

SKRIPSI

**PENGARUH PROGRAM PEMUTIHAN, SOSIALISASI PAJAK,
DAN KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA
KANTOR SAMSAT KABUPATEN GIANYAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : Ni Made Dwikayanti
NIM : 2115654071**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI PERPAJAKAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2025**

Pengaruh Program Pemutihan, Sosialisasi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Gianyar

Ni Made Dwikayanti
2115654071

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Tingkat kepatuhan wajib pajak sangat penting bagi keberlangsungan sistem perpajakan suatu negara. Kepatuhan yang tinggi memastikan penerimaan negara optimal yang kemudian dapat digunakan untuk pembangunan dan pelayanan publik. Sebaliknya, kepatuhan yang rendah dapat mengakibatkan hilangnya potensi penerimaan dan beban yang tidak merata di antara wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh program pemutihan pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Gianyar. Jenis penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada tahun 2024, yang dipilih melalui metode *accidental sampling*. Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebarlang langsung ke responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu statistik deskriptif dan pengujian hipotesis dengan tingkat signifikansi 5% menggunakan *SPSS* versi 25. Hasil penelitian membuktikan bahwa secara simultan nilai signifikansi 0.000, karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig.000} < \alpha 0.05$) maka hipotesis diterima. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa program pemutihan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kepatuhan wajib pajak, sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Pemutihan, Sosialisasi, dan Kualitas Pelayanan, dan Kepatuhan Wajib Pajak

***The Effect of Tax Bleaching Program, Tax Socialization,
and the Quality of Tax Office Services on Motor Vehicle
Taxpayer Compliance at the Gianyar Regency Samsat
Office***

**Ni Made Dwikayanti
2115654071**

(Bachelor of Applied Accounting Taxation Study Program, Bali State Polytechnic)

ABSTRACT

The level of taxpayer compliance is very important for the sustainability of a country's tax system. High compliance ensures optimal state revenue which can then be used for development and public services. Conversely, low compliance can result in a loss of potential revenue and an uneven burden among taxpayers. This study aims to determine the effect of the tax whitening program, tax socialization, and the quality of tax services on the level of compliance of motor vehicle taxpayers at the Gianyar Regency Samsat Office. The type of research used is a quantitative approach involving 100 motor vehicle taxpayer respondents registered in 2014, which was selected through accidental sampling method. Primary data was collected using a questionnaire distributed directly to respondents. The data analysis technique used is descriptive statistics and hypothesis testing with a significant level of 5% using SPSS version 25. The results prove that simultaneously the significant value is 0.000, because the significant value is smaller than 0.05 ($\text{sig. } 0.000 < \alpha 0.05$) then the hypothesis is accepted. The conclusion of this study shows that the tax bleaching program has a positive and significant effect on taxpayer compliance, tax socialization has a positive and significant effect on taxpayer compliance and tax service quality has a positive and significant effect on taxpayer compliance.

Keyword: Bleaching, Socialization, Services, and Taxpayer Compliance

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Abstrak.....	.ii
Abstract.....	ii
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan.....	iii
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	iv
Halaman Persetujuan Usulan Proposal Penelitian	v
Halaman Penetapan Kelulusan.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Batasan Masalah.....	12
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Kajian Teori.....	16
B. Kajian Penelitian yang Relevan	19
C. Kerangka Pikir dan Konseptual	23
D. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi/Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel Penelitian	32
D. Variabel Penelitian	34
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	37
F. Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	39
G. Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Deskripsi Hasil Penelitian	44
B. Hasil Uji Hipotesis	56
C. Pembahasan Hasil Penelitian	60
D. Keterbatasan Penelitian	66
BAB V PENUTUP.....	68
A. Simpulan	68
B. Implikasi.....	69
C. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Bali Tahun 2019-2023	2
Tabel 1.2 Rekapitulasi Data Tunggal Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Bali Tahun 2020 s/d Tahun 2024	3
Tabel 1. 3 Jumlah Target dan Realisasi Pajak kendaraan Bermotor pada UPTD Pelayanan Pajak Retribusi Daerah Kabupaten Gianyar	7
Tabel 3.1 Bobot Skor Skala Likert	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Heterokedastisitas	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Linier Berdanda	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik t	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik f	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	25
Gambar 2.2 Hipotesis Penelitian.....	26



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembaran Kuesioner
- Lampiran 2 : Karakteristik dan Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 3 : Hasil Uji Statistik Deskriptif
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabel
- Lampiran 6 : Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 7 : Hasil Uji Multikolinieritas
- Lampiran 8 : Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 9 : Hasil Analisa Regresi Berganda
- Lampiran 10 : Hasil Uji R
- Lampiran 11 : Hasil Uji t
- Lampiran 12 : Hasil Uji f
- Lampiran 13 : Tabulasi Data
- Lampiran 14 : R Tabel
- Lampiran 15 : T Tabel
- Lampiran 16 : F Tabel
- Lampiran 17 : Rekapitulasi Data Tunggal Pajak Kendaraan Bermotor
Provinsi Bali Tahun 2020 s/d Tahun 2024
- Lampiran 18 : Laporan Realisasi Anggaran dan Belanja Untuk Tahun
Yang Berakhir Sampai Dengan 31 Desember 2023 dan
2022
- Lampiran 19 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 20 : Surat Permohonan Izin Penyebaran Kuisisioner

