



PENGARUH PENERAPAN E-SAMSAT DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI PADA UPTD SAMSAT CIRUAS PERIODE 2020-2024)

Nur Fitri Pramesti^{1*}, Ina Khodijah², Mochamad Fahru Komarudin³

^{1,2,3}Universitas Bina Bangsa, Indonesia

Corresponden Email: nurfitripramesti@gmail.com¹

Abstract

One type of local tax that contributes significantly to local revenue is motor vehicle tax. This tax plays an important role as a source of revenue that supports the financing of various regional development programs and activities. In reality, most citizens still do not optimally fulfill their tax obligations, even though this is an inherent responsibility as citizens. This situation arises due to the low level of public compliance in fulfilling their tax payment obligations for the motor vehicles they own. The objective of this study is to analyze the impact of the implementation of e-samsat and tax penalties on the compliance rate of motor vehicle taxpayers, with service quality as a moderating variable at the UPTD Samsat Ciruas. This study was conducted using a quantitative approach. The study focused on taxpayers registered with the Ciruas Samsat UPTD, totaling 270,899. The Slovin formula was used to determine the sample size, resulting in 100 respondents. Respondents were selected using purposive sampling. Data analysis was conducted using the Structural Equation Modeling (SEM) approach, processed using SmartPLS 4.1.1.2. The implementation of e-samsat has an impact on the compliance of motor vehicle taxpayers. Tax penalties and service quality do not influence the compliance of motor vehicle taxpayers. Service quality cannot moderate the influence of the implementation of e-samsat and tax penalties on taxpayer compliance.

Keywords: E-samsat Implementation, Tax Sanctions, Service Quality, Motor Vehicle Taxpayer Compliance

Abstrak

Salah satu jenis pajak daerah yang memberikan kontribusi cukup besar terhadap pendapatan asli daerah adalah pajak kendaraan bermotor. Pajak ini berperan penting sebagai sumber penerimaan yang mendukung pembiayaan berbagai program dan kegiatan pembangunan daerah. Realitanya, sebagian besar warga masih belum melaksanakan kewajiban perpajakan mereka secara optimal, meskipun hal tersebut merupakan tanggung jawab yang melekat sebagai warga negara. Kondisi tersebut muncul sebagai akibat dari rendahnya tingkat ketaatan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak atas kendaraan bermotor yang mereka miliki. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis penerapan e-samsat dan sanksi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dengan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi di UPTD Samsat Ciruas. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini memfokuskan populasinya pada wajib pajak yang tercatat secara di UPTD Samsat Ciruas yaitu sebanyak 270,899. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin, yang menghasilkan 100 responden. Pemilihan responden melalui metode *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM), yang diolah menggunakan SmartPLS 4.1.1.2. Penerapan e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sanksi pajak dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan tidak dapat memoderasi pengaruh penerapan e-samsat dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Kata kunci: Penerapan E-samsat, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

LATAR BELAKANG

Pajak daerah merupakan kewajiban finansial yang harus dipenuhi oleh perorangan dan badan hukum, yang harus dibayarkan kepada pemerintah daerah sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kewajiban ini bersifat wajib dan tidak memberikan kompensasi langsung kepada pihak yang membayarnya. Dana tersebut dialokasikan untuk kepentingan daerah guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara maksimal. Komponen pajak yang kontribusi cukup besar dalam pendapatan daerah yaitu dengan adanya pajak kendaraan bermotor (PKB) (Mahapsari et al., 2024).

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah bentuk kewajiban finansial yang harus dipenuhi oleh setiap orang atau badan yang memiliki maupun menguasai kendaraan bermotor, sebagai bagian dari tanggung jawab perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tenggat waktu pembayaran PKB berlaku setiap tahun, dihitung mulai dari tanggal pendaftaran kendaraan. Dua minggu sebelum batas waktu pembayaran, akan diterbitkan pajak yang harus dibayar bersamaan penerbitan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) oleh otoritas yang berwenang (Masur & Rahayu, 2020). Faktanya tidak sedikit warga yang belum sepenuhnya menjalankan kewajibannya untuk membayar pajak. Situasi tersebut muncul akibat rendahnya tingkat ketaatan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor.

Kepatuhan dari wajib pajak dapat dimaknai sebagai kesediaan untuk melaksanakan seluruh kewajiban perpajakan, sekaligus menjalankan hak-haknya secara benar dan tepat waktu, sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Tingkat kepatuhan wajib pajak memiliki korelasi yang kuat terhadap penerimaan pajak, di mana peningkatan dalam kepatuhan tersebut akan berdampak positif pada naiknya pendapatan negara yang bersumber dari sektor perpajakan (Meutia et al., 2021). Pendapatan dari pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu elemen penting dalam mendanai pembangunan di tingkat kabupaten maupun kota. Oleh karena itu, mekanisme pemungutan serta proses penerimaan pajak perlu dikelola secara optimal agar dapat memberikan kontribusi maksimal terhadap pembiayaan daerah.

Tabel 1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD Samsat Ciruas (Dalam Unit)

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor	Kendaraan Yang Melakukan Pembayaran PKB	Persentase Kepatuhan
2020	234.496	191.540	81,68%
2021	246.560	213.173	86,46%
2022	267.504	229.219	85,69%
2023	263.349	210.391	79,89%
2024	270.899	195.680	72,23%

Sumber : UPTD Samsat Ciruas (2025)

Mengacu pada data Tabel 1 data dari tahun 2021 hingga 2024, terlihat adanya tren penurunan dalam persentase kepatuhan pada wajib pajak kendaraan bermotor. Kondisi tersebut mencerminkan

bahwa tingkat kepatuhan pemilik kendaraan bermotor pada wilayah kerja UPTD Samsat Ciruas masih berada pada kategori yang belum optimal.

