

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu bagian dari pajak, peran pajak kendaraan bermotor sebagai bagian dari pajak daerah yang begitu penting bagi Pendapatan Asli Daerah, membuat pemerintah terus berupaya memaksimalkan penerimaan pajak tersebut. Penerimaan pajak harusnya dapat dimaksimalkan dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mengingat pajak merupakan salah satu sumber pendapatan yang penting (Prastiwi, 2023). Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kondisi wajib pajak memenuhi kewajiban, dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan perpajakan menjadi penting karena ketidakpatuhan terhadap pajak secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak yang mengakibatkan berkurangnya penerimaan kas negara.

Wajib pajak yang patuh cenderung melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela, sehingga memudahkan pemerintah dalam melaksanakan pungutan pajak, dan pada kebijakan strategi provinsi Bali dimana Peraturan Gubernur Bali Nomor 54 Tahun 2022 Pembebasan Pokok Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Gubernur Bali kembali mengeluarkan kebijakan strategis dikaitkan dengan relaksasi pajak di Daerah Bali. Ini merupakan terobosan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi Bali. Pembebasan sanksi administrasi ini diberikan kepada seluruh wajib pajak yang masih menunggak pembayaran pajak

kendaraan bermotor tahunan tidak untuk kendaraan bermotor yang baru akhirnya meningkatkan penerimaan pajak. Ketidakpatuhan wajib pajak dapat memicu keinginan untuk melakukan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak, sehingga pada akhirnya akan menghambat pembangunan suatu daerah.

Menurut Putri (2024) bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan kunci utama akan tercapainya realisasi penerimaan pajak pada suatu negara yang nantinya digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan masyarakat bersama, dikatakan patuh apabila wajib pajak memenuhi semua kewajiban dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik. Salah satu ukuran keberhasilan pemungutan pajak kendaraan bermotor adalah dengan cara menghitung efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor. Konsep efektifitas dikaitkan dengan pemungutan pajak, maka efektifitas tersebut yang dimaksudkan adalah seberapa besar realisasi penerimaan berhasil mencapai potensi yang seharusnya dicapai pada suatu periode tertentu (Ahmad dkk, 2020). Berikut disajikan data jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Denpasar pada Tahun 2022 – 2024.

Tabel 1.1
Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Denpasar Tahun 2022-2024

Tahun	Jumlah Wajib Pajak (Orang)	Jumlah Penunggak (Orang)	Persentase (%)
2022	794.537	71.112	8,9%
2023	754.110	69.912	9,2%
2024	437.357	127.156	29,0%

Sumber: Kantor Samsat Denpasar (2025)

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat diketahui masih banyak wajib pajak yang menunggak selama periode tahun 2022-2024. Pada tahun 2022 jumlah

penunggak pajak kendaraan bermotor yaitu berjumlah 71.112 wajib pajak dengan persentase sebesar 8,9% dari jumlah wajib pajak yang terdaftar, pada tahun 2023 jumlah penunggak mengalami penurunan menjadi 69.912 wajib pajak yaitu sebesar 9,2%, kemudian pada tahun 2024 jumlah penunggak meningkat drastis yaitu sebanyak 127.156 dengan persentase sebesar 29,0% dari jumlah wajib pajak yang terdaftar. Besarnya jumlah penunggak pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Denpasar disebabkan karena masih rendahnya kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Fenomena peningkatan penunggak pajak kendaraan bermotor disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya adalah program pemutihan pajak kendaraan bermotor. Pemutihan pajak merupakan kebijakan yang dilakukan oleh suatu negara dalam rangka mendorong wajib pajak yang belum membayarkan kewajibannya dengan menghapus beban denda keterlambatan pembayaran selama periode tertentu (Rini, 2022). Provinsi Bali sudah melaksanakan program pemutihan pajak dari tahun 2020, 2021 kemudian pada tahun 2022 diperbaharui dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 14 tahun 2022 dan diperpanjang melalui Peraturan Gubernur Bali No. 43 Tahun 2022 tentang penghapusan sanksi administratif berupa bunga dan denda terhadap PKB bagi wajib pajak yang tidak tepat waktu dalam membayar PKB di wilayah Bali.