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan pendapatan utama negara yang vital untuk mendanai pembangunan nasional maupun pelayanan kepada masyarakat (Ichlas et al., 2022). Pajak daerah merupakan kewajiban finansial yang bersifat memaksa, diberikan kepada individu atau entitas di suatu wilayah administratif (Ardiansyah & Hidajat, 2024). Peningkatan dalam perolehan pajak secara langsung mendukung kelancaran program pembangunan serta peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Meskipun demikian, penerimaan pajak daerah masih memiliki potensi yang belum sepenuhnya dimanfaatkan (Triarda & Damayanti, 2021). Optimalisasi pemasukan pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain tingkat kesadaran wajib pajak, efisiensi sistem pemungutan, dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Wahyudi, 2023). Oleh karena itu, penting untuk mengambil langkah-langkah yang berkelanjutan dan terencana untuk meningkatkan pengetahuan dan kepatuhan wajib pajak serta memaksimalkan dan meningkatkan efektivitas pemungutan pajak. Hal ini bertujuan agar penerimaan fiskal daerah dapat mencapai potensi optimalnya. Pendapatan pajak yang optimal menjadi landasan yang kuat bagi pemerintah daerah perihal untuk mewujudkan program-program pembangunan berkelanjutan, meningkatkan kualitas infrastruktur, menyediakan layanan publik yang lebih baik dan merata bagi seluruh masyarakat (Sanduan, 2023)

Salah satu sumber utama penerimaan pajak adalah uang yang dipungut dari pajak kendaraan bermotor (PKB). Potensi PKB sangat substansial, terutama mengingat adanya peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang signifikan setiap tahunnya (Kowel et al., 2019). Meskipun provinsi mengawasi pajak kendaraan bermotor, setiap kabupaten diberikan wewenang untuk memungutnya guna membantu masyarakat dalam pembayaran (Hidayat & Maulana, 2022).

Potensi PKB ini sangat besar karena kendaraan bermotor tidak lagi dianggap sebagai barang mewah. Seiring meningkatnya daya beli masyarakat, kepemilikan kendaraan pribadi kini menjadi kebutuhan pokok bagi banyak orang di Indonesia. Kondisi angkutan umum terkadang lambat dan kondisinya buruk, daya beli masyarakat yang meningkat terhadap kendaraan bermotor telah menjadi kebutuhan pokok (Rizal, 2019). Tabel 1.1 menggambarkan hal ini sebagai berikut :

Tabel 1. 1
Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Bali Tahun 2019-2023

No	Kabupaten	Tahun				
		2019	2020	2021	2022	2023
1	Denpasar	1.175.721	1.200.315	1.218.412	1.205.383	1.264.822
2	Badung	760.808	780.630	793.885	831.501	885.934
3	Gianyar	400.424	410.553	416.902	459.933	486.450
4	Buleleng	410.279	421.426	429.917	450.766	476.575
5	Tabanan	372.297	381.547	387.740	403.076	421.599
6	Jembrana	191.665	197.148	201.486	241.259	250.746
7	Karangasem	181.836	187.976	192.256	206.877	221.683
8	Klungkung	120.634	123.979	126.236	162.346	170.966
9	Bangli	104.972	108.383	110.761	118.476	124.491
Total		3.718.636	3.811.957	3.877.595	4.079.617	4.303.266
Rata – Rata Kenaikan			93.321	65.638	202.022	223.649

Sumber : Badan Pusat Statistik Bali, tahun 2025

Tabel 1.1 menunjukkan daya beli kendaraan bermotor seluruh kabupaten di Bali mengalami peningkatan secara signifikan dari tahun 2019 sampai tahun 2023. Daya minat beli ini tercermin dari rata-rata penjualan unit yang naik secara konsisten yaitu 93.321 unit pada tahun 2020, 65.638 unit pada tahun 2021, 202.022 unit pada 2022, dan 223.649 unit pada tahun 2023. Kemungkinan kenaikan pendapatan asli daerah (PAD) dari sektor pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) erat kaitannya dengan kenaikan minat beli kendaraan.

Namun, kesenjangan yang terjadi dalam realisasi pembayaran pajak memiliki dampak besar pada pendapatan daerah. Kondisi ini diperparah dengan meluasnya tunggakan pajak di seluruh wilayah kabupaten, sehingga mendorong pemerintah untuk secara aktif menghimbau kepatuhan masyarakat dalam menunaikan kewajiban pajak kendaraan mereka. Informasi lebih lanjut mengenai data tunggakan pajak di seluruh kabupaten di Bali tersaji dalam tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1.2
Rekapitulasi Data Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Bali
Tahun 2020 s/d Tahun 2024