Korlantas Polri bersama dengan sejumlah instansi terkait telah mengembangkan sebuah sistem inovatif guna mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Fasilitas pembayaran yang mudah menjadi faktor menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak. Sebagai bentuk respons atas permasalahan tersebut, pemerintah mengimplementasikan sistem e-Samsat, yakni suatu platform digital yang dirancang untuk mempermudah proses pembayaran PKB, SWDKLLJ, serta iuran parkir tahunan. Layanan ini berbasis aplikasi mobile dan memungkinkan wajib pajak melakukan transaksi secara fleksibel, kapan saja dan dari lokasi mana pun (Dwitrayani & Sudiartana, 2024). Sistem E-Samsat dikatakan menawarkan kemudahan dan keamanan yang lebih baik dalam melakukan pembayaran PKB. (Juwita et al., 2023).

Tabel 2 Pembayaran PKB Melalui E-Samsat di UPTD Samsat Ciruas

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor	Jumlah PKB Melalui E-Samsat	Persentase
2022	229.219 Unit	1.148 Unit	0,50%
2023	210.391 Unit	1.931 Unit	0,92%
2024	195.680 Unit	3.235 Unit	1,65%

Sumber : UPTD Samsat Ciruas (2025)

Terdapat perbedaan yang cukup signifikan antara jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan E-Samsat dengan pembayaran secara manual di UPTD Samsat Ciruas. Hingga saat ini, sebagian besar wajib pajak masih cenderung memilih metode konvensional dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap layanan E-Samsat masih belum optimal. Minimnya pemahaman wajib pajak mengenai sistem layanan E-Samsat dan kurangnya optimalisasi dalam kegiatan sosialisasi turut menjadi penyebab utama mengapa banyak wajib pajak kendaraan bermotor masih mengalami kesulitan dalam memahami cara memanfaatkan layanan E-Samsat sebagai sarana untuk membayar pajak kendaraannya.

Hasil studi yang dilakukan oleh Herawati & Hidayat (2022), Wiguna & Hidayat (2022) dan Aliana et al. (2025) menemukan bahwa sistem e-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, hasil ini berbeda dengan temuan yang disampaikan dalam penelitian Mahapsari et al. (2024) dan Kurniawan & Hidayat (2024) menemukan bahwa sistem e-Samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Salah satu elemen penting yang berperan dalam mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah keberlakuan sanksi perpajakan, yang berfungsi sebagai pendorong agar masyarakat lebih taat dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Penerapan sanksi dalam sistem perpajakan berperan sebagai instrumen penegakan hukum yang dirancang untuk memastikan bahwa

setiap ketentuan yang tercantum dalam peraturan perpajakan dipatuhi oleh wajib pajak. Oleh karena itu, keberadaan sanksi juga dapat dilihat sebagai langkah preventif guna mencegah terjadinya pelanggaran terhadap aturan-aturan perpajakan yang berlaku (Mardiasmo, 2019). Pemberlakuan sanksi juga memiliki fungsi sebagai sarana pembelajaran bagi wajib pajak yang belum menjalankan kewajibannya dengan semestinya. Dengan mengalami konsekuensi atas pelanggarannya, wajib pajak diharapkan dapat memperbaiki kesalahan dan meningkatkan kepatuhan di waktu mendatang (Juwita et al., 2023). Pemberlakuan sanksi perpajakan mampu memberikan dorongan psikologis maupun hukum kepada wajib pajak agar menjalankan kewajibannya secara tepat waktu. Dampak dari hal ini secara tidak langsung turut berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Tunggakan PKB di UPTD Samsat Ciruas tahun 2020 sebanyak 42.956 Unit, tahun 2021 sebanyak 33.387 Unit, tahun 2022 sebanyak 38.285 Unit, tahun 2023 sebanyak 52.958 Unit, dan tahun 2024 sebanyak 75.219 Unit. Sepanjang tahun 2021-2024 jumlah kendaraan bermotor yang menunggak selalu meningkat setiap tahunnya dan diikuti dengan denda yang setiap tahunnya meningkat. Situasi ini muncul akibat rendahnya efektivitas penegakan sanksi terhadap wajib pajak kendaraan bermotor yang tidak menjalankan kewajiban perpajakannya. Selain itu, sanksi yang diterapkan sejauh ini belum mampu memberikan efek jera yang efektif. Akibatnya masih terdapat sejumlah wajib pajak yang cenderung menunda kewajiban pajaknya, bahkan tidak sedikit pula yang berupaya menghindari pembayaran pajak. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, menurut Masur & Rahayu (2020), Sholikhah & Purba (2021) dan Anggraeni & Sapari (2022) menemukan jika sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berbeda dengan Wiguna & Hidayat (2022), dan Herawati & Hidayat (2022) yang menemukan jika sanksi pajak kendaraan bermotor tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, dimana semakin baik pelayanan yang diterima, maka kecenderungan untuk patuh akan semakin tinggi. Ketika pelayanan yang diterima bersifat responsif, ramah, dan profesional, maka hal tersebut dapat mendorong kesadaran serta kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawabnya kepada negara. Perbaikan dalam mutu pelayanan diharapkan mampu menciptakan rasa puas dan kenyamanan bagi para wajib pajak kendaraan bermotor. Kondisi tersebut berpotensi menumbuhkan dorongan internal wajib pajak untuk lebih taat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, yang pada gilirannya akan berkontribusi positif terhadap peningkatan penerimaan pajak bagi negara. Tujuan dari kualitas pelayanan yaitu membuat wajib pajak merasa puas atau nyaman terhadap pelayanan yang telah diberikan (Azura & Damayanti, 2024)