Kebijakan ini diberikan kepada seluruh wajib pajak yang masih menunggak pembayaran untuk kendaraan bermotor yang baru, dengan diberikannya relaksasi PKB, diharapkan wajib pajak akan patuh untuk membayar pajak karena sudah diberikan keringanan oleh pemerintah. Hal ini

didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Dzulfitriah dan Saepuloh (2021), Widajantie (2020) dan Ferry (2020) menyatakan bahwa pemutihan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin baik penerapan program pemutihan pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra, dkk (2022) yang menyatakan pemutihan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin baik penerapan pemutihan pajak maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan menurun.

Norma sosial merupakan harapan yang dipersepsikan individu dimana satu atau lebih orang disekitarnya (misalnya, saudara, teman sejawat) menyetujui perilaku tertentu dan memotivasi individu tersebut untuk mematuhi mereka (Sri, dkk 2022). Norma sosial dibangun melalui tekanan sosial dan pengaruh orang-orang sekitar wajib pajak yang dianggap penting, seperti petugas pajak dan pimpinan. Orang-orang disekitar wajib pajak jika memiliki sikap positif terhadap kepatuhan pajak, maka wajib pajak akan patuh membayar pajak. Sebaliknya, jika orang-orang disekitar wajib pajak memiliki sikap negatif terhadap kepatuhan pajak, maka wajib pajak akan menghindari pajak (Radyasa, 2025).

Menurut Primasari & Mutmainah (2022) bahwa norma adalah penentu penting kepatuhan pajak. Norma merupakan standar perilaku yang dimana pada tingkat individu, norma sosial didefinisikan sebagai standar tentang bagaimana patokan berperilaku yang sesuai. Pengambilan keputusan pembayaran pajak oleh wajib pajak dengan menggunakan pertimbangan norma dinilai akan lebih patuh dalam pembayaran pajak. Kepatuhan pajak sukarela

sangat dipengaruhi oleh norma-norma sosial. Lingkungan sosial wajib pajak seperti teman, keluarga, kenalan, dan organisasi sangat memengaruhi seorang wajib pajak untuk patuh secara sukarela terhadap ketentuan perpajakan. Kepercayaan terhadap lingkungan sosial akan memotivasi pada wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela. Hal ini sejalan dengan penelitian Nurhasan, dkk (2025) dan Kasnur, dkk (2021) yang menyatakan bahwa norma sosial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, namun hasil yang berbeda ditemukan pada penelitian Agustina (2023) yang menyatakan bahwa norma sosial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penurunan kepatuhan wajib pajak juga disebabkan karena kurangnya kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajiban dan tanggung jawabnya membayar pajak, karena semakin rendah penunggak pajak kendaraan bermotor, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya didasari dengan adanya kesadaran dari wajib pajak itu sendiri. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi yang dapat memengaruhi wajib pajak yang dimana dapat mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Arfamaini dan Susanto, 2021).

Kesadaran wajib pajak dapat ditingkatkan dengan pemahaman dan pengetahuan wajib pajak akan peraturan dan undang-undang pajak yang dapat membantu wajib untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya (Juliantari, dkk. 2021). Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi

pula tingkat kepatuhan pembayaran pajak (Prayitna dan Witono, 2022). Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Winasari (2020) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2022) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pemerintah Daerah Kota Denpasar telah membuat aturan pelaksanaan pemungutan pajak agar dapat tertib dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Kewajiban perpajakan yang tidak dilaksanakan mengakibatkan adanya kosekuensi hukum yaitu sanksi perpajakan yang diterima dikarenakan pajak mengandung unsur pemaksaan. Negara Indonesia terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2017 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Sanksi pajak merupakan pemberi sanksi bagi pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Ayuni, dkk. 2023). Sanksi perpajakan dikenakan bagi siapa saja yang melanggar harus diterapkan agar peraturan perpajakan tersebut dipatuhi. Sanksi harus tegas untuk mencegah ketidakpatuhan terjadi demi memajukan keadilan dan efektivitas sistem pajak. Sanksi perpajakan dapat dikatakan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dikarenakan sanksi perpajakan merupakan alat untuk mencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan

(Fadilah dan Sapari, 2020). Hal tersebut didukung oleh penelitian Ayuni, dkk (2023) dan Aisyah, dkk (2023) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulistyowati, dkk (2021) yang menyatakan sanksi pajak yang diterapkan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Kualitas pelayanan juga dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan (Sinaga, dkk 2025). Menurut Sumiantari (2022) kemauan wajib pajak untuk membayar pajak sebagian besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Perasaan senang dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat memicu motivasi dan kepatuhan bagi wajib pajak yang akhirnya dapat meningkatkan penerimaan negara. Hasil penelitian sebelumnya yaitu penelitian Abdi dan Faisol (2023) menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian Maili (2022) yang menyatakan bahwa pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan fenomena dan ketidakkonsistenan penelitian sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Norma Sosial, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Denpasar”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1) Apakah program pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
- 2) Apakah norma sosial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
- 3) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
- 4) Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
- 5) Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh program pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- 2) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh norma sosial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- 3) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

- 4) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- 5) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- 1) Manfaat Teoritis:

Menambah ilmu pengetahuan akuntansi tentang *theory of planned behavior* dan *attribution theory* serta menambah wawasan pengaruh program pemutihan pajak, norma sosial, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat Denpasar dan untuk referensi penelitian selanjutnya.

- 2) Manfaat praktis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat umum khususnya wajib pajak kendaraan bermotor dan Kantor Samsat Denpasar akan pentingnya kesadaran perpajakan dan kegunaan dari pajak itu sendiri serta memberikan informasi terkait faktor-faktor kepatuhan wajib pajak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory Of Planned Behavior (TPB)*

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan sebuah teori yang dikembangkan lebih lanjut dari teori *Theory of Reasoned Action* (TRA) (Ajzen, 1991). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat individu terhadap perilaku tertentu, dimana sikap terhadap perilaku dapat memberikan hal penting untuk memperkirakan suatu perbuatan, dengan demikian sikap seseorang perlu dipertimbangkan dalam menguji norma subjektif serta mengukur kontrol persepsi orang tersebut. Kunci utama dalam teori TPB ini adalah niat seseorang untuk berperilaku sebagai motivasi yang memengaruhi perilaku tertentu, dimana semakin kuat niat untuk melakukan perilaku maka semakin besar niat seseorang untuk melakukan perilaku tersebut. Munculnya niat perilaku tersebut dibentuk berdasarkan 3 faktor, yaitu:

1) *Behavioral Belief*

Behavioral belief merupakan keyakinan akan hasil dari suatu perilaku yang akan membentuk suatu sikap dan evaluasi yang dilakukan atas hasil tersebut.

2) *Normative Belief*

Normative belief merupakan suatu keyakinan tentang harapan normatif orang lain yang dapat memberikan motivasi dalam mencapai harapan yang dimiliki.

3) *Control Belief*

Control belief merupakan suatu keyakinan akan adanya hal-hal yang dapat mendukung dan menghambat perilaku individu dalam melakukan suatu tindakan.