No.	Nama Wilayah	Tunggakan									
		Tahun 2020		Tahun 2021		Tahun 2022		Tahun 2023		Tahun 2024	
		Unit	Nominal								
1	Samsat Denpasar	158.360	86.084.344.300	137.033	103.557.451.300	97.292	67.104.822.500	110.204	59.456.202.400	102.974	78.503.763.900
2	Samsat Badung	108.336	57.265.213.100	101.316	75.939.969.000	68.592	47.916.788.200	74.851	39.149.138.400	84.233	62.320.912.500
3	Samsat Klungkung	14.569	6.382.115.700	18.259	11.584.542.000	13.150	7.460.142.600	10.969	4.525.148.100	14.226	7.592.886.900
4	Samsat Gianyar	49.530	23.895.773.800	61.922	41.732.433.200	41.370	24.645.716.800	36.056	16.489.793.600	46.965	28.983.892.500
5	Samsat Tabanan	40.722	17.418.793.900	44.506	25.598.743.800	34.431	18.915.128.200	29.507	12.732.577.700	35.958	21.015.470.600
6	Samsat Bangli	11.910	5.604.212.500	16.106	10.550.617.600	14.140	8.263.316.500	9.888	4.749.713.500	14.402	9.708.569.800
7	Samsat Karangasem	22.124	9.404.509.900	30.485	17.171.830.100	24.170	12.755.168.300	18.050	7.427.038.200	26.761	15.099.813.500
8	Samsat Jembrana	19.561	7.178.378.900	26.345	12.701.887.700	21.472	10.276.826.800	14.879	6.057.441.000	18.092	9.934.415.400
9	Samsat Buleleng	46.021	16.806.201.600	54.388	27.413.307.900	44.220	21.146.264.200	37.292	13.893.553.900	48.485	25.395.924.100
Total		471.133	230.039.543.700	490.360	326.250.782.600	358.837	218.484.174.100	341.696	164.480.606.800	392.096	258.555.649.200

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Tahun 2025

Berdasarkan tabel 1.2 memberikan informasi terkait jumlah pajak kendaraan bermotor di seluruh Bali menunjukkan pola fluktuatif selama periode 2020-2024 baik dari segi nominal tunggakan maupun jumlah kendaraan yang belum melunasi kewajibannya. Pada tahun 2020, tunggakan pajak kendaraan tercatat sebesar Rp 230.039 miliar dari 471.133 unit kendaraan. Angka ini kemudian meningkat signifikan di tahun 2021 mencapai Rp 326.250 miliar dengan jumlah unit kendaraan 490.360 unit, kemudian terjadi penurunan pada tahun 2022 menjadi Rp 218.484 miliar dengan 358.837 unit kendaraan, dan kembali menurun pada tahun 2023 menjadi Rp 164.480 miliar dengan 341.696 unit kendaraan, Namun pada tahun 2024 tunggakan kembali melonjak menjadi Rp 258.555 miliar dengan 392.096 unit kendaraan.

Samsat Denpasar secara konsisten memiliki jumlah unit dan nominal tunggakan tertinggi antara semua wilayah di Bali sepanjang periode 2020-2024. Meskipun demikian, nominal tunggakan di Denpasar juga menunjukkan tren penurunan dari Rp 80.004.344.300 pada tahun 2020 menjadi Rp 78.503.763.900 tahun 2024. Persentase kontribusinya terhadap total tunggakan di Bali juga sedikit menurun dari 37,4% menjadi 30%. Samsat Badung menjadi kontributor terbesar kedua setelah Denpasar, baik dari segi unit maupun nominal tunggakan. Nominal tunggakan di Badung juga menunjukkan penurunan yang signifikan dari Rp 57.265.213.100 pada tahun 2020 menjadi Rp 62.520.912.500 pada 2024. Persentase kontribusinya juga menunjukkan tren penurunan dari 24,9% menjadi 24%.

Beberapa wilayah menunjukkan penurunan nominal tunggakan yang cukup drastis yaitu Samsat Buleleng mengalami penurunan nominal tunggakan dari Rp 16.806.201.600 pada tahun 2020 menjadi Rp 25.395.924.100 pada tahun 2024. Samsat Gianyar juga menunjukkan penurunan nominal tunggakan yang signifikan dari Rp 23.895.773.000 pada tahun 2020 menjadi Rp 28.903.892.500 pada tahun 2024. Samsat Klungkung dan Bangli dan Jembrana secara konsisten memiliki nominal dan unit tunggakan paling rendah dibandingkan wilayah lain, mencerminkan ukuran populasi dan kepemilikan kendaraan yang lebih kecil di wilayah tersebut. Meskipun demikian, tren penurunan nominal tunggakan juga terlihat di wilayah-wilayah ini.

Berdasarkan data tersebut adapun fenomena yang terjadi pada tahun 2023, Pemerintahan Kabupaten Gianyar menghadapi tantangan signifikan dalam pencapaian pendapatannya. Data menunjukkan bahwa realisasi belum mencapai target sehingga menunjukkan bahwa hasil yang tidak sesuai harapan, hanya mencapai 87,31% dari target yang ditetapkan. Adapun total target pendapatan sebesar Rp 2.896 triliun yang hanya terealisasi sebesar Rp. 2.528 triliun (Nusa Bali.com, 2024). Fenomena ini mengindikasikan adanya kesenjangan yang mencolok antara potensi peningkatan PAD dan Realisasi di lapangan, khususnya di wilayah Gianyar.

Kabupaten Gianyar menunjukkan karakteristik unik di Bali di mana pertumbuhan pariwisata yang pesat berbanding lurus dengan peningkatan jumlah kendaraan bermotor. Namun, fenomena ini belum sepenuhnya tercermin dalam optimalisasi penerimaan pendapatan asli daerah (PAD) sektor tersebut.

Dengan menganalisis kasus Gianyar, kita dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kesenjangan antara potensi dan realisasi PAD dari sektor kendaraan bermotor di wilayah dengan dinamika serupa. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan penerimaan PAD di masa mendatang.

Sebagai kawasan yang dikenal luas dengan pariwisata dan industri kerajinan, Gianyar masih menghadapi tantangan struktural. Ketergantungan pada sektor pariwisata menyebabkan ketidakmerataan dalam distribusi manfaat ekonomi, termasuk pendapatan dan kesempatan kerja. Akibatnya, masyarakat yang tidak terlibat langsung dalam industri pariwisata sering kali belum merasakan manfaat penuh dari pertumbuhan ekonomi yang ada. Oleh karena itu, walaupun jumlah kendaraan bermotor menunjukkan indikator pertumbuhan ekonomi, masih ada tantangan dalam distribusi pendapatan dan akses terhadap peluang ekonomi yang perlu diatasi untuk mengurangi kesenjangan di Gianyar.

Berdasarkan data tersebut, wilayah Kabupaten Gianyar sangat relevan untuk menjadi fokus penelitian ini mengingat fluktuasi tunggakan yang cukup besar dan berdampak signifikan terhadap pencapaian target pendapatan daerah di masing-masing kabupaten, termasuk Kabupaten Gianyar (Widya Sasana et al., 2021). Perbedaan antara target dan realisasi ini mengindikasikan adanya kendala yang perlu diidentifikasi dan diatasi guna mengoptimalkan potensi pendapatan daerah di masa mendatang. Data tunggakan ini menjadi gambaran awal yang penting untuk menganalisis bagaimana realisasi penerimaan pajak

Kabupaten Gianyar dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan. Berdasarkan populasi penelitian ini yaitu wajib pajak Kabupaten Gianyar. Tabel 1.2 memberikan penjelasan tentang target dan realisasi pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gianyar.

Tabel 1.3
Jumlah Target dan Realisasi Pajak kendaraan Bermotor pada
UPTD Pelayanan Pajak Retribusi Daerah Kabupaten Gianyar

NO	TAHUN	POTENSI/TARGET		REALISASI PKB		PERSENTASE	
		UNIT	PKB	UNIT	PKB	UNIT	PKB
1	2019	68,357	38.676.481.095	20,528	17.774.246.300	30.03%	45.96%
2	2020	84,035	55.067.349.700	26,342	28.478.232.100	31.35%	51.72%
3	2021	85,483	69.355.632.900	43.941	56.784.874.250	51.40%	81.87%
4	2022	70,712	60.390.741.400	43,565	52.295.125.400	61.61%	86.59%
5	2023	69,558	57.356.663.100	48,954	48.045.100.200	70.38%	83.77%

Sumber : UPTD PPRD Kabupaten Gianyar Tahun 2025

Berdasarkan tabel 1.3 menyajikan data perbandingan antara potensi atau target penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) dengan realisasi yang berhasil dicapai di Kabupaten Gianyar dari tahun 2019 hingga 2023 menunjukkan hasil yang menarik. Secara keseluruhan, terlihat adanya peningkatan dalam persentase realisasi PKB dari tahun 2019 hingga 2022, yang kemudian sedikit menurun di tahun 2023. Meskipun demikian, persentase realisasi unit kendaraan selalu jauh di bawah persentase realisasi nilai PKB menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar target nominal PKB dapat dicapai (terutama di tahun-tahun akhir), masih banyak unit kendaraan yang belum melunasi pajaknya. Hal ini mengindikasikan adanya potensi tunggakan yang signifikan dari sisi jumlah unit kendaraan, meskipun nilai uang yang terkumpul relatif tinggi.

Peningkatan tunggakan pajak kendaraan bermotor yang terlihat secara umum di seluruh Bali, sejalan dengan temuan Paramita et al, (2024) Penelitian

tersebut menunjukkan bahwa rendahnya kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan merupakan akar masalah utama yang memicu lonjakan tunggakan, khususnya di Kabupaten Gianyar. Fenomena ini diperparah oleh hasil kuisisioner dari Ayu et al., (2025), yang mengungkapkan kecenderungan wajib pajak untuk menghindari pembayaran. Mereka sering berdalih dengan alasan klasik seperti membutuhkan waktu yang lama dan jarak tempuh yang jauh menuju lokasi pembayaran. Oleh karena itu, dengan mempertimbangkan karakteristik unik dan tantangan spesifik yang dihadapi Kabupaten Gianyar dalam mengoptimalkan penerimaan pajaknya.