Harefa & Sidabutar (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak memperkuat pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak lain hal penelitian yang dilakukan oleh Azura & Damayanti (2024) yang menunjukkan bahwa dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada masyarakat tidak mempengaruhi Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Haryadi & Ernandi (2024) sistem e-samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimoderasi oleh kualitas pelayanan. Namun bertolak belakang dalam penelitian Ristiyana et al. (2024) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan belum mampu memoderasi pengaruh digitalisasi dalam hal ini E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

Theory of Planned Behavior (TPB)

Model psikologis yang dikenal sebagai *Theory of Planned Behavior* (TPB), yang dikemukakan oleh Ajzen pada tahun 1991, bertujuan untuk menjelaskan serta memperkirakan tindakan individu dengan berfokus pada intensi atau niat yang melatarbelakangi perilaku tersebut. Terdapat tiga faktor utama yang mempengaruhi niat tersebut. Pertama, keyakinan individu tentang hasil dari tindakan tertentu (*Behavioral beliefs*). Kedua, keyakinan mengenai harapan orang lain dan keinginan untuk memenuhi harapan tersebut (*Normative beliefs*). Ketiga, keyakinan tentang faktor-faktor yang mendukung atau menghambat perilaku (*Control beliefs*). Ketiga faktor ini saling berinteraksi dan berkontribusi dalam menentukan apakah individu akan bertindak atau tidak, sehingga *Theory of Planned Behavior* dapat digunakan untuk merancang intervensi yang lebih efektif dalam mendorong perubahan perilaku. *Teori Planned Behavior* kerap dikaitkan dengan kepatuhan pajak, sebab perilaku patuh dalam membayar pajak umumnya berakar dari adanya niat atau kecenderungan tindakan dari wajib pajak itu sendiri. Baik kepatuhan maupun ketidakpatuhan dalam memenuhi kewajiban pajak bergantung pada adanya kemauan serta niat yang mendasari tindakan tersebut. Kemauan Wajib Pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan dipengaruhi oleh dua komponen utama, yaitu faktor internal yang berasal dari dalam diri individu, dan faktor eksternal yang dipengaruhi oleh lingkungan sekitar (Abdi & Faisol, 2023).

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Deseverians (2023) Kepatuhan pajak merupakan suatu bentuk ketaatan yang harus dilaksanakan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merujuk pada suatu keadaan di mana individu atau badan selaku wajib pajak secara sadar dan proaktif menjalankan seluruh kewajiban perpajakan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan, sekaligus menggunakan hak-hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Penerapan E-Samsat

Dalam rangka memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menunaikan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor, pemerintah meluncurkan sistem layanan Electronic Samsat

yang didukung oleh pemanfaatan teknologi digital yang semakin berkembang. E-Samsat merupakan layanan digital yang dirancang untuk mempermudah pembayaran PKB, SWDKLLJ, serta biaya langganan parkir tahunan, yang seluruh proses transaksinya dapat dilakukan melalui aplikasi berbasis perangkat mobile (Dwitrayani & Sudiartana, 2024). Melalui platform ini, para wajib pajak dapat menikmati kemudahan dalam mengakses layanan pembayaran pajak kapan saja dan dari lokasi mana pun. Untuk terus meningkatkan kemanfaatannya, pemerintah senantiasa melakukan pengembangan terhadap sistem E-Samsat agar dapat menjadi solusi pembayaran pajak kendaraan yang lebih efisien, praktis, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan dapat dimaknai sebagai suatu bentuk tindakan preventif yang bertujuan untuk menghindari terjadinya pelanggaran terhadap norma-norma perpajakan oleh para wajib pajak. Selain itu, sanksi tersebut juga berfungsi sebagai jaminan hukum agar wajib pajak senantiasa menaati ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Juliani & Sumarta, 2021). Sanksi perpajakan merupakan instrumen yang diterapkan pemerintah untuk memastikan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Masur & Rahayu, 2020). Melalui pemberian sanksi, pemerintah berupaya mencegah pelanggaran terhadap ketentuan perpajakan sekaligus mendorong kedisiplinan wajib pajak, khususnya dalam hal ketepatan waktu pembayaran. Penerapan besaran sanksi yang ditetapkan bagi wajib pajak yang tidak patuh berpotensi menimbulkan kerugian secara finansial. Hal ini diharapkan dapat menjadi pemicu tumbuhnya kesadaran bagi wajib pajak untuk menaati peraturan yang berlaku serta melakukan pembayaran pajak secara tepat waktu.