TPB cocok dikaitkan dengan penelitian ini karena sangat relevan untuk menjelaskan pengaruh program pemutihan pajak, norma sosial, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan pelayanan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Faktor *behavioral beliefs* dalam hal ini berkaitan dengan kesadaran wajib pajak dan norma sosial dimana sebelum seseorang melakukan suatu perbuatan, maka orang tersebut akan memiliki keyakinan akan hasil yang diperoleh dari perbuatan tersebut. Kemudian, yang bersangkutan akan memutuskan untuk melakukan atau tidak perbuatan tersebut, sehingga wajib pajak yang telah paham atas tindakan yang dilakukannya tentang pentingnya membayar pajak tentunya mempunyai keyakinan bahwa tindakan tersebut mampu memberikan hasil yang bermanfaat dalam meningkatkan pendapatan dan pembangunan suatu negara. Program pemutihan pajak berkaitan dengan faktor *normative beliefs*. *Normative belief* menyatakan bahwa individu akan melakukan suatu tindakan apabila terdapat motivasi yang berasal dari orang lain yang juga menyetujui tindakan tersebut. Hal ini berarti wajib pajak akan menaati kewajiban perpajakan, apabila mendapatkan tekanan sosial dari orang yang ada di lingkungan sekitar atau orang yang dipercayainya dan begitu juga sebaliknya apabila orang yang ada di lingkungan sekitar atau orang yang dipercaya tidak mendukung, maka akan memberikan dampak tekanan sosial agar tidak menaati kewajiban perpajakannya. Pelayanan dan sanksi perpajakan

berkaitan dengan faktor *control beliefs*. *Control beliefs* diartikan sebagai persepsi seseorang terhadap faktor-faktor yang memudahkan dan menghambat dalam melakukan suatu perilaku (Ajzen, 1991). Hal ini menyatakan bahwa apabila seorang telah memiliki pemahaman yang baik mengenai suatu hal dan mempersepsikan tingkat kemudahan atau kesulitan untuk berperilaku maka akan membuat motivasi individu semakin yakin dalam mengambil tindakan.

2.1.2 Attribution Theory (Teori Atribusi)

Teori atribusi merupakan teori yang dikemukakan oleh Harold Kelley (1972), yang dikembangkan dari teori atribusi Fritz Heider (1958). Teori atribusi ini menjelaskan ketika mengamati perilaku individu, maka kita akan berusaha menarik simpulan mengenai faktor-faktor apa saja yang memengaruhi perilaku tersebut, apakah yang memengaruhi dari faktor internal atau eksternal (Meidawati dan Azmi, 2020). Teori atribusi menjelaskan bahwa penyebab perilaku orang lain atau diri sendiri ditentukan apakah dari faktor internal yang dimana merupakan perilaku yang terjadi karena dorongan atau berada di bawah kendali pribadi seorang individu sendiri, misalnya seperti sifat, karakter, sikap, dan lainnya, sedangkan dari faktor eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari pihak luar, seperti adanya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu dan dorongan oleh orang lain atau karena situasi dan kondisi yang memaksa seseorang untuk bertindak demikian.

Teori atribusi dapat dinilai relevan dalam menjelaskan kepatuhan wajib pajak. Perilaku patuh atau tidaknya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal

berasal dari dalam diri wajib pajak yang berhubungan dengan karakteristik individu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya berdasarkan kesadaran, kemampuan, dan kemauan. Pada penelitian ini faktor internal yang dinilai dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak itu sendiri yang dimilikinya sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri wajib pajak, seperti situasi dan lingkungan sekitar wajib pajak dan berkaitan juga dengan apakah perilaku sosial orang lain dapat memengaruhi seseorang dalam membayar pajak. Faktor eksternal yang dinilai dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak pada penelitian ini adalah program pemutihan pajak, norma sosial, sanksi perpajakan, dan pelayanan.

2.1.3 Pengertian Pajak

1) Fungsi Pajak

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan (Kusumandari, 2023). Berdasarkan hal diatas maka pajak mempunyai beberapa fungsi yaitu:

a) Fungsi anggaran (*budgetair*)

Dimana pajak berfungsi sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Untuk menjalankan tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak.

b) Fungsi mengatur (*regulerend*)

Dimana pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau

melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Misalnya pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras di masyarakat, tarif pajak yang tinggi dikenakan pada barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif. Serta tarif 0 persen dikenakan pada ekspor untuk meningkatkan ekspor produk dalam negeri.

c) Fungsi demokrasi

Fungsi demokrasi dari pajak adalah suatu fungsi yang merupakan salah satu penjelmaan atau wujud sistem gotong-royong, termasuk kegiatan pemerintah dan penggunaan demi kesejahteraan masyarakat.

