

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI BALIKPAPAN**

Afhna Alifa Aina Anhar¹, Hasto Finanto², Dito Rozaqi Arazy³

^{1,2,3}Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan, Balikpapan

afhnaa@gmail.com

ABSTRACT

Motor vehicle taxpayer compliance is a key factor in optimizing Motor Vehicle Tax revenue as a source of regional income. This study aims to analyze the effect of tax service quality and motor vehicle tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance. The research employed a quantitative approach using a survey of 400 taxpayer respondents determined through the slovin formula. Data were collected through structured questionnaires and analyzed using multiple linear regression. The results show that both, tax services quality and tax sanctions have a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance, both partially and simultaneously. Good service enhances tax payers motivation, whiler strict sanctions create a deterrent effect. These findings emphasize the importance of combining improved service quality with effective sanctions to encourage tax compliance.

Keywords: Tax Service Quality, Tax Sanctions, Taxpaye Compliance, Motor Vehicle Tax, Balikpapan

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu faktor kunci dalam optimalisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebagai sumber pendapatan daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei terhadap 400 responden wajib pajak, yang ditentukan melalui rumus slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner tersrtuktur dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, baik secara parsial maupun simultan. Pelayanan yang baik meningkatkan motivasi wajib pajak, sedangkan sanksi yang tegas menciptakan efek jera. Temuan ini menegaskan pentingnya kombinasi strategi peningkatan kualitas pelayanan dan penerapan sanksi efektif untuk mendorong kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor, Balikpapan

Jurnal Akun Nabelo:

Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif

Volume 7/Nomor 2/Januari 2025

doi:10.11594/untad.jan.7.2.25533

Jurusan Akuntansi FEB Universitas Tadulako



A. PENDAHULUAN

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu komponen penting dari Pajak Daerah yang memiliki kontribusi signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Menurut Undang-Undang No.1 Tahun 2022 Pasal 1 Ayat 28 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, pajak kendaraan bermotor yang selanjutnya disingkat PKB Adalah pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Oleh karena itu, diperlukan usaha yang maksimal untuk meningkatkan pendapatan dari pajak kendaraan bermotor (PKB).

Penerimaan dari PKB tersebut digunakan untuk mendukung pembiayaan pembangunan, meningkatkan pelayanan publik, serta mendorong pemerataan ekonomi di daerah. Kota Balikpapan, sebagai salah satu wilayah dengan pertumbuhan jumlah kendaraan yang cukup tinggi, memiliki potensi besar dalam meningkatkan penerimaan PKB. Namun, meskipun jumlah kendaraan bermotor terus meningkat, realisasi penerimaan pajak tidak selalu sejalan dengan pertumbuhan tersebut, bahkan cenderung mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Fenomena ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih menjadi permasalahan utama.

Permasalahan kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh kondisi ekonomi masyarakat, tetapi juga oleh faktor internal dan eksternal lainnya, seperti kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, serta penerapan sanksi yang konsisten. Rendahnya tingkat pemahaman masyarakat mengenai aturan perpajakan, persepsi negatif terhadap pelayanan pajak, dan lemahnya penegakan hukum melalui sanksi menjadi faktor penghambat utama dalam optimalisasi penerimaan PKB. Beberapa kasus di Balikpapan, seperti masih banyaknya kendaraan yang menunggak pajak dan ditemukannya pelanggaran dalam razia pajak, menegaskan pentingnya strategi terpadu yang menggabungkan perbaikan pelayanan dan penegakan sanksi. Pelayanan pajak yang berkualitas diyakini mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat, sehingga dapat mendorong kepatuhan sukarela.

Di sisi lain, sanksi pajak berfungsi sebagai instrumen penegakan hukum yang dapat menciptakan efek jera dan meningkatkan disiplin wajib pajak. Dengan demikian, hubungan antara kualitas pelayanan dan penerapan sanksi pajak perlu diteliti lebih jauh untuk memahami bagaimana keduanya saling melengkapi dalam membentuk perilaku kepatuhan. Secara akademis, masih terdapat *research gap* dalam kajian sebelumnya. Beberapa penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara penelitian lain menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan. Demikian pula, efektivitas sanksi pajak masih diperdebatkan, karena bagi sebagian wajib pajak sanksi dinilai tidak cukup kuat untuk mendorong kepatuhan. Perbedaan hasil penelitian ini menegaskan pentingnya meneliti lebih lanjut dengan menyatukan kedua variabel tersebut dalam konteks PKB di Balikpapan, terutama dengan mempertimbangkan perkembangan sosial dan ekonomi serta kebijakan terbaru terkait pajak daerah.