Rendahnya kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Gianyar mengindikasikan adanya kendala signifikan dalam pengalaman pelayanan (Jayanti et al., 2024). Hasil penelitian Paramita et al., (2024) menyatakan bahwa hal tersebut dipicu oleh adanya antrean pembayaran pajak kendaraan bermotor yang memakan waktu lama dan kurang efisien dalam prosesnya. Selain itu, keterampilan petugas yang kurang memadai prosedur pelayanan yang berbelit-belit serta tidak sesuai prosedur birokrasi juga menambah beban wajib pajak, sehingga semakin menghambat niat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Hidayat & Maulana, 2022).

Pernyataan ini diperkuat oleh penelitian Puspitari et al, (2022) yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi perpajakan yang buruk juga dapat menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak. Ketidakefisienan ini sebagian besar berasal dari sistem konvensional yang masih diterapkan, yang mengharuskan wajib pajak datang langsung ke lokasi pembayaran. Hal ini tidak

hanya membuat semuanya menjadi lebih rumit, tetapi juga memakan waktu lebih lama bagi wajib pajak untuk datang ke Kantor Samsat. Hal ini berimbas pada penelitian kurang efisien terhadap sistem pembayaran di loket bagi wajib pajak dengan jadwal padat, yang pada akhirnya bisa melemahkan motivasi mereka untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Sanadi et al., 2024).

Kurangnya efisiensi ini semakin diperparah oleh ketegasan petugas di Kantor Samsat Gianyar yang belum optimal dalam menegakkan kewajiban wajib pajak, yang menyebabkan banyak wajib pajak terlambat atau bahkan tidak membayar pajak selama bertahun-tahun (Ayu et al, 2025). Permasalahan dalam kepatuhan dan pelayanan ini pada akhirnya berdampak negatif pada kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, pemerintah daerah diharuskan untuk secara efektif memanfaatkan potensi peningkatan pendapatan pajak yang lebih dari sektor ini, guna mengatasi masalah tunggakan dan denda yang terus meningkat setiap tahunnya (Martadani & Hertati, 2019).

Pajak kendaraan bermotor yang dibayarkan setelah batas waktu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap seberapa baik pajak dikumpulkan, terutama dalam hal optimalisasi penerimaan di Bali (Kuwasih & Kustiningsih, 2023). Setiap tahun pajak kendaraan bermotor memberikan pengaruh terhadap pendapatan daerah. Namun, hal ini tidak akan terjadi jika kepatuhan wajib pajak masih sangat rendah (Maulana & Septiani, 2022). Ketika tingkat kepatuhan pembayaran pajak masyarakat tinggi, pendapatan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor dapat meningkat pesat. Hal ini, ditambah dengan

pertumbuhan volume kendaraan setiap tahun, merupakan langkah strategis untuk memperkuat pendapatan asli daerah (Widya Sasana et al, 2021).

Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan untuk mengatasi masalah tersebut dengan adanya program penghapusan sanksi administrasi (pemutihan), Berdasarkan Perda Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Pengurangan, Keringanan, Pembebasan, serta Penghapusan Denda. Untuk meringankan beban ekonomi masyarakat dalam menunaikan kewajiban perpajakan, sebuah kebijakan telah diterbitkan. Di sisi lain, kepatuhan wajib pajak menggambarkan perilaku individu atau badan usaha yang secara konsisten memenuhi ketentuan perpajakan sesuai dengan peraturan undang-undangan yang berlaku (Awalina & Puspitasari, 2022).

Hasil penelitian terdahulu tentang pengampunan pajak dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor oleh Dwi Wiranjani & Sujana, (2023) menunjukkan bahwa pengampunan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor yang pada gilirannya meningkatkan kepatuhan dan pada akhirnya meningkatkan penerimaan pajak daerah. Namun, adapun temuan yang bertentangan menunjukkan bahwa pemutihan pajak memiliki dampak yang kecil terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Saputra Et. al, 2022).

Penerapan pemutihan pajak selanjutnya diharapkan dapat memberikan stimulus terhadap kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Hal ini krusial mengingat data menunjukkan tingkat pembayaran pajak kendaraan yang masih rendah yang pada gilirannya menghambat optimalisasi penerimaan pajak.

Kepatuhan perpajakan diartikan sebagai kesediaan wajib pajak untuk memenuhi ketentuan fiskal yang berlaku secara mandiri, yaitu tanpa dorongan dari audit, investigasi, teguran, atau risiko sanksi hukum maupun administrasi (Saputra Et. al, 2022). Mengingat Indonesia menerapkan *Self Assessment System* dalam kebijakan perpajakannya, ketaatan wajib pajak memegang peranan penting. Melalui sistem ini, individu atau badan usaha diberikan otonomi untuk menghitung, melunasi, serta melaporkan kewajiban pajak mereka sesuai dengan ketentuan hukum perpajakan yang berlaku (Hidayat & Maulana, 2022).

Untuk mendorong kepatuhan wajib pajak, pemerintah harus meningkatkan inisiatif kesadaran pajak. Pemahaman masyarakat akan tanggung jawab perpajakan mereka akan meningkat dengan adanya sosialisasi yang luas, yang juga akan bermanfaat bagi pembangunan daerah. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak diperkirakan akan meningkat drastis (Saputra Et. al, 2022). Hal ini sesuai dengan pernyataan Apriliyani, (2022) bahwa kesadaran wajib pajak terhadap kendaraan bermotor dipengaruhi oleh sosialisasi pajak. Namun, sosialisasi pajak hanya berdampak kecil terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, menurut penelitian Widajantie & Anwar, (2023).

