journal.unismuh.ac.id/perspektif](http://www.journal.unismuh.ac.id/perspektif)
- Purba, M. A. (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak orang

- pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama batam. *Jurnal AKuntansi Barelang*, 89–103.
- RW, N. S., Bagianto, A., & Yuniati, Y. (2018). Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dan Dampaknya Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak Penghasilan Badan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 2(2), 115–143. <https://doi.org/10.31955/jimea.vol2.iss2.pp115-143>
- Saptohutomo, A.P. (2023). Sistem Pemungutan Pajak Secara Manual Dinilai Rawan Kongkalikong. *Kompas.com/News/Nasional*. 28 Maret 2023. (<https://nasional.kompas.com/read/2023/03/28/17211981/sistem-pemungutan-pajak-secara-manual-dinilai-rawan-kongkalikong>)
- Siamena, E., Sabijono, H., & Warongan, J. D. . (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Manado. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 917–927. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.18367.2017>
- Supadmi, N. L. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2), 2–3. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jiab/article/view/2598>
- Ummah, M. (2015). Pengaruh kesadaran wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang. *Jurnal Ekonomi*, 1–14.
- Wahyudi, U., Cahyaningsih, E. D., Sodik, S., & Prawestri, H. P. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Malang (Studi Kasus Kendaraan Roda Dua). *Jurnal Akuntansi STIE Muhammadiyah Palopo*, 9(1), 101. <https://doi.org/10.35906/jurakun.v9i1.1299>
- Wilmart, C. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 8(1).