Kualitas Pelayanan

Kualitas dari suatu layanan dapat diartikan sebagai sejauh mana wajib pajak merasa puas dengan layanan yang diberikan yang diukur berdasarkan kesesuaian antara layanan yang diberikan dan harapan wajib pajak terhadap layanan (Masur & Rahayu, 2020). Pelayanan pajak yang berkualitas tercermin dari kemampuan lembaga atau petugas pajak dalam memberikan bantuan yang tidak hanya profesional, tetapi juga konsisten dan penuh tanggung jawab, sehingga mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi para wajib pajak. Pelayanan tersebut harus mencakup sikap yang baik, kompetensi yang memadai, serta pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan sehingga dapat menciptakan kepuasan dan kepercayaan wajib pajak. Dengan demikian, kualitas pelayanan pajak tidak hanya diukur dari kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan wajib pajak, tetapi juga dari kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan perlakuan optimal demi mendorong para wajib pajak agar lebih taat dalam melaksanakan tanggung jawab perpajakannya

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara dua variabel atau lebih dalam suatu permasalahan yang diteliti. Teknik survei dilakukan dengan memanfaatkan instrumen berupa angket atau kuesioner sebagai media pengumpulan data. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini disusun menggunakan rentang Skala Likert mulai dari angka 1 hingga 5 sebagai dasar pengukuran respon. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di UPTD Samsat Ciruas, dengan total sebanyak 270.899. Teknik penentuan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Sementara itu, jumlah sampel yang digunakan ditentukan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh sebanyak 100 responden sebagai sampel penelitian. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa analisis PLS-SEM dengan menggunakan SmartPLS 4.1.1.2. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif, uji model pengukuran, uji model struktural, dan uji hipotesis.

Uji Model Pengukuran

Model pengukuran berfungsi untuk menggambarkan hubungan antara indikator-indikator yang tampak (variabel manifes) dengan konstruk yang tidak dapat diukur secara langsung (variabel laten).

1. *Convergent Validity*, diukur dengan nilai loading faktor $> 0,70$ dan nilai AVE menunjukkan hasil $> 0,5$ maka dapat dikatakan valid secara konvergen.
2. *Discriminant Validity*, apabila nilai cross loading suatu indikator paling tinggi pada konstruk (variabel) yang diukurnya dibandingkan dengan nilai cross loading terhadap konstruk lainnya.
3. *Composite Reliability dan Cronbach's Alpha*, suatu konstruk. dikatakan reliabel apabila nilai suatu konstruk $> 0,70$

Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Uji Model Struktural yaitu merumuskan bagaimana variabel laten saling berhubungan satu sama lain.

1. *R-Square* berfungsi untuk menunjukkan sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi atau perubahan yang terjadi pada variabel dependen (Hamid & Anwar, 2017). Nilai *R-Square* $\leq 0,75$, $\leq 0,50$ dan $\leq 0,25$ masing-masing mengindikasikan bahwa model kuat, sedang, dan lemah.
2. Relevansi Prediksi (*Q-Square*), Apabila nilai *Q-square* lebih besar dari nol, maka model dinyatakan memiliki kemampuan prediksi (*predictive relevance*). Sebaliknya, jika nilai *Q-square* berada di bawah nol, maka model dianggap tidak memiliki kemampuan prediktif yang memadai.
3. *F-Square* untuk mengukur sejauh mana variabel independen memberikan pengaruh terhadap variabel dependen secara relatif. Interpretasinya adalah sebagai berikut: nilai sebesar 0,02

mengindikasikan pengaruh yang rendah, nilai 0,15 mengindikasikan pengaruh yang sedang, sedangkan nilai 0,35 menandakan pengaruh yang kuat.

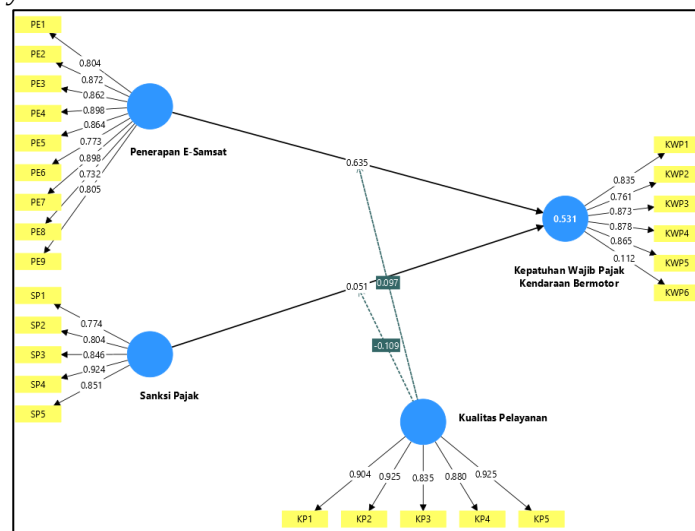
Uji Hipotesis

Pada penelitian ini, pengujian hipotesis dikatakan signifikan ketika hasil *path koefisien* memiliki nilai T-statistik $> 1,96$ dan P-Value $< 0,05$, sedangkan jika nilai T-statistik $< 1,96$ dan P-Value $> 0,05$ maka dianggap tidak signifikan (Setiabudhi et al., 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

1. Convergent Validity



Gambar 1. Hasil Model Outer Loading Sebelum Dieliminasi

Sumber: Output SmartPLS 4.1.1.2 (2025)

Tabel 3 berikut menyajikan nilai *loading factor* dari masing-masing indikator pada setiap konstruk yang digunakan dalam penelitian ini.

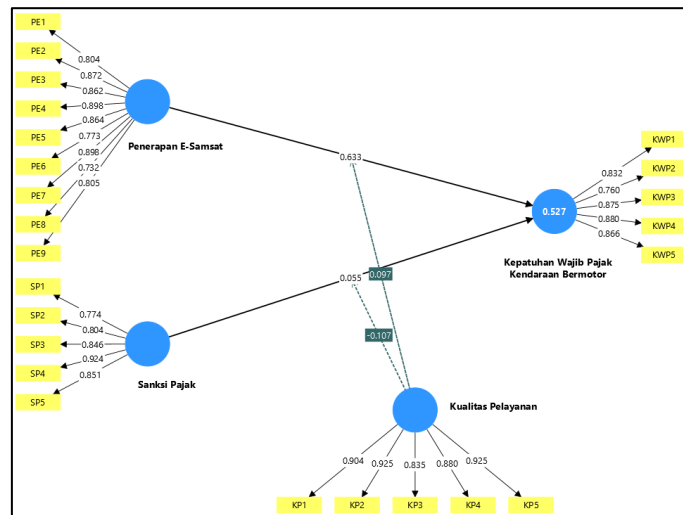
Tabel 3 Hasil Uji *Outer Loading* Sebelum Dieliminasi

	KP	KWP	PE	SP	KP x PE	KP x SP
KP1	0.904					
KP2	0.925					
KP3	0.835					
KP4	0.880					
KP5	0.925					
KWP1		0.835				

	KP	KWP	PE	SP	KP x PE	KP x SP
KWP2		0.761				
KWP3		0.873				
KWP4		0.878				
KWP5		0.865				
KWP6		0.112				
PE1			0.804			
PE2			0.872			
PE3			0.862			
PE4			0.898			
PE5			0.864			
PE6			0.773			
PE7			0.898			
PE8			0.732			
PE9			0.805			
SP1				0.774		
SP2				0.804		
SP3				0.846		
SP4				0.924		
SP5				0.851		
KP x PE					1.000	
KP x SP						1.000

Sumber : Output SmartPLS 4.1.1.2 (2025)

Berdasarkan analisis data yang ditunjukkan tabel 3 dapat dilihat bahwa terdapat nilai *loading factor* untuk satu indikator yaitu KWP6 tidak memenuhi kriteria yaitu nilai *outer loading* < 0,7. Oleh karena itu indikator tersebut harus dieliminasi. Berikut ini disajikan gambar model *outer loading* SmartPLS setelah dilakukan eliminasi:



Gambar 2 Hasil Model *Outer Loading* Setelah Dieliminasi

Sumber : Output SmartPLS 4.1.1.2 (2025)

Tabel 4 berikut menyajikan nilai *loading factor* dari masing-masing indikator pada setiap konstruk yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4 Hasil Uji *Outer Loading* Setelah Dieliminasi

	KP	KWP	PE	SP	KP x PE	KP x SP
KP1	0.904					
KP2	0.925					
KP3	0.835					
KP4	0.880					
KP5	0.925					
KWP1		0.832				
KWP2		0.760				
KWP3		0.875				
KWP4		0.880				
KWP5		0.866				
PE1			0.804			
PE2			0.872			
PE3			0.862			
PE4			0.898			
PE5			0.864			
PE6			0.773			
PE7			0.898			
PE8			0.732			
PE9			0.805			

	KP	KWP	PE	SP	KP x PE	KP x SP
SP1				0.774		
SP2				0.804		
SP3				0.846		
SP4				0.924		
SP5				0.851		
KP x PE					1.000	
KP x SP						1.000

Sumber : Ouput SmartPLS 4.1.1.2 (2025)

Berdasarkan hasil yang diperoleh, seluruh item pada indikator yang digunakan untuk mengukur konstruk dalam penelitian ini menunjukkan tingkat korelasi yang tinggi, sebagaimana tercermin dari nilai outer loading yang melebihi angka 0,70. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan tersebut telah memenuhi kriteria validitas dan dinyatakan layak sebagai alat ukur konstruk dalam penelitian ini.

Tabel 5 Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	<i>Average variance extracted</i> (AVE)
Kualitas Pelayanan	0.799
Kepatuhan Wajib Pajak	0.712
Penerapan E-Samsat	0.699
Sanksi Pajak	0.707

Sumber : Ouput SmartPLS 4.1.1.2 (2025)

Seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini terbukti valid secara konvergen, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai *Average Variance Extracted* (AVE) > 0,50.

2. *Discriminant Validity*

Sebuah indikator dikatakan telah memenuhi validitas diskriminan apabila nilai cross loading-nya terhadap variabel yang diukur lebih tinggi dibandingkan dengan nilai cross loading terhadap variabel lainnya.

Tabel 6 Hasil Nilai *Cross Loading*

	KP	KWP	PE	SP	KP x PE	KP x SP
KP1	0.904	0.441	0.462	0.623	-0.408	-0.525
KP2	0.925	0.436	0.479	0.668	-0.463	-0.539
KP3	0.835	0.328	0.403	0.604	-0.458	-0.489
KP4	0.880	0.406	0.478	0.575	-0.384	-0.434
KP5	0.925	0.421	0.471	0.561	-0.459	-0.513