Sosialisasi dan pelayanan dari petugas pajak merupakan faktor pendorong bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Fitrianti et al, 2023). Dengan adanya pelayanan dapat memberikan kemudahan, keamanan, dan kepastian sehingga kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Amalia & Aris, 2024). Pernyataan tersebut bertolak belakang dengan penelitian karya Fitriana & Aisyah, (2023) yang menyatakan bahwa

kendaraan bermotor wajib pajak tidak berpengaruh terhadap layanan. Namun hal ini, konsisten dengan penelitian Widajantie & Anwar, (2023) yang menemukan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Judul penelitian **“Pengaruh Program Pemutihan, Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Gianyar,”** didasarkan pada informasi latar belakang yang beragamnya temuan penelitian sebelumnya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan kesulitan-kesulitan yang tercantum dibawah ini dirumuskan berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya:

1. Apakah program pemutihan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah sosialisasi pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kualitas pelayanan dari petugas pajak di Kantor Samsat Gianyar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?

C. Batasan Masalah

Batasan permasalahan dalam penelitian ini digunakan agar peneliti bisa melakukan penelitian secara fokus serta meminimalkan bahasan yang meluas. Adapun batasan masalah dalam ruang lingkup pembahasan dengan menitikberatkan pada kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Gianyar yang

ditinjau dari program pemutihan, sosialisasi pajak, serta kualitas pelayanan pajak terhadap wajib pajak.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut, berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dibahas sebelumnya:

- a. Untuk menjelaskan program pemutihan pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Gianyar.
- b. Untuk menjelaskan sosialisasi perpajakan memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Gianyar.
- c. Untuk menjelaskan kualitas pelayanan petugas pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Gianyar.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai program pemutihan, sosialisasi, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diharapkan dapat memberikan manfaat yang luas dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dengan harapan tingkat kepatuhan dapat meningkat secara signifikan. Berikut merupakan manfaat dalam penelitian ini, di antaranya bagi :

a. Manfaat Teoretis

Memberikan informasi dan memperluas penelitian ilmiah di bidang perpajakan, terutama terkait variabel-variabel yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai panduan untuk penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji mengenai kebijakan pajak kendaraan bermotor.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Pemerintah dan Kantor Samsat

Memberikan gagasan untuk taktik penjangkauan yang lebih baik guna meningkatkan kesadaran wajib pajak, berupaya meningkatkan standar layanan pajak kendaraan bermotor agar lebih mudah diakses, dan mengevaluasi seberapa efektif pemutihan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2) Bagi Wajib Pajak

Dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya untuk membayar pajak kendaraan dengan tepat waktu, memudahkan akses dan proses pembayaran serta memberikan kesempatan kepada wajib pajak dalam menjalankan kewajiban.

3) Bagi Politeknik Negeri Bali

Politeknik merupakan salah satu lembaga pendidikan vokasi yang setiap tahunnya menghasilkan lulusan sarjana terapan terbaik.

Besar harapannya penelitian sebagai berikut :

- a. Menjadi bahan acuan atau referensi bagi studi kebijakan pajak daerah dan kepatuhan wajib pajak.
 - b. Mendorong peneliti lanjut untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan penerimaan pendapatan pajak daerah.
- 4) Bagi Mahasiswa
- a. Memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat tentang undang-undang perpajakan, terutama yang berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor, dan menjelaskan bagaimana pemutihan pajak, sosialisasi perpajakan, dan mutu layanan perpajakan berkontribusi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat.
 - b. Dapat menjadikan bahan acuan atau referensi bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian terkait perpajakan daerah.
 - c. Membantu mahasiswa memahami pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor dengan tepat waktu.
 - d. Meningkatkan kesadaran akan pentingnya peran perpajakan dalam pembangunan daerah dan kesejahteraan masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Program pemutihan pajak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan dengan jelas bahwa program pemutihan pajak dari pemerintah daerah, termasuk penghapusan denda atau pengurangan pokok pajak, berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Sosialisasi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT Samsat Kabupaten Gianyar. Hal ini berarti, bahwa tingkat pemahaman dan kepatuhan wajib pajak tentang kewajiban dan program perpajakan yang berlaku, sosialisasi pajak yang efektif sangat penting. Oleh karena itu, sosialisasi yang menyeluruh, mudah dipahami, dan mudah diakses diperlukan untuk menjamin bahwa wajib pajak menyadari kewajibannya. Akan sulit untuk mencapai tujuan kepatuhan tanpa sosialisasi yang memadai, dan bahkan dapat merugikan kedua belah pihak.
3. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan perpajakan yang ditawarkan oleh Samsat Kabupaten Gianyar. Tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat seiring dengan kualitas layanan, yang meliputi kemudahan proses, waktu

respon, kejelasan informasi dan keramahan petugas. Membangun kepercayaan wajib pajak, menyediakan layanan efektif yang menurunkan “biaya” kepatuhan, dan mendorong kesetaraan dan keadilan dalam pemberian layanan adalah beberapa cara untuk memperkuat hubungan ini. Untuk menjaga dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di masa mendatang, disarankan agar Samsat Kabupaten Gianyar terus mendanai peningkatan kualitas layanan melalui pelatihan petugas pengembangan sistem, dan pembentukan saluran informasi yang efisien..