d) Fungsi retribusi

Fungsi retribusi yaitu fungsi yang lebih menekankan pada unsur pemerataan dan keadilan masyarakat.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Definisi wajib pajak menurut Undang – Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah adalah orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, memotong pajak, memungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak merupakan orang atau badan yang memenuhi syarat-syarat subjektif dan syarat-syarat objektif. Orang atau badan yang memenuhi syarat subjektif merupakan subjek pajak, tetapi belum tentu wajib pajak. Subjek pajak tersebut harus memenuhi syarat-syarat objektif yaitu mempunyai kendaraan bermotor.

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia. Kepatuhan dalam perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Ada dua macam kepatuhan (Waluyo, 2020) yaitu:

1) Kepatuhan formal

Keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

2) Kepatuhan material

Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Kepatuhan pajak dalam hal sederhana berarti memenuhi persyaratan pelaporan pajak (Waluyo, 2020). Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat diukur dengan indikator adalah:

- 1) Wajib pajak mengisi Surat Permohonan Penerbitan STNK baru dengan benar.
- 2) Wajib pajak melakukan pelaporan tepat waktu.
- 3) Wajib pajak melakukan pembayaran dengan benar dan tepat waktu.

Sistem pemungutan pajak menurut Waluyo (2020) dapat dibagi menjadi:

1) *Official Assessment System*

Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya

pajak yang terutang. Ciri-ciri *Official Assessment System* adalah sebagai berikut:

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
- b) Wajib Pajak bersifat pasif.
- c) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2) *Self Assessment System*

Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3) *Withholding System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia adalah *Self Assessment System*, sistem ini memudahkan seseorang untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, di mana *Self Assessment System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Sistem ini juga mengharuskan wajib pajak berperan aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sistem ini mengandung pengertian bahwa wajib pajak mempunyai

kewajiban untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak terutang.

Sesuai dengan *self assessment system*, maka wajib pajak juga mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau kedudukan Wajib Pajak untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Kepatuhan dapat diartikan sebagai ketaatan dalam pelaksanaan *self assessment system* oleh wajib pajak sesuai dengan prinsip pemungutan pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Mangoting, 2018).

2.1.5 Ketentuan Mengenai Kewajiban Membayar Pajak

Pajak menurut UU No. 28 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dalam pasal 10 berbunyi :

- 1) Wajib pajak wajib membayar atau menyetor pajak yang terutang di kas negara melalui Kantor Pos atau Bank Badan Usaha Milik Negara atau Bank Badan Usaha Milik Daerah atau tempat pembayaran lain yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan.
- 2) Tata cara pembayaran, penyetoran pajak dan pelaporan serta tata cara mengangsur dan menunda pembayaran pajak diatur dengan keputusan Menteri Keuangan.

2.1.6 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak terhadap kepemilikan ataupun penguasaan kendaraan bermotor baik kendaraan bermotor roda dua atau lebih

dan beserta gandengannya yang dipergunakan pada seluruh jenis jalan darat serta digerakkan oleh peralatan teknik yang berupa motor atau peralatan yang lain yang berfungsi merubah sumber daya energi menjadi sebuah tenaga gerak pada kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk juga alat-alat besar yang bisa bergerak. Dasar pertimbangan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berdasarkan indikator nilai jual kendaraan bermotor dan dampak yang ditimbulkan dari penggunaan kendaraan bermotor. Indikator tersebut sama halnya dengan yang diterapkan di negara-negara Benua Eropa seperti Jerman, Norwegia, Finlandia, Irlandia, dan Inggris yang menitikberatkan pada tingkat emisi kendaraan yang berdampak bagi lingkungan. Undang-undang No. 28 Tahun 2009 menjelaskan beberapa hal penting berikut ini:

- 1) Pasal 1 butir 13 bahwa kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.
- 2) Pasal 3 butir 1 bahwa objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.
- 3) Pasal 3 butir 2 termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah kendaraan bermotor

beroda beserta gandengannya yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor Lima Gross Tonnage (GT5) sampai dengan Tujuh Gross Tonnage (GT7).