Pada penelitian ini pendekatan yang dilakukan tidak hanya menguji pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi pajak secara parsial, akan tetapi juga secara simultan, serta fokus wilayah penelitian yang jarang mendapatkan sorotan empiris, yakni Kota Balikpapan. Hal ini memungkinkan penelitian ini memberikan gambaran kontekstual yang relevan dan menjadi pembeda dibandingkan penelitian sebelumnya. Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap literatur kepatuhan pajak dengan menguji kembali relevansi *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan *Compliance Theory* atau teori kepatuhan pada konteks pajak daerah. Melalui pengujian empiris, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman mengenai bagaimana niat, persepsi, dan kontrol perilaku masyarakat dipengaruhi oleh pelayanan dan sanksi dalam kaitannya dengan kepatuhan perpajakan.

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Balikpapan dan instansi terkait dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif, baik melalui peningkatan mutu pelayanan pajak, pemanfaatan teknologi pembayaran, maupun penerapan sanksi yang konsisten dan adil. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menawarkan nilai akademis, tetapi juga relevansi praktis dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor serta mengoptimalkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Balikpapan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka memuat mengenai teori dan penelitian terdahulu yang relevan serta pengembangan hipotesis penelitian (jika ada) secara ringkas.

B.1. Landasan Teori

B.1.1. *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan sebuah konsep yang menjelaskan bagaimana seseorang berperilaku berdasarkan keinginan atau niat mereka untuk bertindak (Ajzen, 1991:179). Dalam teori TPB perilaku individu ditentukan oleh niat yang terbentuk dari tiga faktor:

1. *Behavioral Beliefs* atau persepsi perilaku merupakan keyakinan individu tentang konsekuensi dari suatu tindakan dan penilaian terhadap konsekuensi tersebut. Sebelum seseorang atau wajib pajak melaksanakan tanggung jawabnya untuk membayar pajak, orang tersebut mempertimbangkan keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh setelah menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak.
2. *Normative Beliefs* merupakan pandangan mengenai ekspektasi-ekspektasi normatif dari individu lain dan dorongan untuk memenuhi ekspektasi tersebut. Elemen ini bisa disesuaikan dengan mutu layanan yang diberikan oleh kantor samsat kepada para wajib pajak. Jika kantor samsat berhasil memberikan pelayanan yang memuaskan, maka ini bisa mendorong wajib pajak untuk patuh dalam menjalankan kewajibannya untuk membayar pajak.

3. *Control Beliefs* merupakan keyakinan mengenai hal-hal yang dapat mendukung atau menghalangi berbagai tindakan yang dilakukan serta pandangan tentang seberapa kuat dukungan atau hambatan tersebut. Aspek *control beliefs* ini terkait dengan sanksi perpajakan, sanksi berfungsi sebagai jaminan agar wajib pajak tidak mengabaikan kewajibannya dalam membayar pajak dan dapat memberikan efek jera bagi mereka yang tidak memenuhi tanggung jawab perpajakan (Mardiasmo, 2011:59).

B.1.2 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Compliance Theory menempatkan penegakan hukum dan kepastian sanksi. Teori ini menekankan bahwa selain motif moral atau norma sosial, kebijakan sanksi dan penegakan memainkan peran penting untuk menciptakan efek jera sehingga dapat mempengaruhi keputusan individu untuk mematuhi aturan, termasuk kewajiban perpajakan. Kepatuhan dari wajib pajak adalah cara pembayar pajak memenuhi tanggung jawab perpajakan mereka demi mendukung pembangunan negara, yang diharapkan dapat dilakukan secara sukarela (Tiraada, 2014).