B. Implikasi

Dari hasil temuan dalam bab sebelumnya, ada beberapa implikasi dalam hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Implikasi Teoritis

Secara teoritis, penelitian yang diterapkan dapat memberikan sumbangan implikasi sebagai berikut :

- 1) Semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan kebijakan pemutihan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh perilaku dan kemauan dari wajib pajak.
- 2) Semakin tinggi penghasilan yang diperoleh dari wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dengan memanfaatkan kebijakan pemutihan yang dipengaruhi oleh perilaku dan niat wajib pajak.

- 3) Semakin sering dilakukan sosialisasi pajak maka semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak sehingga memudahkan mereka untuk menjalankan kewajiban perpajakannya.
- 4) Semakin baik pelayanan dari petugas pajak yang diberikan mulai dari kemudahan, kecepatan respon, kejelasan informasi, hingga keramahan dari petugas pajak, wajib pajak akan terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

2. Implikasi Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat menyumbang implikasi sebagai berikut :

- 1) Program pemutihan pajak terbukti sangat berhasil. Pemerintah daerah disarankan untuk terus mempertimbangkan pelaksanaan program serupa secara periodik pada momen-momen strategis, guna mendorong pelunasan tunggakan pajak kendaraan. Inisiatif ini tidak hanya berpotensi mengoptimalkan penerimaan daerah dalam waktu singkat, tetapi juga membantu mengembalikan wajib pajak pada pola kepatuhan yang konsisten.
- 2) Sosialisasi pajak yang efisien dan mendalam adalah elemen kunci. UPT Samsat Kabupaten Gianyar perlu merancang pendekatan sosialisasi yang lebih menyeluruh, kreatif, dan mudah diakses. Ini mencakup pemanfaatan beragam saluran komunikasi (digital maupun tradisional), penyelenggaraan program edukasi langsung di masyarakat, dan pengembangan materi sosialisasi yang informatif dan

menarik. Peningkatan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban serta manfaat perpajakan akan berdampak langsung pada tingkat kepatuhan mereka.

- 3) Kualitas pelayanan pajak harus menjadi fokus utama. UPT Samsat Kabupaten Gianyar perlu secara berkelanjutan mengalokasikan sumber daya untuk pelatihan petugas, memastikan mereka mampu memberikan layanan yang bersahabat, profesional, dan jelas. Di samping itu, pengembangan sistem yang lebih sederhana dan efisien untuk proses administrasi maupun pembayaran akan signifikan dalam mengurangi beban kepatuhan bagi wajib pajak. Tersedianya saluran informasi dan mekanisme pengaduan yang mudah dijangkau dan responsif juga esensial untuk menumbuhkan kepercayaan dan keadilan. Melalui layanan yang berkualitas, wajib pajak akan merasa dihargai dan lebih terdorong untuk memenuhi kewajibannya.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan serta simpulan dan implikasi penelitian, maka berikut merupakan saran yang dapat diajukan sebagai berikut:

1. Saran-saran yang diajukan berfokus pada tiga pilar utama untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gianyar
 - a. UPT Samsat dan pemerintah daerah sebaiknya mempertimbangkan program pemutihan pajak secara strategis dan berkala sebagai cara

- efektif untuk mendorong pembayaran tunggakan dan memulihkan kepatuhan.
- b. Sangat penting untuk mengembangkan dan melaksanakan strategi sosialisasi pajak yang lebih menyeluruh, inovatif, dan mudah diakses, memanfaatkan berbagai media serta edukasi langsung untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak.
 - c. Investasi berkelanjutan dalam peningkatan kualitas pelayanan pajak adalah kunci, meliputi pelatihan petugas, pengembangan sistem yang efisien, serta penyediaan jalur informasi dan pengaduan yang responsif, demi membangun kepercayaan dan memotivasi kepatuhan wajib pajak.
2. Perlu adanya faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi hubungan antara program pemutihan, sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena pengaruh gabungan ketiga faktor tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di dapat hasil sebesar 20,1%..