- 4) Pasal 4 butir 1 bahwa subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor.
- 5) Pasal 4 butir 2 bahwa wajib pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.

2.1.7 Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor tidak termasuk kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan alat-alat berat dan alat-alat besar seperti *buldozer*, *excavator*, dan atau barang di jalan umum. Dikecualikan dari objek pajak yaitu kendaraan bermotor yang dimiliki atau dikuasai oleh:

- 1) Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara.
- 2) Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.
- 3) Kendaraan bermotor yang disegel atau disita oleh Negara atau tersangkut perkara pidana.

2.1.8 Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut peraturan Gubernur Bali Nomor 28 Tahun 2005, Pasal 5, menyebutkan subjek pajak kendaraan bermotor adalah:

- 1) Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memilikidan atau menguasai kendaraan bermotor.
- 2) Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.
- 3) Yang bertanggung jawab atas pembayaran pajak adalah untuk orang pribadi adalah orang yang bersangkutan, kuasanya atau ahli warisnya dan untuk badan adalah penguasa atau kuasanya.

2.1.9 Program Pemutihan Pajak

Berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 14 Tahun 2022, pemutihan atau yang sering disebut dengan pembebasan sanksi administratif merupakan penghapusan terhadap sanksi administratif bunga dan denda terhadap PKB bagi wajib pajak yang melanggar peraturan dengan tidak tepat waktu dalam membayar pajaknya. Program relaksasi Pajak Kendaraan Bermotor telah dilakukan di beberapa daerah termasuk Bali. Provinsi Bali sudah melaksanakan program pemutihan pajak dari tahun 2019, 2021 kemudian pada tahun 2022 diperbaharui dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 14 Tahun 2022 tentang penghapusan sanksi administratif berupa bunga dan denda terhadap PKB bagi wajib pajak yang tidak tepat waktu dalam membayar PKB di wilayah Bali. Tujuan dari penyelenggaraan pemutihan PKB adalah untuk membantu meringankan beban masyarakat, dengan harapan dapat meningkatkan PAD dan meningkatkan kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor yang menunggak

pembayaran pajaknya pada tahun berjalan atau tahun-tahun sebelumnya agar mau melakukan kewajibannya dengan membayar pokok PKB saja tanpa dikenakan denda.

2.1.10 Norma Sosial

Norma sosial merupakan harapan yang dipersepsikan individu dimana satu atau lebih orang disekitarnya (misalnya, saudara, teman sejawat) menyetujui perilaku tertentu dan memotivasi individu tersebut untuk mematuhi mereka (Sri, dkk 2022). Norma sosial dibangun melalui tekanan sosial dan pengaruh orang-orang sekitar wajib pajak yang dianggap penting, seperti petugas pajak dan pimpinan. Orang-orang disekitar wajib pajak jika memiliki sikap positif terhadap kepatuhan pajak, maka wajib pajak akan patuh membayar pajak. Sebaliknya, jika orang-orang disekitar wajib pajak memiliki sikap negatif terhadap kepatuhan pajak, maka wajib pajak akan menghindari pajak (Radyasa, 2025).

Menurut Primasari & Mutmainah (2022) bahwa norma adalah penentu penting kepatuhan pajak. Norma merupakan standar perilaku yang dimana pada tingkat individu, norma sosial didefinisikan sebagai standar tentang bagaimana patokan berperilaku yang sesuai. Pengambilan keputusan pembayaran pajak oleh wajib pajak dengan menggunakan pertimbangan norma dinilai akan lebih patuh dalam pembayaran pajak. Kepatuhan pajak sukarela sangat dipengaruhi oleh norma-norma sosial. Lingkungan sosial wajib pajak seperti teman, keluarga, kenalan, dan organisasi sangat memengaruhi seorang wajib pajak untuk patuh secara sukarela terhadap ketentuan perpajakan.