	KP	KWP	PE	SP	KP x PE	KP x SP
KWP1	0.430	0.832	0.630	0.430	-0.397	-0.386
KWP2	0.253	0.760	0.443	0.204	-0.108	-0.104
KWP3	0.411	0.875	0.551	0.376	-0.103	-0.187
KWP4	0.346	0.880	0.644	0.356	-0.104	-0.200
KWP5	0.454	0.866	0.671	0.548	-0.357	-0.470
PE1	0.371	0.612	0.804	0.387	-0.263	-0.221
PE2	0.402	0.535	0.872	0.408	-0.180	-0.182
PE3	0.464	0.536	0.862	0.436	-0.236	-0.224
PE4	0.411	0.553	0.898	0.465	-0.204	-0.200
PE5	0.382	0.596	0.864	0.412	-0.244	-0.227
PE6	0.471	0.661	0.773	0.436	-0.185	-0.295
PE7	0.393	0.571	0.898	0.450	-0.282	-0.287
PE8	0.483	0.620	0.732	0.531	-0.413	-0.385
PE9	0.465	0.591	0.805	0.434	-0.355	-0.367
SP1	0.712	0.441	0.452	0.774	-0.389	-0.551
SP2	0.592	0.293	0.391	0.804	-0.248	-0.341
SP3	0.434	0.273	0.462	0.846	-0.235	-0.391
SP4	0.590	0.437	0.477	0.924	-0.370	-0.456
SP5	0.480	0.452	0.434	0.851	-0.352	-0.359
KP x PE	-0.484	-0.267	-0.317	-0.394	1.000	0.829
KP x SP	-0.559	-0.338	-0.322	-0.508	0.829	1.000

Sumber : Output Smart PLS 4.1.1.2 (2025)

Merujuk pada Tabel 6 yang menyajikan hasil validitas diskriminan melalui pendekatan *cross loading*, dapat disimpulkan bahwa indikator KP1 hingga KP5 menunjukkan nilai korelasi tertinggi terhadap variabel laten kualitas pelayanan. Hal yang sama juga terlihat pada indikator-indikator lainnya, di mana masing-masing memiliki korelasi paling kuat terhadap variabel laten yang diwakilinya.

3. Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Tabel 7 Hasil *Cronbach's alpha* dan *Composite Reliability*

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)
KP	0.937	0.944	0.952
KWP	0.899	0.912	0.925
PE	0.945	0.946	0.954
SP	0.897	0.915	0.923

Sumber : Output Smart PLS 4.1.1.2 (2025)

Mengacu pada Tabel 7, hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,7, begitu pula dengan nilai *composite reliability* yang juga melebihi angka 0,7. Temuan ini menandakan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria reliabilitas yang memadai dan dapat dianggap konsisten dalam mengukur variabel yang dimaksud.

Uji Model Struktural

1. Uji R Square

Tabel 8 Hasil Uji R-Square

	R-square	R-square adjusted
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0.527	0.502

Sumber : Output Smart PLS 4.1.1.2 (2025)

Mengacu pada informasi yang disajikan dalam Tabel 6 mengenai hasil pengujian koefisien determinasi (Adjusted R-Square), diketahui bahwa nilai R-Square variabel dependen mencapai angka 0,502. Hal ini mengindikasikan bahwa kombinasi variabel bebas yang terdiri dari penerapan E-Samsat, sanksi perpajakan, serta interaksi antara kualitas pelayanan dan variabel independen lainnya, secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi perubahan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 50,2%. Dengan kata lain, sebesar 49,8% sisanya berasal dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Nilai Adjusted R-Square yang mencapai 0,502 dan melebihi ambang batas 0,50 menunjukkan bahwa model moderasi yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikategorikan sebagai model yang cukup kuat dan layak digunakan untuk menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti.

2. Uji Q-Square

Tabel 9 Hasil Uji *Q-Square*

	Q ² predict	RMSE	MAE
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0.167	0.955	0.592

Sumber : Output Smart PLS 4.1.1.2 (2025)

Berdasarkan data dari tabel 9 variabel yang dipengaruhi pada penelitian ini memiliki nilai Q-square sebesar 0,167 > 0 yang artinya penelitian ini dianggap baik, karena memiliki nilai *predictive relevance* yang baik.

3. Uji F-Square

Tabel 10 Hasil Uji F-Square

Hubungan	F ²	Kategori
PE (X1) -> KWP (Y)	0,564	Kuat
SP (X2) -> KWP (Y)	0,003	Lemah

Hubungan	F ²	Kategori
KP (Z) -> KWP (Y)	0,003	Lemah
KP (Z) x PE (X1) ->KWP (Y)	0,013	Lemah
KP (Z) x SP (X2) -> KWP (Y)	0,021	Lemah

Sumber : Output Smart PLS 4.1.1.2 (2025)

Dapat dilihat hasil uji *F-Square* yang diperoleh dari tabel 10 pengaruh variabel penerapan E-samsat dengan kepatuhan wajib pajak bermotor menunjukkan pengaruh kuat. Pengaruh variabel sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Pengaruh variabel kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Pengaruh variabel penerapan e-samsat dengan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan Pengaruh variabel sanksi pajak dengan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menunjukkan pengaruh lemah.