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, F. R., & Aris, M. A. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemutihan Pajak, Tarif Pajak Progresif, dan Kualitas Layanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Economics and Digital Business Review*, 5(2), 843–856. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v5i2.1246>
- 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), 173–183. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1257>
- Apriliyani, L. H. (2022). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Innovation in Management, Accounting and Business*, 1(2).
- Ardiansyah & Hidajat. (2024). Persepsi Pemutihan Sebagai Variabel Moderasi Terhadap Pengaruh Sistem, Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Pada Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Disamsat Jombang. *Of Management and Bussines (JOMB)*, 6, 50–69.
- Awalina, P., & Puspitasari, A. D. (2022). Analisis Efektivitas Program Pemutihan, Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak, Dan Layanan Samsat Keliling Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jca (Jurnal Cendekia Akuntansi)*, 2(2), 76. <https://doi.org/10.32503/akuntansi.v2i2.2283>
- Ayu, D., Bhegawati, S., Putu, N., Mendra, Y., & Suastini, N. L. (2025). Analisis Determinan Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Pada Wajib Pajak) Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar Penerimaan negara melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. 4(6), 3422–3434.
- Dwi Wiranjani, N. K., & Sujana, E. (2023). Pengaruh Program Pemutihan , Pembebasan Bea Balik Nama Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Karangasem. *Vokasi: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(3), 80–92. <https://doi.org/10.23887/vjra.v12i3.68932>
- Fitriana, & Aisyah, S. (2023). Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak kendaraan Bermotor Roda Dua (Studi Kasus pada Kantor Samsat Putri Hijau). *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 6(4), 2433–2443.

- Fitrianti, S., Musyaffi, A. M., & Nindito, M. (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. <https://doi.org/10.46306/rev.v4i1>
- Hidayat, I., & Maulana, L. (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. <https://doi.org/10.37888/bjra.v5i1.322>
- Ichlas, F., Indrawati, L., & Rufaedah, Y. (2022). Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Penerimaan Pajak Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Jawa Barat Periode 2019-2020. *Indonesian Accounting Research Journal*, 3(1), 93–99. <https://doi.org/10.35313/iarj.v3i1.4129>
- Jayanti et al. (2024). *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa Perpajakan , Pemahaman Peraturan Perpajakan , dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. 5(1), 1–6.
- Khairunnissa. (2024). *Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Pendapatan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi* [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta]. [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/76803/1/SKRIPSI KHAIRUNNISSA 11180820000101.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/76803/1/SKRIPSI%20KHAIRUNNISSA%2011180820000101.pdf)
- 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 Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 4251–4260.
- Kuasasih & Kustiningsih. (2023). *Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor(Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat)*. 3(2), 516–527. <https://doi.org/10.46306/rev.v3i2>
- Lailimufaroh. (2018). *Pengaruh Implementasi Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Bersama Samsat Makassar*. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/2678-Full_Text.pdf

- Marcheita, D. J., & Rachman, A. N. (2022). Studi Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan Pemutihan Pajak sebagai Variabel Moderasi. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 1(6), 621–634.
- Martadani, P. D., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelaksanaan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah pada Unit Pelaksanaan Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur di Jombang. *Public Administration Journal of Research*, 1(1), 34–48. <https://doi.org/10.33005/paj.v1i1.6>
- Maulana, M. D., & Septiani, D. (2022). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 231–246.
- Paramita, P. M. A. P., Wijaya, K. A. S., & Yudarta, I. P. D. (2024). Efektivitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Ke Rumah Tinggal (Samsat Kerti) Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus: Kantor Bersama Samsat Gianyar). *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 2(1), 1–13. <https://doi.org/10.61292/eljbn.148>
- Pranata, A., & Nurmala. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, dan Pemutihan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan). *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 319–329.
- Puspitari, N. M. D., Hardika, N. S., & Wijana, I. M. (2022). Pengaruh Penerapan E-Samsat dan Tax Relief Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Gianyar Pada Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Applied Sciences in Accounting, Finance, and Tax*, 5(1), 28–33.
- Rahayu & Amira. (2018). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan B (Studi. *PERMANA*, X(1). <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=932819&val=5334&title>
- Rizal. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*, 7, 76–90.
- Sanadi, P. Y. F., S, F., & Djunaedi, D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 19(1), 55–71. <https://doi.org/10.52049/gemakampus.v19i1.377>

- Sanduan. (2023). VOL 2 , NO . 1 , MARET 2023 Pengaruh Peran Pemerintah Daerah Terhadap Optimalisasi Pendapatan Pajak Daerah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 269–278.
- Saputra Et. al, Et. al. (2022a). Mekanisme Pemungutan Serta Perlakuan Akuntansi Atas Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Surabaya Utara. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 56–67. <https://repository.unair.ac.id/88056/>
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung). Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Triarda, R., & Damayanti, R. (2021). *Analisis Optimalisasi Potensi Daerah untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Malang*. 6(1). <https://doi.org/10.14710/jiip.v6i1.9350>
- Wahyu, F. P. (2023). *Optimalisasi Penerimaan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Berkelanjutan di Indonesia*. 2, 1–11.
- Wahyudi. (2023). Metode Penelitian. In *Metode Penelitian “Dasar Praktik dan Penerapan Berbasis ICT”* (Issue August). <https://www.researchgate.net/publication/373137498>
- Widajantie, T. D., & Anwar, S. (2023). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *Behavioral Accounting Journal*, 3(2), 129–143. <https://doi.org/10.33005/baj.v3i2.103>
- Widya Sasana, L. P., Indrawan, I. G. A., & Hermawan, R. (2021). Pengaruh Program Pemutihan Pajak dan Pembebasan Bea Balik Nama Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *INVENTORY: JURNAL AKUNTANSI*, 5(2), 127. <https://doi.org/10.25273/inventory.v5i2.10654>