2.1.11 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak dapat diartikan sebagai bentuk kesungguhan atau itikad baik yang ada dalam diri wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan berlandaskan pemahaman terkait fungsi pajak (Hidayat dan Gunawan, 2022). Kesadaran biasanya harus diimbangi dengan pengetahuan mengenai hukum pajak yang dimana semakin tinggi tingkat pendidikan maka memiliki pemahaman pajak yang lebih baik, sementara semakin rendah pendidikan maka kurangnya pemahaman terkait pajak sehingga cenderung dapat melakukan kesalahan. Wajib pajak yang sadar dengan kewajiban pajaknya dan taat pada peraturan perpajakan yang berlaku tentunya tidak akan melakukan tunggakan dan pelanggaran atas kewajiban pajaknya. Menurut Winasari, A. (2020) mengatakan bahwa terdapat 3 (tiga) sikap kesadaran yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak, yaitu:

- 1) Kesadaran karena pajak merupakan bentuk partisipasi untuk membantu pembangunan negara sehingga harus dipenuhi.
- 2) Kesadaran untuk tidak melakukan penundaan dalam membayar pajak dan pengurangan beban pajak karena dapat merugikan negara.
- 3) Kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakan karena ditetapkan berdasarkan undang-undang dan bisa dipaksakan.

2.1.12 Sanksi Perpajakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) sanksi pajak adalah hukuman yang diberikan kepada wajib pajak karena tidak mematuhi peraturan dan ketentuan pajak yang berlaku. Menurut Mardiasmo (2020:62) bahwa sanksi perpajakan adalah jaminan ketentuan peraturan perundang

undangan perpajakan(norma perpajakan) akan dituruti. Sanksi perpajakan terjadi karena adanya pelanggaran peraturan perundang-undangan perpajakan, dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan oleh wajib pajak maka sanksinya juga akan semakin berat (Indriani, *et.al* 2023). Undang Undang perpajakan dibagi menjadi dua macam sanksi perpajakan, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi diberikan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda dan kenaikan. Sanksi pidana merupakan suatu alat yang digunakan *fiskus* agar kewajiban perpajakan dipatuhi. Pengenaan sanksi administrasi belum cukup maka sanksi yang sifatnya lebih berat akan diterapkan dalam hal ketidakpatuhan yaitu dengan menerapkan sanksi pidana (Suandy, 2020:155).

Pajak kendaraan bermotor baik motor ataupun mobil diatur oleh Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2009 mengenai Pajak Daerah dan Retribusi. Undang- Undang mengenai pajak kendaraan bermotor lebih lengkapnya diatur dalam pasal 3 sampai pasal 8. Undang-Undang ini mengatur secara jelas mengenai pajak kendaraan mulai dari objek pajak, subjek pajak dan perhitungan pajak serta keterlambatannya. Berikut perhitungan keterlambatan pajak kendaraan bermotor yang berlaku:

- 1) Jika terlambat membayar pajak kendaraan bermotor 2 hari sampai 1 bulan maka denda dikenakan sebesar 25%.
- 2) Jika keterlambatan 2 bulan maka perhitungannya adalah : $PKB \times 25\% \times \frac{2}{12} + \text{denda Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)}$.

Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana menurut Undang-Undang Perpajakan adalah:

- 1) Sanksi Administrasi merupakan pembayaran kerugian pada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Menurut ketentuan dalam Undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi administrasi, yaitu denda, bunga, kenaikan.
- 2) Sanksi Pidana merupakan siksaan dan penderitaan, menurut ketentuan dalam Undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi pidana yaitu:

a) Denda pidana

Berbeda dengan sanksi berupa denda administrasi yang hanya diancam atau dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan, sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak ada juga yang diancam kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

b) Pidana kurungan

Pidana kurungan hanya diancam kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada wajib pajak, pihak ketiga.

c) Pidana penjara

Pidana penjara sama halnya dengan Pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancam terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada

wajib pajak. Pengetahuan tentang sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena pemerintah Indonesia memilih menerapkan *self assessment system* dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Berdasarkan sistem ini, Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung menyeter, dan melaporkan pajaknya sendiri. Untuk dapat menjalankannya dengan baik, maka setiap Wajib Pajak memerlukan pengetahuan pajak, baik dari segi peraturan maupun teknis administrasinya. Agar pelaksanaannya dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan, pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam UU Perpajakan yang berlaku.

