

Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Surabaya

Dina Seftianah¹, Maudy Dwi Septianti², Gita Amalia Pratiwi³, Della Putri Penivia⁴,
Adiska Salsabila Lova⁵

^{1,2,3,4,5} Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya
e-mail: dina23243@mhs.unesa.ac.id

Abstrak

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu faktor utama dalam optimalisasi penerimaan pajak daerah. Namun, di Kota Surabaya masih banyak masyarakat yang belum memenuhi kewajiban pajaknya secara tepat waktu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode yang digunakan adalah *Systematic Literature Review* (SLR) dengan mengkaji berbagai penelitian dan kebijakan terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa edukasi dan sosialisasi perpajakan berperan penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat, sedangkan digitalisasi layanan pembayaran pajak dapat mempermudah proses administrasi. Selain itu, pemberian insentif bagi wajib pajak yang patuh serta penerapan sanksi yang lebih tegas bagi pelanggar terbukti mampu mendorong kepatuhan pajak. Kendala utama yang dihadapi meliputi rendahnya literasi perpajakan, keterbatasan infrastruktur digital, serta lemahnya penegakan hukum. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara pemerintah daerah, Samsat, dan kepolisian untuk memperbaiki layanan perpajakan, memperkuat regulasi, serta meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat.

Kata Kunci: *Kepatuhan Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor, Digitalisasi Layanan, Strategi Perpajakan, Insentif Pajak*

Abstract

Motor vehicle taxpayer compliance is one of the main factors in optimizing regional tax revenues. However, in the city of Surabaya, many people have not fulfilled their tax obligations on time. This study aims to analyze strategies for improving motor vehicle taxpayer compliance. The method used is the *Systematic Literature Review* (SLR) by reviewing various related studies and policies. The results of the study show that tax education and socialization play an important role in increasing public awareness, while digitalization of tax payment services can simplify the administration process. In addition, providing incentives for compliant taxpayers and implementing stricter sanctions for violators has been proven to be able to encourage tax compliance. The main obstacles faced include low tax literacy, limited digital infrastructure, and weak law enforcement. Therefore, synergy is needed between local governments, Samsat, and the police to improve tax services, strengthen regulations, and increase socialization to the community.

Keywords: *Tax Compliance, Motor Vehicle Tax, Digitalization Of Services, Tax Strategy, Tax Incentives*

PENDAHULUAN

Pendapatan utama salah satunya berasal dari pajak, pajak memainkan beban yang besar dalam mendanai berbagai inisiatif pemerintah yang membantu negara mencapai tujuan transformasinya (Sihaloho, 2020). Penerimaan pajak merupakan pembayaran wajib yang diwajibkan secara hukum kepada Negara untuk mendanai pengeluaran rutin dan pengeluaran terkait pembangunan.

Kepatuhan pajak adalah suatu sikap terhadap fungsi pajak, berupa konstelasi dari komponen kognitif, efektif, dan konatif yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan

berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak (Yadnyana dan Sudiksa, 2011). Kepatuhan pajak merupakan salah satu penunjang yang bisa mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 menyatakan pajak merupakan kontribusi yang wajib diberikan bagi orang pribadi atau badan hukum kepada negara, tanpa adanya ketidakseimbangan langsung dan negara menggunakan uang tersebut untuk keperluannya guna memaksimalkan kesejahteraan rakyat. Rochmat Soemitro mengartikan perpajakan sebagai pemindahan kekayaan masyarakat umum ke kas negara yang dilakukan menurut undang-undang, dapat dilaksanakan dan dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran negara tanpa memberikan imbalan langsung kepada pembayar pajak atau memberikan pelayanan kepada mereka (Ariffin dan Sitabuana, 2022). Hal senada juga diungkapkan Waluyo yang menegaskan pajak merupakan kontribusi yang wajib disetorkan ke kas negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tujuan pajak adalah untuk mendanai pengeluaran rutin negara yang dilakukan untuk keperluan fiskal atau pembangunan negara, serta untuk melaksanakan fungsi akhir reguler seperti undang-undang pemerintah di bidang sosial dan ekonomi. Hingga saat ini, penerimaan pajak memiliki kontribusi yang signifikan terhadap penerimaan negara. Kualitas penerimaan pajak negara di Indonesia mempunyai dampak yang signifikan terhadap partisipasi aktif wajib pajak saat ini dan calon wajib pajak, sehingga memungkinkan kepatuhan wajib pajak.

Direktorat Jenderal Pajak merupakan Badan di Indonesia yang berwenang memungut pajak. Mereka digunakan untuk membiayai pengeluaran umum yang berkaitan dengan tugas negara dalam menjalankan pemerintahan dan wajib pajak tidak menerima imbalan atau prestasi apa pun secara langsung sebagai imbalannya (Fauziah dan Imahda, 2020).

Pajak merupakan pungutan wajib yang dibayar oleh setiap warga negara (Wajib Pajak) kepada negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Pajak juga merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk melakukan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pajak memiliki sifat dan dapat dipaksakan oleh pemerintah, namun tidak diiringi dengan balas jasa khusus atau prestasi yang langsung dapat diukur. Melalui pembayaran pajak, masyarakat berperan dalam mendukung berbagai program dan kegiatan pemerintah yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan dan pembangunan negara.