Uji Hipotesis

Tabel 9 Hasil *Path Coefficient*

	Original sample	Sample mean	Standard deviation	T statistics	P values
PE (X ₁)-> KWP(Y)	0.633	0.642	0.121	5.214	0.000
SP(X ₂) -> KWP (Y)	0.055	0.077	0.113	0.489	0.625
KP (Z)-> KWP (Y)	0.055	0.037	0.150	0.370	0.712
PE (X ₁) x KP (Z)-> KWP (Y)	0.097	0.071	0.196	0.492	0.623
SP(X ₂) x KP (Z)-> KWP (Y)	-0.107	-0.113	0.149	0.720	0.472

Sumber : Output Smart PLS 4.1.1.2 (2025)

Pengaruh Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD Samsat Ciruas

Berdasarkan table 9 t-statistik 5.214 > 1,96 dan p-value 0.000 < 0.05 artinya penerapan E-Samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Mengacu pada kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB), keberadaan E-Samsat dapat dikategorikan sebagai bagian dari control belief, yaitu keyakinan individu terhadap kemudahan atau hambatan dalam melakukan suatu tindakan. E-Samsat berperan memfasilitasi wajib pajak agar lebih mudah dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor. Implementasi layanan E-Samsat yang dilakukan di UPTD Samsat Ciruas terbukti memberikan pengaruh yang berarti dalam mendorong peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraannya.

Melalui sistem pembayaran pajak secara elektronik ini, proses administrasi menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien, sehingga mampu mengurangi hambatan-hambatan yang sebelumnya sering dialami wajib pajak, seperti antrean panjang, waktu tunggu yang lama, dan keterbatasan jam operasional. Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan hasil studi Herawati & Hidayat (2022), Wiguna & Hidayat (2022), serta Aliana et al. (2025), yang mengemukakan bahwa penerapan e-Samsat memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD Samsat Ciruas

Berdasarkan hasil tabel 9 t-statistik $0,489 < 1,96$ dan p-value $0.625 > 0.05$, artinya sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dari sudut pandang *pendekatan Theory of Planned Behavior*, niat wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya cenderung lebih dipengaruhi oleh faktor kontrol perilaku yang dirasakan serta sikap internal, seperti tingkat kesadaran dan pengetahuan, dibandingkan dengan tekanan eksternal berupa ancaman atau efek jera dari sanksi yang diberlakukan.

Sanksi tidak cukup berat untuk mendorong mereka segera melakukan pembayaran, sehingga efek jera yang diharapkan tidak tercapai. Adanya program pemutihan yang menghapus denda keterlambatan dari pemerintah membuat wajib pajak cenderung menunda membayar pajak, yang pada akhirnya dapat menyebabkan pelanggaran terhadap aturan perpajakan. Temuan dalam penelitian ini memiliki kesesuaian dengan hasil studi yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya oleh Wiguna & Hidayat (2022) dan Herawati & Hidayat (2022) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap wajib pajak kendaraan bermotor

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD Samsat Ciruas

Berdasarkan t-statistik $0,492 < 1,96$ dan p-value $0.712 > 0.05$, artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPTD Samsat Ciruas. Dari sudut pandang *Theory of Planned Behavior* (TPB), di mana faktor internal seperti sikap wajib pajak, norma sosial, dan persepsi kontrol perilaku lebih dominan membentuk niat dan perilaku kepatuhan daripada faktor eksternal seperti kualitas pelayanan. Jika wajib pajak sudah memiliki niat kuat yang dipengaruhi oleh sikap dan persepsi kontrol, ketidaksempurnaan pelayanan mungkin tidak mengurangi tingkat kepatuhan mereka secara signifikan. Layanan tersebut tidak hanya dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak yang telah menunjukkan kepatuhan, tetapi juga terbuka bagi mereka yang sebelumnya belum memenuhi kewajiban perpajakannya.

Petugas pajak memberikan perlakuan pelayanan yang setara, baik kepada wajib pajak yang taat maupun yang belum patuh terhadap kewajibannya. Kondisi ini menyebabkan mutu pelayanan yang diberikan tidak menunjukkan pengaruh yang berarti terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Dewi et al. (2022), Fatmawati & Suyatmin (2022) dan Hidayat & Maulana (2022) yang menyatakan bahwa kualitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kualitas Pelayanan Memoderasi Pengaruh Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD Samsat Ciruas

Berdasarkan hasil tabel 9 t-statistik 0,492 < 1,96 dan p-value 0.623 > 0.05, artinya Kualitas Pelayanan Tidak Dapat Memoderasi Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTD Samsat Ciruas. Menurut *Theory of Planned Behavior*, hal ini dapat terjadi karena aspek internal seperti sikap, norma sosial, dan persepsi kontrol lebih dominan dalam membentuk niat dan perilaku kepatuhan dibandingkan dengan faktor eksternal seperti kualitas pelayanan. Walaupun e-Samsat telah menghadirkan inovasi serta kemudahan dalam proses pembayaran pajak, faktor kualitas pelayanan yang disediakan tidak secara signifikan merubah bagaimana e-Samsat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Sistem e-Samsat memberikan solusi praktis bagi wajib pajak tanpa harus terlalu bergantung pada interaksi tatap muka, sehingga peran kualitas pelayanan menjadi kurang relevan dalam memengaruhi keputusan masyarakat untuk patuh membayarkan pajak. Selama layanan e-Samsat dapat berjalan secara optimal dan mudah digunakan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung tetap tinggi, terlepas dari bagaimana kualitas pelayanan yang dirasakan dalam pelayanan konvensional di kantor Samsat. Temuan dalam penelitian ini memiliki kesamaan dengan hasil Ristiyana et al. (2024), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan belum mampu berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara digitalisasi perpajakan dan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kualitas Pelayanan Memoderasi Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD Samsat Ciruas