Pada hakikatnya, peneakan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan.

2.1.13 Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia. Wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya jika memberikan kualitas pelayanan yang baik (Azam, 2021). Semakin meningkatnya kualitas pelayanan pajak oleh instansi pemerintah diharapkan semakin membuat wajib pajak mengerti betapa pentingnya membayarkan pajak demi

pembangunan negara. Kualitas pelayanan yang baik dari perusahaan akan mendorong Wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Ada 5 dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa pelayanan (Tjiptono, 2020:70) yaitu.

- 1) Keandalan merupakan kemampuan para petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan.
- 2) Daya tanggap merupakan keinginan para petugas pajak untuk membantu wajib pajak dalam memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 3) Jaminan merupakan sikap yang ditunjukkan oleh petugas pajak yang meliputi kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak bebas dari risiko, bahaya dan keragu-raguan.
- 4) Empati yaitu kemudahan petugas pajak dalam melakukan hubungan komunikasi dengan wajib pajak
- 5) Bukti langsung dapat diimplementasikan dari kenyamanan wajib pajak dengan Fasilitas pada kantor pajak.

Pelayanan perpajakan yang berkualitas yaitu kepuasan wajib pajak dapat berupa keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan yang cepat, ramah serta adanya kepastian hukum dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sangat didambakan oleh wajib pajak.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Berikut disajikan penelitian sebelumnya yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Nurhasan, dkk (2025) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Reformasi Perpajakan, Norma Subjektif dan Norma Sosial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian dilakukan di DKI Jakarta dengan jumlah sampel yaitu 175 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa norma sosial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 2) Widajantie dan Anwar (2023) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Kesadaran wajib pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). Penelitian dilaksanakan di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan dengan jumlah sampel yaitu 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pemutihan, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 3) Ayuni, dkk (2023) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kasadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Kajian Studi Literatur Manajemen Keuangan Daerah). Jumlah sampel pada penelitian adalah 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kasadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 4) Aisyah, dkk (2023) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Wilayah Gowa Sulawesi Selatan. Penelitian dilakukan di

Kantor Samsat Wilayah Gowa Sulawesi Selatan dengan jumlah sampel yaitu 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

- 5) Abdi dan Faisol (2023) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh pemutihan pajak, Samsat keliling, E-Samsat, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangkalan. Penelitian dilakukan di Kabupaten Bangkalan dengan jumlah sampel yaitu 190 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemutihan pajak, Samsat keliling, E-Samsat, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 6) Kurniawati (2021) melakukan penelitian dengan judul Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan. Penelitian dilakukan di DKI Jakarta dengan jumlah sampel yaitu 119 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajiban moral dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan wajib pajak, dan sistem samsat *drive thru* tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 7) Dzulfitriah dan Saepuloh (2021) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Program Pemutihan Denda Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Samsat Kabupaten Garut. Penelitian dilakukan di Garut dengan jumlah sampel yaitu 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pemutihan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

- 8) Kasnur, dkk (2021) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Norma Sosial, Sosialisasi Pemerintah, Kepercayaan Pada Pemerintah, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan. Penelitian dilakukan di Kabupaten Kuantan Singigi dengan jumlah sampel yaitu 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Norma Sosial, Sosialisasi Pemerintah, Kepercayaan Pada Pemerintah, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 9) Ferry (2020) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Pemutihan Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Palembang. Penelitian dilakukan di Kota Palembang dengan jumlah sampel yaitu 122 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pemutihan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 10) Winasari (2020) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, Dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Subang. (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Subang). Penelitian dilakukan di Kantor Samsat Subang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, Dan Sistem *E-Samsat* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.