Pemahaman mengenai arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak. Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan maraknya kasus yang sering terjadi khususnya bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhannya, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri (Puspa Arum, 2012).

Berdasarkan Undang-Undang perpajakan terbaru, pembayaran pajak sebenarnya bukan hanya kewajiban saja, namun juga merupakan hak seluruh masyarakat untuk berperan terhadap pembiayaan negara maupun pembangunan nasional. Menurut Prof. Dr. P.J.A. Andriani, pajak adalah iuran yang wajib dibayarkan kepada negara sesuai dengan peraturan yang berlaku. Iuran ini tidak diiringi dengan prestasi atau pelayanan khusus yang dapat ditunjukkan secara langsung. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran umum yang terkait dengan tugas negara dalam menjalankan pemerintahan. Pengertian ini menyoroti aspek wajib bayar dan penggunaan dana untuk kepentingan umum. Pendapatan dari pajak ini kemudian akan digunakan untuk kepentingan umum maupun negara itu sendiri. Oleh karena itu, pajak merupakan kewajiban bagi semua individu yang tinggal di dalam suatu negara, termasuk warga asing. Menurut Theresia (2010) fungsi yang dimiliki pajak diantaranya adalah:

1. Fungsi Pendapatan (anggaran): Pajak mempunyai pengaruh karena memberikan uang kepada pemerintah untuk membayar pengeluaran-pengeluaran penting.
2. Fungsi regulasi (regulator): Pajak juga berperan dalam mengatur atau mendikte kebijakan sosial dan ekonomi pemerintah.

Berdasarkan kewenangannya dilihat dari pemungutan pajak, pajak dibagi menjadi dua yaitu pajak daerah dan pajak pusat. Pajak mempunyai tiga fungsi sebagai sumber penerimaan negara, salah satunya adalah menyediakan dana bagi inisiatif pemerintah yang berkaitan dengan pembangunan. Dalam pengertian ini, pajak berfungsi sebagai alat untuk mengelola anggaran atau

sebagai Fungsi anggaran. Selain itu, pajak mempunyai dampak terhadap distribusi pendapatan, alokasi sumber daya, dan konsumsi – suatu fungsi yang secara kolektif disebut sebagai Fungsi regulasi pajak. Pajak mempunyai peran dalam menjaga stabilitas perekonomian. Kebijakan perpajakan pemerintah biasanya dirancang untuk menjalankan ketiga fungsi tersebut secara bersamaan, dengan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut.

Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2022 disahkan untuk menggantikan UU 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah. Termasuk dalam pajak daerah adalah pajak kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat PKB adalah Pajak yang dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan bermotor dipungut oleh pemerintah provinsi dan hasil penerimaan pajak kendaraan bermotor diserahkan kepada kabupaten/kota sebesar 30% (tiga puluh persen). Pajak kendaraan dipungut oleh Kantor Pelayanan Pajak/UPT pemungut pajak kemudian disetorkan ke kas pemerintah provinsi dan ditransfer ke pemerintah kabupaten/kota secara periodik.

Dari pajak kendaraan bermotor yang dibayarkan oleh wajib pajak, 70 persen untuk pemerintah provinsi dan 30 persen untuk pemerintah kabupaten/kota. Dengan adanya Kebijakan Opsen Pajak yang diresmikan oleh Pemerintah mulai Januari 2025 sesuai amanat Undang-Undang (UU) Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah (HKPD). Kebijakan ini diharapkan dapat meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) dan mendorong kemandirian fiskal daerah. Opsen pajak adalah pungutan tambahan di atas pajak yang sudah ditetapkan pemerintah daerah. Ada tiga jenis opsen pajak yang akan diberlakukan, yaitu:

1. Opsen Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
2. Opsen Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)
3. Opsen Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MLB)

Menurut aturan, opsen PKB dan BBNKB dikenakan sebesar 66 persen dari nilai pajak yang terutang. Namun, ini tidak berarti pajak kendaraan langsung naik sebesar 66 persen karena tarif dasar PKB dan BBNKB telah disesuaikan. Selain itu, dalam Pasal 107 Ayat 2 UU HKPD, pemungutan opsen PKB dan BBNKB didasarkan pada nama, NIK (Nomor Induk Kependudukan), dan/atau alamat pemilik kendaraan di wilayah kabupaten/kota. Penyesuaian tarif pajak dilakukan untuk memastikan penerapan opsen pajak tidak membebani masyarakat secara berlebihan. Tarif PKB untuk kepemilikan pertama disesuaikan dari 1,75 persen menjadi 1,86 persen dari Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB).

Menurut data dari Ditjen Perimbangan Keuangan (DJPK) mencatat tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) baru sebesar 51,99%. Dengan kepatuhan sebesar 51,99%, provinsi-provinsi di Indonesia mampu mengumpulkan PKB senilai Rp53,98 triliun pada tahun 2024. Bila tingkat kepatuhan bisa ditingkatkan dari 51,99% menjadi 85%, penerimaan PKB diperkirakan naik senilai Rp88,25 triliun, bertambah menjadi Rp34,27 triliun. Dari total 110,87 juta kendaraan bermotor yang tercatat, terdapat 53,23 juta kendaraan bermotor yang masih memiliki tunggakan PKB.

Menurut DJPK, potensi PKB senilai Rp34,27 triliun direalisasikan lewat sinergi pemungutan pajak antara pemerintah provinsi (pemprov) dan pemerintah kabupaten/kota (pemkab/pemkot). Sinergi dimungkinkan mengingat pemkab/pemkot berhak mendapatkan bagian PKB lewat mekanisme Opsen. Meskipun sangat penting untuk wajib bayar pajak, demi keberlangsungan negara tetapi masih banyak sekali masyarakat yang tidak membayar pajak, apalagi adanya Opsen Pajak yang nilainya tinggi membuat pengeluaran masyarakat meningkat drastis. Bahkan sampai sekarang ini banyak juga penyelewengan di dunia perpajakan yang sudah pasti menimbulkan kerugian bagi negara. Selain itu, jika warga negara tidak membayar pajak maka akan diberikan sanksi administrasi pajak atau sanksi pidana pajak. Pemberian sanksi ini tentu akan disesuaikan dengan kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh wajib pajak itu sendiri.

Beberapa penelitian terkait strategi kepatuhan wajib pajak telah dilakukan sebelumnya, salah satunya penelitian kualitatif yang dilakukan Windy Noviana (2018) mengenai strategi meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi. Penelitian tersebut menggunakan indikator perilaku wajib pajak berdasarkan teori Planned of Behaviour (TPB) yaitu perilaku yang ditampilkan oleh individu, dalam hal ini wajib pajak, timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Hasil penelitian menunjukkan beberapa faktor ketidakpatuhan yaitu kesadaran Wajib pajak,

kualitas pelayanan petugas pajak, Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, Kemudahan pajak, dan sanksi pajak.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Nora Susanti, Silvia Cania, dan Nilma Desri Rosya (2020) mengenai strategi peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Painan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan asosiatif mengenai peningkatan penerimaan pajak dari PKB terjadi di kabupaten pesisir selatan akan tetapi wajib pajak tidak semuanya yang memenuhi kewajibannya tepat pada waktunya. Sehingga masih terdapat yang terlambat membayar PKB mereka. Fenomena ini menunjukkan bahwa terjadinya peningkatan wajib PKB yang tidak tepat waktu dalam membayar PKB di samsat Painan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib Pajak kendaraan bermotor di kabupaten pesisir selatan, pemerintah daerah perlu mempertimbangkan strategi untuk peningkatannya. Dari kedua variabel yang diteliti menyatakan bahwa kesadaran masyarakat sebagai pemilik kendaraan bermotor perlu ditingkatkan supaya mereka patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berbeda dengan Niko Dwi Laksono, Adi Soesiantoro, dan Yusuf Hariyoko (2021) yang melakukan penelitian tentang strategi meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan dengan metode kualitatif pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian sehingga bisa diperoleh suatu strategi yang sesuai untuk tingkatkan kepatuhan wajib pajak ialah meningkatkan upaya sosialisasi perpajakan untuk membantu wajib pajak dalam menambah pengetahuan perpajakan. Yang kedua yaitu memperbanyak mengirimkan surat teguran kepada wajib pajak yang melanggar demi menekan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dengan didukung oleh undang-undang.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai strategi yang diusulkan agar masyarakat Surabaya patuh dalam membayar kewajiban pajak kendaraan bermotor. Dimana faktor utama yang menyebabkan banyaknya Masyarakat yang tidak patuh membayar pajak karena kurangnya kesadaran masyarakat, akses layanan yang belum sepenuhnya mudah, serta penegakan hukum yang kurang optimal. Idealnya, masyarakat memahami pentingnya pajak, memiliki akses pembayaran yang praktis, dan menghadapi sanksi tegas jika lalai. Namun, realitanya saat ini masih banyak yang tidak membayar pajak karena kurangnya sosialisasi, keterbatasan layanan, dan lemahnya penegakan aturan. Harapannya penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan oleh pemerintah Surabaya agar masyarakat patuh membayar pajak kendaraan bermotor adalah agar masyarakat tertib dalam berkendara dan memenuhi kewajibannya.

Menurut Mintzberg et al. (2005, p. 17), strategi adalah pola atau rencana yang mengintegrasikan tujuan utama organisasi, kebijakan, dan urutan tindakan menjadi satu kesatuan yang koheren. Dalam konteks pajak kendaraan bermotor, strategi diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar penerimaan negara dari sektor ini optimal. Namun, Allison & Kaye (2015, p. 12) berpendapat bahwa strategi dalam organisasi sektor publik lebih berfokus pada pencapaian misi pelayanan publik daripada memperoleh keunggulan kompetitif.

Menurut Pearce & Robinson (2013, p. 5), strategi adalah rencana besar organisasi untuk mencapai tujuan jangka panjang yang melibatkan keputusan alokasi sumber daya dan tindakan yang diperlukan. Dalam konteks kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, strategi dapat mencakup pendekatan edukatif, insentif kepatuhan, dan penegakan hukum yang lebih efektif. Sementara itu, Johnson, Scholes, & Whittington (2017, p. 10) menyatakan bahwa strategi adalah arah dan ruang lingkup suatu organisasi dalam jangka panjang, yang mencapai keunggulan melalui konfigurasi sumber daya dalam lingkungan yang berubah untuk memenuhi kebutuhan pasar dan pemangku kepentingan.