Berdasarkan tabel 9 t-statistik 0,720 < 1,96 dan p-value 0.472 > 0.05, artinya Kualitas Pelayanan Tidak Dapat Memoderasi Pengaruh Sanksi pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Dapat dijelaskan dengan *Theory of Planned Behavior*, karena niat untuk patuh lah yang menjadi kunci utama perilaku kepatuhan, dan kualitas pelayanan tidak mengubah bagaimana sanksi mempengaruhi niat tersebut. Jadi, meskipun sanksi dapat menjadi faktor pengendali, kualitas pelayanan tidak memperkuat atau melemahkan hubungan antara sanksi dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Ketidakmampuan kualitas pelayanan dalam memoderasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPTD Samsat Ciruas mengindikasikan bahwa,

meskipun pelayanan telah diberikan dengan baik, hal tersebut belum cukup efektif untuk mengurangi atau memperkuat dampak sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya lebih didorong oleh kekhawatiran terhadap sanksi atau konsekuensi hukum yang mungkin timbul apabila terjadi keterlambatan pembayaran, daripada karena kualitas layanan yang mereka peroleh. Sejalan dengan penelitian Azura & Damayanti (2024) menyatakan bahwa dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat tidak mempengaruhi sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

KESIMPULAN

Merujuk pada temuan serta analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan Penerapan E-Samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPTD Samsat Ciruas. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPTD Samsat Ciruas. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPTD Samsat Ciruas.

Kualitas pelayanan tidak dapat memoderasi pengaruh penerapan E-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPTD Samsat Ciruas dan Kualitas pelayanan tidak dapat memoderasi pengaruh sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPTD Samsat Ciruas. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk memperluas jumlah sampel yang digunakan serta mempertimbangkan penambahan variabel independen lainnya, baik yang berasal dari aspek internal maupun eksternal. Variabel tambahan tersebut dapat mencakup, misalnya, tingkat kesadaran wajib pajak serta intensitas sosialisasi perpajakan yang berpotensi memengaruhi variabel dependen dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, A. S., & Faisol, I. A. (2023). Pengaruh Pemutihan Pajak, Samsat Keliling, E-Samsat, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bangkalan. *Neo-Bis Jurnal Berkala Ilmu Ekonomi* , 12(1), 91–108.
- Aliana, N., Handayani, R., & Febriadi, H. (2025). Pengaruh E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Hulu Sungai Utara. *Al Iidara Balad*, 6(2), 750–760.
- Anggraeni, Z., & Sapari, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 11(6).
- Azura, V. R., & Damayanti, E. (2024). Efek Moderasi Kualitas Pelayanan Atas Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Krisnadwipayana* , 11(2), 154–164.
- Deseverians, R. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Hotel-Hotel Di Kota Pontianak). *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*, 11(03), 146–161.

- Dwitrayani, M. C., & Sudiartana, I. M. (2024). Pengaruh E-Samsat, Drive Thru, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Tabanan. *Journal Research of Accounting (JARAC)*, 6(1), 146–160.
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2017). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*. PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Harefa, M. S., & Sidabutar, R. C. D. (2021). Efek Moderasi Kualitas Pelayanan Atas Pengaruh Kesadaran Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Journal Of Economics and Business*, 02(02), 29–39.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36655/jeb.v2i2.552>
- Haryadi, H., & Ernandi, H. (2024). Pengaruh Program Pemutihan PKB, Sistem E-Samsat, Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi di Kabupaten Sidoarjo . *Innovative Technologica: Methodical Research Journal* , 3(2), 1–12.
- Herawati, L. N., & Hidayat, V. S. (2022). Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Kota Cimahi). *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)*, 10(1), 50–59.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jpak.v10n1.p50-59>
- Juliani, J., & Sumarta, R. (2021). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Wilayah Jakarta Utara. *Media Bisnis*, 13(1), 65–76.
<https://doi.org/https://doi.org/10.34208/mb.v13i1.955>
- Juwita, M. I., Sutrisno, C. R., & Mahmudah, D. A. (2023). Pengaruh E-Samsat, Penghasilan, dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Litbang Kota Pekalongan*, 21(2), 72–77.
<https://doi.org/https://doi.org/10.54911/litbang.v21i2.252>
- Kurniawan, M. K., & Hidayat, V. S. (2024). Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor : Analisis Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan. *Competitive Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 8(2), 40–51.
- Mahapsari, M. M., Yustrianthe, R. H., Purwantini, M., & Asmarawati, B. (2024). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sistem E Samsat Dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Klaten. *Measurement Jurnal Akuntansi*, 18(2), 287–301.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan Edisi 2019*. Andi.
- Masur, G. C., & Rahayu, Y. (2020). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(3), 1–17.
- Meutia, T., Ray, S. A., & Rizal, Y. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Langsa). *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra (JMAS)*, 2(3), 216–229.
- Ristiyana, R., Atichasari, A. S., & Indriani, R. (2024). Pengaruh Insentif, Digitalisasi Dan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 8(2), 1339–1349.
- Setiabudhi, H., Suwono, Setiawan, Y. A., & Karim, S. (2024). *Analisis Data Kuantitatif dengan SmartPLS 4*. Borneo Novelty Publishing.
- Sholikah, K., & Purba, M. A. (2021). Pengaruh Penerapan E-Samsat, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam. *Scientia Journal*, 3(4).
- Wiguna, E. S., & Hidayat, V. S. (2022). Pengaruh Penerapan E-Samsat dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Kawaluyaan). *Jafta, Program Studi Magister Akuntansi*, 4(2), 70–82.
<https://doi.org/https://doi.org/10.28932/jafta.v4i2.7758>