B.2. Kualitas Pelayanan

Pelayanan pajak adalah suatu proses yang melibatkan penyediaan layanan seperti edukasi, panduan, atau konsultasi mengenai pajak oleh petugas pajak kepada masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang responsif, kemampuan, kesopanan, serta sikap yang dapat diandalkan oleh petugas pajak. Kualitas pelayanan adalah suatu proses yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan ekspektasi atau bahkan melampaui harapan publik (Komang dkk, 2021). Selain itu, kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Intan Hijriani, 2020).

B.3 Penerapan Sanksi Pajak

Sanksi merupakan dampak buruk bagi mereka yang melanggar norma, sedangkan denda adalah jenis sanksi yang mengharuskan seseorang untuk membayar sebagai balasan atas pelanggaran hukum yang berlaku. Dengan demikian sanksi perpajakan adalah alat yang digunakan untuk memastikan bahwa wajib pajak mematuhi kewajiban mereka dan untuk mengurangi kerugian yang diakibatkan oleh ketidakpatuhan atau keterlambatan dalam pembayaran pajak (Susanto dan Arfamaini, 2021). Tujuan dari sanksi ini adalah untuk memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai alasan keberadaan sanksi tersebut, penerapan sanksi yang dianggap cukup berat sebagai bahan pelajaran bagi wajib pajak, serta sanksi yang dikenakan kepada mereka yang melanggar peraturan.

B.4 Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kepatuhan menurut pedoman atau reguasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti mengikuti instruksi, patuh terhadap perintah, norma dan lain-lain. KBBI menggambarkan kepatuhan wajib pajak sebagai sikap seorang wajib pajak yang dalam melaksanakan semua kewajiban perpajakan serta menggunakan hak perpajakannya, tetap berlandaskan pada peraturan yang berlaku. Tingkat ketaatan wajib pajak ditentukan oleh sejauh mana seorang

wajib pajak memenuhi tanggung jawab dan hak perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Setiap tahun, pemerintah juga melaksanakan berbagai tindakan untuk memperbaiki kepatuhan pajak di Indonesia. Salah satu upaya yang dilakukan adalah meningkatkan kesadaran mengenai pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor demi kesejahteraan masyarakat (Widajantie & Anwar, 2020).

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain survei yang dilaksanakan di Kantor Samsat Kota Balikpapan pada periode 2024-2025. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Balikpapan. Dari populasi tersebut kemudian diambil sampel sebanyak 400 responden, yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan nilai toleransi kesalahan 5% sehingga diperoleh sampel sebanyak 400 responden. Kemudian, penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung di lokasi samsat dan dikumpulkan melalui *Google Form*. Teknik pengambilan sampel bersifat non-probability yaitu *accidental sampling*, yang dimana pemilihan responden dilakukan berdasarkan kemudahan ditemui dan kesediaan untuk memberikan jawaban pada saat penelitian berlangsung. Penelitian ini dilaksanakan pada periode Februari hingga April 2025. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis dengan bantuan software SPSS melalui tahapan uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisita, serta analisis regresi linier berganda. Uji hipotesis juga dilakukan dengan menggunakan uji t untuk melihat pengaruh hubungan variabel secara parsial, uji f untuk melihat pengaruh hubungan variabel secara simultan, serta uji koefisien determinasi R² yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Balikpapan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

D.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

<i>Coefficients^a</i>						
Model		Unstandardized Coefficients		Unstandardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.188	.929		6.664	.000
	Kualitas	.119	.014	.401	8.552	.000
	Sanksi	.323	.048	.317	6.769	.000

a. Dependent Variabel: Kepatuhan Wajib Pajak
Sumber: Data diolah, 2025

D2. Hasil Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan uji hipotesis penelitian ini terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik yang dilakukan diantaranya yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas. Pada hasil uji normalitas menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini berdistribusi normal dari jumlah 400 responden yang terdapat dalam data kuisioner. Pada hasil uji multikolinearitas diperoleh nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10 yang dimana hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas. Selanjutnya, pada hasil uji heteroskedastisitas antar variabel bebas menunjukkan tidak terdapat gejala atau gangguan heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

D3. Hasil Uji F

Tabel 2
Hasil Uji F

ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	1489.140	2	744.570	134.269	.000 ^b
	Residual	2201.500	397	5.545		
	Total	3690.640	399			