Strategi yang efektif memiliki koherensi, yaitu memastikan bahwa tindakan, kebijakan, dan sumber daya organisasi saling terkoordinasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (Kaplan & Norton, 2004, p. 18). Dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, strategi yang efektif mencakup transparansi informasi, pelayanan yang lebih mudah diakses, serta sanksi yang tegas namun adil. Menurut Bryson (2018, p. 23), strategi dalam sektor publik adalah upaya untuk mengidentifikasi cara terbaik dalam menggunakan sumber daya organisasi dalam rangka menghadapi tantangan dan peluang kebijakan yang ada.

Dalam penerapannya, peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor membutuhkan pendekatan yang holistik dan berkelanjutan. Berbagai faktor seperti tingkat kesadaran masyarakat, kemudahan akses terhadap layanan pembayaran pajak, serta sistem penegakan hukum yang efektif harus dipertimbangkan. Oleh karena itu, strategi yang diterapkan harus mencakup beberapa aspek utama:

- 1) Strategi Edukasi dan Sosialisasi dimana Kesadaran wajib pajak merupakan faktor utama dalam kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, pemerintah harus mengintensifkan kampanye publik, penyuluhan, serta program edukasi yang menjelaskan pentingnya membayar pajak tepat waktu. Melalui seminar, media sosial, dan kolaborasi dengan berbagai pihak, informasi mengenai manfaat pajak kendaraan bagi pembangunan infrastruktur dapat lebih tersampaikan kepada masyarakat.
- 2) Strategi Digitalisasi dan Inovasi Teknologi yakni Perkembangan teknologi harus dimanfaatkan secara optimal dalam sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya aplikasi online, SMS gateway, atau metode pembayaran berbasis e-wallet, wajib pajak dapat membayar pajak dengan lebih mudah tanpa harus datang ke kantor Samsat. Digitalisasi ini juga dapat meningkatkan transparansi dan mengurangi praktik pungutan liar yang mungkin terjadi dalam proses pembayaran pajak secara konvensional.
- 3) Strategi Insentif dan Reward, Salah satu cara efektif untuk meningkatkan kepatuhan pajak adalah dengan memberikan insentif kepada wajib pajak yang membayar tepat waktu. Diskon pajak atau reward berupa keuntungan tertentu, seperti undian hadiah atau program loyalitas, dapat mendorong masyarakat untuk lebih taat dalam membayar pajak kendaraan mereka. Pemerintah juga dapat bekerja sama dengan sektor swasta untuk memberikan keuntungan tambahan bagi wajib pajak yang patuh.
- 4) Strategi Penguatan Penegakan Hukum dimana kepatuhan pajak tidak hanya bergantung pada kesadaran masyarakat, tetapi juga pada efektivitas sistem penegakan hukum. Oleh karena itu, pemerintah perlu menerapkan sanksi yang lebih ketat bagi wajib pajak yang tidak mematuhi ketentuan. Implementasi tilang elektronik (ETLE), pemblokiran STNK bagi yang menunggak pajak, serta penerapan denda progresif dapat menjadi upaya yang efektif dalam meningkatkan disiplin wajib pajak.
- 5) Strategi Peningkatan Layanan Publik, Selain memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak melalui digitalisasi, pemerintah juga perlu meningkatkan kualitas layanan di kantor Samsat. Penyediaan layanan jemput bola melalui Mobile Samsat, Samsat Drive-Thru, serta optimalisasi pelayanan berbasis antrean online dapat mempercepat proses pembayaran pajak dan mengurangi keluhan wajib pajak terkait antrian yang panjang.

Adapun manajemen strategi dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat dikategorikan ke dalam tiga tahapan utama menurut Wheelen & Hunger (2018, p. 21) yakni:

- 1) Perumusan strategi (strategy formulation) dimana proses ini mencakup analisis lingkungan eksternal dan internal, perumusan visi dan misi, serta pemilihan strategi yang paling sesuai dengan tujuan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Analisis SWOT dapat digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat menghambat atau mendukung implementasi strategi ini.
- 2) Implementasi strategi (strategy implementation), Implementasi strategi melibatkan penerapan kebijakan perpajakan yang lebih jelas, peningkatan kualitas pelayanan pajak, pemanfaatan teknologi untuk kemudahan pembayaran pajak, serta kampanye edukasi untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak. Pada tahap ini, koordinasi antara pemerintah daerah, kepolisian, dan lembaga terkait sangat diperlukan agar strategi yang telah dirancang dapat berjalan dengan optimal.
- 3) Evaluasi strategi (strategy evaluation), Evaluasi strategi bertujuan untuk menilai keberhasilan strategi yang telah diterapkan. Proses evaluasi mencakup pemantauan tingkat kepatuhan wajib pajak, analisis faktor eksternal dan internal yang mempengaruhi kepatuhan, serta tindakan korektif jika diperlukan. Dengan adanya evaluasi yang berkelanjutan, pemerintah dapat menyesuaikan kebijakan yang ada agar lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kepustakaan atau studi literatur dimana peneliti mengandalkan berbagai literatur untuk memperoleh data penelitian dan menggunakan pendekatan kualitatif karena data yang dihasilkan berupa kata atau deskripsi.

Penelitian kepustakaan atau penelitian literatur adalah penelitian yang tempat kajiannya adalah pustaka atau literatur. Pada penelitian ini, penelitian dilakukan dengan memanfaatkan kajian-kajian yang mana serupa atau berhubungan. Obyek penelitian tersebut digali melalui beragam informasi kepustakaan baik itu dari buku, jurnal ilmiah, data digital, dan sebagainya guna menganalisa strategi meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sumber data berupa hasil-hasil penelitian yang sudah dilakukan mengenai "strategi kepatuhan wajib pajak" yang terdapat di jurnal internasional dan jurnal nasional yang di unduh dari situs resmi di internet seperti Google Scholar, dan Sciencedirect.

Penelitian ini menggunakan metode *systematic literature review* (SLR). SLR sendiri memiliki pengertian sebagai metodologi atau alat analisa yang memproses serta mengumpulkan sejumlah riset untuk kemudian diidentifikasi dan dianalisa. Maka dari itu, SLR sangat efisien dalam merangkum berbagai literatur untuk membantu para peneliti menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang ditentukan oleh peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum, (Dr. Soemahamidjaja 2020). Dimana pajak merupakan salah satu sumber utama pendapatan pemerintah yang sangat penting untuk program pendanaan dan kegiatan di berbagai sektor.

Pajak memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung berbagai kebutuhan pembangunan, seperti pengembangan infrastruktur, penyediaan layanan publik, peningkatan kualitas pendidikan, serta pelaksanaan program sosial untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, pajak juga digunakan untuk menjaga stabilitas ekonomi dan membiayai operasional pemerintahan sehari-hari di berbagai negara, termasuk di Indonesia. Salah satu contoh penerapannya terlihat di Kota Surabaya, di mana pemerintah telah mengimplementasikan berbagai strategi guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama bagi masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor, baik mobil maupun motor.

Strategi Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisis strategi yang sudah dirumuskan dan dijalankan oleh berbagai pihak yang memiliki kewenangan dan kepentingan dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor serta kepatuhan regulasi lalu lintas, seperti Bapenda, Polri, Dishub, serta kementerian terkait. Lubis (2017) menyatakan bahwa dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan pajak oleh instansi pemerintah diharapkan semakin membuat wajib pajak mengerti betapa pentingnya membayarkan pajak demi pembangunan negara.

Adapun strategi yang telah diterapkan pemerintah saat ini guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, termasuk program pemutihan pajak, digitalisasi layanan SAMSAT, penerapan sanksi administratif, serta sosialisasi dan edukasi perpajakan. Dimana berbagai strategi ini diharapkan agar mampu untuk meningkatkan kesadaran masyarakat Surabaya akan pentingnya membayar wajib pajak tepat waktu.

1. Program Pemutihan Pajak, yakni salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Program ini memberikan keringanan atau penghapusan denda pajak bagi wajib pajak yang menunggak pembayaran pajaknya. Pemutihan pajak tidak hanya membantu meningkatkan pendapatan lokal, tetapi juga mendorong kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Dengan adanya program ini, wajib pajak yang sebelumnya enggan membayar pajak karena akumulasi denda yang tinggi menjadi lebih terdorong untuk melunasi kewajiban mereka. Selain itu, pemutihan pajak juga dapat membantu meningkatkan jumlah kendaraan yang

terdaftar secara legal, sehingga berdampak positif terhadap tertib administrasi dan kepatuhan hukum di masyarakat.

2. Digitalisasi Layanan Samsat yakni upaya modernisasi pelayanan administrasi kendaraan bermotor melalui pemanfaatan teknologi digital. Digitalisasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor serta mengurus administrasi lainnya. Dimana digitalisasi ini merupakan langkah penting untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses dalam pelayanan publik, khususnya dalam administrasi perpajakan kendaraan bermotor.

Dengan adanya digitalisasi, masyarakat tidak lagi harus menghadapi antrean panjang di kantor Samsat, karena berbagai layanan dapat diakses secara online melalui aplikasi, website, atau platform digital lainnya. Selain itu, digitalisasi juga membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menyediakan metode pembayaran yang lebih praktis, seperti melalui mobile banking, e-wallet, dan gerai pembayaran online. Hal ini mengurangi risiko keterlambatan pembayaran pajak dan meningkatkan pendapatan daerah dari sektor pajak kendaraan. Digitalisasi juga memungkinkan transparansi dalam proses administrasi dan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan sistem yang terintegrasi secara digital, setiap transaksi dapat tercatat secara otomatis, mengurangi potensi penyimpangan seperti pungutan liar atau praktik korupsi.

3. Pemberian sanksi administratif yakni tindakan yang dikenakan kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang tidak memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak tepat waktu. Dimana sasarannya yakni untuk masyarakat yang tidak memenuhi kewajiban pajak mereka. Ini merupakan salah satu strategi yang diharapkan dapat menciptakan efek jera bagi masyarakat yang enggan membayar pajak tepat waktu, dimana Sanksi ini bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pajak serta memastikan kelancaran penerimaan pajak daerah.
4. Sosialisasi dan edukasi pajak merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai kewajiban perpajakan, termasuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Program ini bertujuan untuk membangun budaya kepatuhan pajak serta mencegah pelanggaran yang disebabkan oleh kurangnya informasi. Sosialisasi dan edukasi pajak juga menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk itu, pemerintah mengimplementasikan berbagai program sosialisasi melalui seminar, media sosial, serta bekerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk komunitas lokal. Melalui kegiatan ini, masyarakat diharapkan semakin memahami pentingnya pajak dalam mendukung pembangunan infrastruktur dan penyediaan layanan publik. Selain itu, dengan pemahaman yang lebih baik tentang manfaat pajak, masyarakat akan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban pajak mereka secara tepat waktu.

Tantangan Yang Akan Dihadapi

Dalam penerapan strategi tentu tidak akan luput dari berbagai tantangan yang akan dihadapi. Beberapa kendala utama yang sering muncul dalam penerapan strategi untuk meningkatkan kepatuhan pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor. Yakni:

1. Rendahnya Kesadaran dan Pemahaman Wajib Pajak. Dimana Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih menjadi tantangan besar, termasuk di Surabaya. Berdasarkan data dari Jasa Raharja per Desember 2021, sekitar 39% dari 103 juta kendaraan bermotor yang tercatat di Kantor Samsat belum melunasi pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak wajib pajak yang belum memahami pentingnya pembayaran pajak kendaraan dan bagaimana pajak tersebut digunakan untuk pembangunan daerah.

Di Surabaya, survei oleh Tim Samsat Surabaya Utara pada tahun 2022 menunjukkan bahwa sekitar 45% wajib pajak masih merasa kurang mendapatkan informasi yang cukup mengenai prosedur dan manfaat pembayaran pajak. Kondisi ini memperjelas bahwa perlu adanya sosialisasi yang lebih luas dan edukatif untuk meningkatkan kesadaran Masyarakat

2. Kualitas Pelayanan Samsat yang Perlu Ditingkatkan, Meskipun Surabaya memiliki beberapa kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) yang melayani pembayaran pajak kendaraan, masih terdapat kendala dalam kualitas pelayanan. Menurut survei yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Jawa Timur pada tahun 2022, lebih dari 60% wajib pajak di Surabaya mengaku masih mengalami kendala dalam proses pembayaran pajak kendaraan, terutama terkait waktu pelayanan yang lama. Beberapa permasalahan utama dalam layanan Samsat meliputi: Antrian panjang di kantor Samsat, terutama saat menjelang jatuh tempo pembayaran pajak tahunan, kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur pembayaran, keterbatasan petugas pelayanan, sehingga tidak semua wajib pajak mendapatkan bantuan yang memadai saat mengalami kesulitan dalam proses pembayaran.

Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah telah menerapkan digitalisasi layanan Samsat melalui aplikasi dan pembayaran online. Namun, tantangan dalam adopsi teknologi ini masih ada, terutama bagi kelompok masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital.

3. Sanksi yang Kurang Efektif dalam Mendorong Kepatuhan dimana salah satu strategi untuk meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan adalah melalui penerapan sanksi administratif. Sanksi ini bertujuan untuk memberikan efek jera bagi wajib pajak yang menunggak pembayaran pajak kendaraan mereka. Namun, dalam praktiknya, efektivitas sanksi ini masih dipertanyakan.

Berdasarkan data dari Jasa Raharja per Desember 2021, sekitar 39% kendaraan bermotor belum melunasi pembayaran pajak, menunjukkan bahwa sanksi yang ada belum cukup efektif dalam mendorong kepatuhan. Beberapa kendala utama yang membuat sanksi kurang efektif antara lain: Denda yang dianggap masih terlalu ringan, sehingga banyak wajib pajak yang lebih memilih untuk membayar denda dibanding membayar pajak tepat waktu, kurangnya pengawasan dan penegakan hukum, yang menyebabkan masih banyak kendaraan bermotor yang tetap digunakan di jalan meskipun pajaknya sudah mati. Serta adanya kebijakan pemutihan pajak secara berkala, yang meskipun bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan, tetapi juga membuat sebagian wajib pajak sengaja menunda pembayaran pajak dengan harapan mendapatkan penghapusan denda di masa mendatang.

Sehingga solusi yang dapat diterapkan adalah sistem tilang elektronik (ETLE) yang dapat secara otomatis mendeteksi kendaraan yang belum membayar pajak dan memberikan sanksi langsung.

4. Keterbatasan Sosialisasi dan Edukasi Pajak, dimana edukasi dan sosialisasi pajak memainkan peran kunci dalam mendorong masyarakat untuk lebih patuh membayar pajak kendaraan bermotor. Meski begitu, efektivitas program-program ini masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Tim Samsat Surabaya Utara pada tahun 2022, sekitar 45% wajib pajak di wilayah tersebut merasa belum mendapatkan informasi yang memadai terkait pembayaran pajak kendaraan.

Pemerintah sebenarnya sudah melakukan berbagai langkah, seperti: Menyelenggarakan seminar dan workshop untuk menekankan pentingnya pajak dalam mendukung pembangunan daerah, melakukan kampanye melalui media sosial dan media massa agar masyarakat lebih sadar akan kewajiban mereka sebagai wajib pajak, bekerja sama dengan komunitas lokal untuk memberikan edukasi langsung kepada masyarakat di tingkat akar rumput. Namun, ke depannya, diperlukan pendekatan yang lebih interaktif, misalnya dengan memanfaatkan aplikasi berbasis edukasi pajak. Solusi semacam ini bisa membuat informasi lebih mudah diakses, menarik perhatian, dan memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan.

5. Tantangan dalam Akses Infrastruktur dan Teknologi, meskipun layanan digital Samsat telah diimplementasikan di Surabaya, pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah tantangan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2022, meski penetrasi

internet di Jawa Timur mencapai 72%, literasi digital di kalangan masyarakat tetap menjadi kendala signifikan, terutama bagi mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi modern.

Dimana terdapat beberapa hambatan yang perlu untuk diperhatikan. Seperti: Kurangnya Literasi Digital Dimana Sebagian masyarakat, khususnya mereka yang berusia lanjut atau tidak akrab dengan perangkat teknologi, mengalami kesulitan dalam memahami dan menggunakan layanan digital, Gangguan Teknis pada Sistem Dimana Sistem digital sering menghadapi kendala seperti server yang tidak stabil, terutama ketika terjadi lonjakan pengguna, yang dapat menimbulkan frustrasi bagi wajib pajak, Preferensi pada Cara Konvensional Dimana masih banyak masyarakat yang masih merasa nyaman dengan metode pembayaran tradisional seperti pembayaran langsung di kantor Samsat, dibandingkan sistem online.

Untuk mengatasi permasalahan ini, pemerintah Jawa Timur perlu mengadopsi langkah-langkah proaktif, seperti mengadakan pelatihan literasi digital yang terjangkau, meningkatkan infrastruktur teknologi untuk mencegah gangguan sistem, serta menyediakan layanan hybrid agar masyarakat dapat memilih metode pembayaran yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Pendekatan ini dapat memastikan layanan digital Samsat menjadi lebih inklusif dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

6. Pengaruh Kondisi Ekonomi terhadap Kepatuhan Pajak

Kondisi ekonomi yang tidak stabil memang menjadi salah satu tantangan terbesar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) selama pandemi COVID-19 pada 2020-2021, banyak masyarakat mengalami tekanan finansial sehingga menunda pembayaran pajak kendaraan. Hal ini cukup wajar, mengingat prioritas mereka bergeser pada kebutuhan pokok.

Untuk mengatasi situasi ini, pemerintah kerap mengadakan program pemutihan pajak sebagai langkah solusi. Program ini tidak hanya meringankan beban wajib pajak yang terdampak secara ekonomi, tetapi juga berhasil meningkatkan penerimaan pajak secara signifikan. Data dari Bapenda Jawa Timur mengungkapkan bahwa penerapan program pemutihan pajak berhasil meningkatkan jumlah pembayaran pajak kendaraan hingga 30%. Namun, seperti yang peneliti sampaikan, program pemutihan ini memiliki risiko jika tidak disertai kebijakan lanjutan yang efektif.

Sebagai langkah antisipasi, pemerintah perlu mengembangkan strategi yang mampu mendorong kepatuhan jangka panjang, misalnya dengan edukasi intensif untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak, penerapan sanksi yang lebih tegas terhadap pelanggaran, serta insentif menarik untuk pembayaran pajak tepat waktu. Langkah ini bisa mengurangi potensi wajib pajak sengaja menunda pembayaran dengan harapan memanfaatkan pemutihan pajak di masa mendatang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Surabaya dilakukan melalui pendekatan edukasi, digitalisasi layanan, pemberian insentif, serta penegakan hukum yang lebih ketat. Dalam hal edukasi, pemerintah melalui Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) dan Samsat berupaya meningkatkan kesadaran masyarakat melalui kampanye publik, seminar, serta penyuluhan langsung. Namun, pelaksanaan edukasi ini masih menghadapi tantangan dalam penyampaian informasi yang efektif kepada seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi berkala terhadap efektivitas kampanye edukasi guna memastikan bahwa strategi yang diterapkan telah mencapai target yang diharapkan. Selain itu, penguatan koordinasi antara pemerintah daerah dan kepolisian menjadi langkah penting dalam membantu unit terkait mencapai target kepatuhan pajak, baik melalui sosialisasi maupun penerapan sanksi yang lebih tegas terhadap wajib pajak yang menunggak.
2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan strategi mencakup berbagai faktor, seperti rendahnya tingkat kesadaran masyarakat, keterbatasan akses terhadap layanan digital,

serta kurangnya efektivitas dalam penegakan hukum. Dalam aspek digitalisasi layanan, meskipun sistem pembayaran pajak secara daring telah diterapkan, masih terdapat hambatan dalam literasi digital masyarakat yang menyebabkan rendahnya pemanfaatan layanan ini. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengembangan aplikasi yang lebih ramah pengguna serta penyediaan fitur pengingat jatuh tempo pembayaran pajak. Selain itu, evaluasi terhadap implementasi kebijakan juga harus dilakukan dengan menggunakan Indikator Kinerja Utama (IKU) guna mengukur tingkat efektivitas strategi yang telah diterapkan. Di sisi lain, meskipun telah diterapkan sanksi administratif seperti denda keterlambatan dan pemblokiran STNK, banyak kendaraan bermotor yang tetap beroperasi tanpa membayar pajak. Oleh karena itu, pengawasan dan sinergi antarinstansi dalam penegakan kebijakan pajak kendaraan bermotor harus terus ditingkatkan agar strategi yang diterapkan dapat berjalan lebih optimal dan tepat sasaran.

Secara keseluruhan, meskipun berbagai strategi telah diterapkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya, masih terdapat kendala yang perlu diatasi. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah konkret yang lebih adaptif dan inovatif guna memastikan bahwa kebijakan perpajakan dapat berjalan secara optimal serta mampu mendorong kepatuhan masyarakat secara sukarela.

Berdasarkan simpulan yang telah disusun, penulis memiliki beberapa saran agar strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat berjalan lebih efektif, yaitu:

1. Pemerintah daerah dan Samsat perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi perpajakan dengan pendekatan yang lebih interaktif, seperti penggunaan media digital dan pelibatan komunitas lokal dalam penyebaran informasi terkait pentingnya pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain itu, evaluasi berkala terhadap kampanye edukasi perlu dilakukan guna menilai efektivitasnya dalam meningkatkan kesadaran masyarakat. Pemerintah juga perlu memperkuat koordinasi dengan kepolisian dan unit vertikal lainnya untuk memastikan pengawasan terhadap kendaraan yang belum membayar pajak berjalan lebih optimal serta membantu unit terkait dalam mencapai target yang telah ditetapkan dalam Indikator Kinerja Utama (IKU).
2. Optimalisasi digitalisasi layanan pembayaran pajak dengan memperbaiki infrastruktur teknologi serta memastikan bahwa sistem pembayaran online dapat diakses dengan lebih mudah oleh seluruh masyarakat, termasuk mereka yang kurang familiar dengan teknologi digital. Selain itu, perlu dilakukan pengembangan aplikasi yang lebih ramah pengguna serta penyediaan fitur pengingat jatuh tempo pembayaran pajak guna mencegah keterlambatan pembayaran. Pemerintah juga dapat menetapkan kebijakan insentif bagi wajib pajak yang patuh, seperti diskon pajak bagi yang membayar tepat waktu secara berturut-turut, program undian berhadiah, atau kerja sama dengan sektor swasta untuk memberikan keuntungan tambahan, seperti diskon layanan kendaraan atau subsidi asuransi. Selain itu, evaluasi terhadap efektivitas kebijakan yang telah diterapkan harus dilakukan secara berkala untuk memastikan strategi yang diterapkan dapat berjalan sesuai dengan target yang diharapkan.
3. Penegakan hukum terhadap pelanggaran pajak kendaraan bermotor perlu diperkuat, salah satunya melalui penerapan sistem tilang elektronik (ETLE) yang dapat secara otomatis mendeteksi kendaraan yang belum membayar pajak serta pemberlakuan sanksi administratif yang lebih tegas bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya dalam jangka waktu tertentu. Selain itu, peningkatan kualitas layanan di kantor Samsat juga perlu diperhatikan, misalnya dengan menerapkan sistem antrean online, layanan jemput bola bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses kantor Samsat, serta pelatihan bagi petugas pelayanan guna memastikan masyarakat mendapatkan layanan yang cepat dan efisien.

Dengan diterapkannya langkah-langkah tersebut, diharapkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya dapat meningkat secara signifikan, sehingga berdampak positif terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta keberlanjutan pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aribowo, I., & Ulfa, M. (2021). Strategi meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak UMKM di Indonesia. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara*, 3(1), 64-71.
<https://jurnal.pknstan.ac.id/index.php/pkn/article/view/1254/666>
- Desyderia Firnanda, S. (n.d.). Pengaruh motivasi dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman dan pelayanan sebagai variabel moderasi.
<https://sg.docworkspace.com/d/sICCspcSQAuSQ8b4G>
- Fitria, D. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak. *Journal of Applied Business and Economics*, 4(1), 30-44.
<https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/JABE/article/viewFile/1905/1485>
- Hanif Noor, F., Rizki, D., & Pratwindya, A. (2022). Performa bank wakaf mikro selama 2017-2021: Sebuah studi literatur sistematis. *Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*.
<https://ejournal.iainmadura.ac.id/index.php/iqtishadia/article/download/6727/3198>
- Jaelani, C. (2021). Studi literatur implementasi pendekatan taktis terhadap pembelajaran sepak bola. http://repository.upi.edu/61268/4/S_JKR_1604261_Chapter3.pdf
- Laksono, N. D., Soesiantoro, A., & Hariyoko, Y. (2021). Strategi meningkatkan kepatuhan wajib pajak: Studi kasus pada kantor pelayanan pratama Surabaya Sawahan.
- Nora Susanti, N., Cania, S., & Rosya, N. (2020). Strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Painan. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 3(2), 344-353.
https://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/pek/article/viewFile/9243/4037?utm_source=chatgpt.com
- Noviana, W. (2018). Strategi meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan dan orang pribadi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15(4).
- Nur Aini. (2017). Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, pengetahuan, dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 6(9).
<https://sg.docworkspace.com/d/sIPqspcSQAuOP8b4G>
- Susilawati, K. E., & Budiarta, K. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- Wahyu, N. (2017). Pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Dewantara*, 1(1).
- Winoto, B. (2008). Peran pengetahuan pajak pada kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 7(2), 196-208.