- a. Dependent Variabel: Kepatuhan Wajib Pajak
 - b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak
- Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan table 2 diatas menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 134.269 bernilai positif dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sehingga semua variabel secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

D4. Hasil Uji t

Tabel 3
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Unstandardized Coefficients	t	Sig.		
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6.188	.929	6.664	.000	
	Kualitas Pelayanan	.119	.014	.401	8.552	.000
	Sanksi Pajak	.323	.048	.317	6.769	.000

- a. Dependent Variabel: Kepatuhan Wajib Pajak
- Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan table 3 diatas diperoleh hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 8,552 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan semakin tinggi.

Selanjutnya, variabel Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor (X2) memperoleh nilai t hitung sebesar 6,769 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti hipotesis yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor juga diterima. Hasil ini memperlihatkan bahwa pemberlakuan sanksi yang tegas, adil, dan konsisten mampu meningkatkan kesadaran serta memberikan efek jera kepada wajib pajak, sehingga mendorong mereka untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Secara keseluruhan, hasil uji t memperkuat temuan bahwa baik aspek pelayanan maupun penegakan sanksi pajak sama-sama memiliki kontribusi yang signifikan terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Balikpapan. Dengan demikian, strategi peningkatan kualitas pelayanan yang ramah, responsive, dan transparan, ditambah dengan penerapan sanksi yang tegas, dapat menjadi kombinasi yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak daerah.

E. PENUTUP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak kendaraan bermotor terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, baik secara parsial maupun simultan. Peningkatan kualitas pelayanan, yang mencakup aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan fasilitas fisik, dapat mendorong kepatuhan wajib pajak. Sementara, penerapan sanksi yang tegas dan konsisten akan memberikan efek jera yang memperkuat kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan dan sanksi pajak memiliki pengaruh simultan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Yang artinya semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan dan semakin tegas sanksi perpajakan yang diberikan, maka semakin besar kemungkinan wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajaknya. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan wajib pajak tidak hanya bergantung pada kualitas pelayanan saja, tetapi juga didukung oleh efektivitas penerapan sanksi yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat memasukkan variabel tambahan agar hasilnya dapat berpotensi untuk mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dan diharapkan dapat memperluas cakupan wilayah penelitian yang akan dilakukan agar bisa mendapatkan data yang lebih banyak dan luas.

DAFTAR PUSTAKA

Gregoriani dkk. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di

- Samsat Cimahi. *Klabat Accounting Review*, 4(1), 26. <https://doi.org/10.60090/kar.v4i1.907.26-34>
- Imam dan Lusiana. (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*, 05, 11–25.
- Komang dkk. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128–139.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Hadiwijaya, H., & Febrianty, F. (2019). The Effect of Service Quality and Tax Sanctions on Service Satisfaction. *Etikonomi*, 18(2), 197–208. <https://doi.org/10.15408/etk.v18i2.7428>
- Undang-Undang No. 1 Tahun 2022 Pasal 1 Ayat 28 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah
- Nila Sari Agustin, R. E. P. (2019). *Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam*. 13 (1), 57–64.
- Putri, A. A., Oktarina, J., Maharani, P., Arfandi, A., & Fionasari, D. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Pekanbaru. *JUEB: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 41–46. <https://doi.org/10.57218/jueb.v3i1.1034>
- Supriatiningsih dan Firhan. (2021). Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(1), 199–208. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i1.560>
- Haryanto dan Lingga. (2024). Pengaruh Penerapan E-Samsat dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Kantor Samsat Makassar II). *Akuntansi Pajak Dan Kebijakan Ekonomi Digital*, 1(3), 219–230. <https://doi.org/10.61132/apke.v1i3.371>
- Slemrod, J., & Weber, C. (2023). *Behavioral responses to tax administration: Evidence from service quality improvements and enforcement changes*. *National Tax Journal*, 76(4), 845–872.
- Alm, J., Bloomquist, K. M., & McKee, M. (2022). *When you know your neighbor pays taxes: Service quality, sanctions, and social norms*. *Journal of Public Economics*, 212, 104730.
- Nurhayati, N., & Wicaksono, A. (2023). Pengaruh pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor.