Vol. 5, No. 3, 2026, pp. 1175 - 1188
DOI: 10.29210/arbitrase.v5i3

Contents lists available at insancendikia.or.id

ARBITRASE
(Journal of Economics, Accounting, Management and Business)
ISSN : 3124-8985

Journal homepage: https://ojs.insancendekia.or.id/index.php/Arbitrase

Eksplorasi Persepsi Karyawan *Cleaning Service Officer* PT Angkasa Pura Support dalam Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Perspektif *Theory Of Planned Behavior*)

Salsabila Fitriana Rahman[1], Wardokhi[2]
[1,2]Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Banten

Article Info

Keyword:

Motor Vehicle Tax, Theory of Planned Behavior, Tax Compliance, Cleaning Service Officer.

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors influencing motor vehicle tax compliance among Cleaning Service Officer (CSO) employees of PT Angkasa Pura Support in the BRIN Serpong area through the perspective of the Theory of Planned Behavior (TPB). The research employed a descriptive qualitative method, with data collected through in-depth interviews involving six informants consisting of CSO personnel, the Leader (key informant), as well as management representatives and Samsat officers as triangulation sources. The data were analyzed using ATLAS.ti 9 software through Word Cloud, Network Analysis, and Sankey Diagram visualizations. The findings indicate that the Attitude Toward the Behavior of the informants was positive, in which motor vehicle tax was perceived as a moral obligation and an instrument for obtaining a sense of security and psychological peace by avoiding the risk of road inspections. In the Subjective Norm dimension, the family environment (spouse) and interactions with coworkers in the operational environment were found to serve as an effective social reminder system in encouraging the intention to comply. However, in the Perceived Behavioral Control dimension, economic constraints, particularly the priority of fulfilling basic living needs and children's educational expenses, emerged as the primary inhibiting factors that often outweighed the intention to comply. Furthermore, Knowledge and Policy functioned as tactical literacy; the informants understood the consequences of tax penalties but tended to adopt a "waiting for the tax amnesty program" strategy to settle outstanding taxes when facing financial difficulties. The triangulation findings also revealed administrative barriers in the online payment system, which still requires taxpayers to collect physical proof of payment at the Samsat office, making the process less practical for employees with demanding work schedules. This study recommends implementing facilitation programs such as "Samsat Masuk Kerja" (Workplace Samsat Service) to improve accessibility and enhance tax compliance within the company environment.

© 2020 The Authors. Published by IICET.
This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0

Corresponding Author:
Salsabila Fitriana Rahman
Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Banten. Indonesia
Email: salsabilafitrianarahman@gmail.com

Pendahuluan

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan yang memiliki peran penting dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, baik pada tingkat pusat maupun daerah. Dalam konteks pemerintah daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu komponen Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memiliki potensi besar seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor. Namun, besarnya potensi tersebut tidak secara otomatis menghasilkan

penerimaan yang optimal karena sangat bergantung pada kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak secara tepat waktu.

Kepatuhan pembayaran PKB masih menjadi persoalan yang perlu mendapat perhatian. Data yang dihimpun dalam penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pembayaran PKB secara nasional selama 2020–2023 masih berada di bawah 60%, yaitu sekitar 54% pada 2020, 56% pada 2021, 57% pada 2022, dan 58% pada 2023. Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan antara jumlah kendaraan yang terdaftar dan jumlah kendaraan yang memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya. Dengan demikian, persoalan kepatuhan PKB tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif, tetapi juga berhubungan dengan kesadaran, sikap, persepsi, kondisi ekonomi, dan perilaku wajib pajak.

Perbedaan tingkat kepatuhan juga terlihat antarwilayah. Data dalam penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan PKB berkisar dari sekitar 72% di DKI Jakarta hingga sekitar 44% di Nusa Tenggara Timur. Tingginya kepatuhan pada beberapa wilayah dikaitkan dengan tersedianya layanan digital, kemudahan pembayaran, serta penegakan sanksi, sedangkan tingkat kepatuhan yang lebih rendah berkaitan dengan keterbatasan akses pelayanan, kondisi ekonomi, dan intensitas sosialisasi perpajakan. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa perilaku kepatuhan tidak dapat dijelaskan hanya berdasarkan keberadaan peraturan, tetapi juga perlu mempertimbangkan faktor sosial, ekonomi, dan kemudahan akses pelayanan.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepatuhan PKB dipengaruhi oleh berbagai faktor. Ulya dkk. (2022) menjelaskan bahwa peningkatan penerimaan pajak membutuhkan kepatuhan wajib pajak dan bahwa keterlambatan pembayaran dapat menimbulkan konsekuensi berupa sanksi denda. Putri dkk. (2024) menunjukkan bahwa kompleksitas regulasi dapat memengaruhi persepsi wajib pajak karena ketentuan yang dianggap sulit dipahami berpotensi menimbulkan persepsi negatif terhadap kewajiban perpajakan. Sementara itu, Ayunda dkk. (2026) menegaskan bahwa pengetahuan mengenai ketentuan, manfaat, dan mekanisme pembayaran serta kesadaran sebagai wajib pajak merupakan faktor yang saling melengkapi dalam membentuk perilaku kepatuhan.

Kepatuhan pajak juga dipengaruhi oleh lingkungan sosial. Penelitian Ni Luh Winda dkk. (2025) menunjukkan bahwa nilai dan budaya sosial dapat membentuk perilaku individu dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Lingkungan keluarga, rekan kerja, dan masyarakat dapat membentuk norma sosial yang mendorong seseorang untuk memenuhi kewajibannya. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa perilaku kepatuhan merupakan hasil interaksi antara faktor individual dan lingkungan, sehingga analisis terhadap kepatuhan pajak membutuhkan perspektif yang mampu menjelaskan proses terbentuknya niat dan perilaku wajib pajak.

Kerangka yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991). TPB menjelaskan bahwa perilaku individu dibentuk oleh niat yang dipengaruhi oleh tiga konstruk utama, yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Dalam konteks pembayaran PKB, sikap mencerminkan penilaian wajib pajak terhadap pentingnya membayar pajak, norma subjektif menggambarkan dorongan dari keluarga dan lingkungan sosial, sedangkan persepsi kontrol perilaku berkaitan dengan kemampuan finansial, waktu, pengetahuan prosedur, dan kemudahan akses pelayanan. Oleh karena itu, TPB relevan digunakan untuk memahami alasan seseorang memilih patuh atau menunda pemenuhan kewajiban PKB.

Persoalan tersebut menjadi semakin relevan ketika dikaji pada kelompok pekerja lapangan seperti *Cleaning Service Officer* (CSO). Karyawan CSO PT Angkasa Pura Support merupakan pekerja formal yang sebagian besar menggunakan kendaraan bermotor sebagai sarana transportasi menuju tempat kerja. Karakteristik pekerjaan dengan jadwal yang padat, keterbatasan pendapatan, serta akses informasi perpajakan yang relatif terbatas dapat memengaruhi kemampuan mereka dalam memenuhi kewajiban PKB. Selain itu, masih terdapat pekerja yang belum sepenuhnya memahami prosedur pembayaran, program pemutihan, maupun layanan perpajakan berbasis digital.

Pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan, antara lain melalui penyederhanaan administrasi, digitalisasi layanan, pemberian insentif, dan program pemutihan denda. Ulya dkk. (2022) menunjukkan bahwa program pemutihan dapat mendorong pembayaran tunggakan dan meningkatkan penerimaan pajak. Namun, faktor ekonomi dan keterbatasan waktu

masih dapat menjadi hambatan bagi wajib pajak, khususnya pekerja dengan jadwal kerja yang padat. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketersediaan kebijakan dan layanan belum tentu menghasilkan kepatuhan apabila wajib pajak menghadapi keterbatasan kemampuan, informasi, maupun akses terhadap pelayanan.

Kesenjangan penelitian terletak pada masih terbatasnya kajian yang mengeksplorasi secara mendalam perilaku kepatuhan PKB pada kelompok pekerja lapangan, khususnya karyawan CSO, dengan mengintegrasikan persepsi terhadap kewajiban pajak, pemahaman kebijakan, pengetahuan perpajakan, serta tiga konstruk TPB. Penelitian terdahulu lebih banyak membahas wajib pajak secara umum, pengaruh budaya dan lingkungan sosial, atau faktor pengetahuan dan kebijakan secara terpisah. Padahal, karakteristik pekerja CSO memungkinkan munculnya kombinasi antara niat patuh, tekanan sosial, kemampuan finansial, keterbatasan waktu, dan akses pelayanan yang berbeda dari kelompok wajib pajak lainnya.

Berdasarkan kondisi tersebut, kebaruan penelitian ini terletak pada eksplorasi kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada karyawan *Cleaning Service Officer* PT Angkasa Pura Support melalui perspektif *Theory of Planned Behavior*, dengan memasukkan pemahaman kebijakan dan pengetahuan perpajakan sebagai konteks yang membentuk perilaku kepatuhan. Penelitian bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi karyawan CSO terhadap PKB, menganalisis bagaimana pemahaman kebijakan dan pengetahuan perpajakan berkaitan dengan sikap serta perilaku kepatuhan, dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan berdasarkan dimensi sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi perusahaan dan otoritas terkait dalam merancang edukasi serta layanan PKB yang lebih mudah diakses oleh kelompok pekerja lapangan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam persepsi dan pengalaman karyawan *Cleaning Service Officer* (CSO) terkait kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian tidak diarahkan pada pengujian hipotesis atau perhitungan statistik, tetapi pada penggalian makna, pengalaman, serta faktor-faktor yang membentuk perilaku kepatuhan. Analisis dilakukan dengan menggunakan perspektif *Theory of Planned Behavior* (TPB), yang meliputi sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*).

Penelitian dilaksanakan pada unit operasional PT Angkasa Pura Support yang bertugas di kawasan Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN) Serpong, Kota Tangerang Selatan. Pelaksanaan penelitian berlangsung selama Agustus 2025 hingga Juli 2026, meliputi tahap penentuan fokus penelitian, pemilihan informan, penyusunan pedoman wawancara, pengurusan izin penelitian, pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan laporan penelitian.

Unit analisis penelitian adalah individu yang memiliki pengalaman langsung terkait pembayaran PKB. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria: bekerja sebagai CSO atau pihak yang relevan dengan objek penelitian, memiliki atau menggunakan kendaraan bermotor, memiliki pengalaman dalam pembayaran PKB, serta bersedia memberikan informasi secara terbuka. Penelitian melibatkan enam informan, terdiri atas empat karyawan CSO, satu *leader* yang sekaligus merepresentasikan perspektif manajemen, dan satu petugas Samsat sebagai sumber triangulasi. Perbedaan karakteristik informan digunakan untuk memperoleh informasi yang beragam mengenai perilaku kepatuhan PKB.

Instrumen utama penelitian adalah peneliti sendiri yang secara langsung melakukan interaksi dengan informan. Instrumen pendukung berupa pedoman wawancara semi-terstruktur, alat perekam, catatan lapangan, dan dokumentasi. Pedoman wawancara menggunakan pertanyaan terbuka untuk menggali pemahaman mengenai PKB, kesadaran perpajakan, faktor pendorong dan penghambat kepatuhan, pengalaman pembayaran pajak, serta sumber informasi perpajakan yang diperoleh informan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil wawancara ditranskripsikan secara verbatim, kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak ATLAS.ti 9. Proses analisis meliputi pengumpulan data, pemasukan transkrip ke dalam ATLAS.ti,

pemberian kode (*coding*), pengelompokan kode berdasarkan kesamaan makna, identifikasi tema, serta interpretasi dan penarikan kesimpulan. Tema yang terbentuk selanjutnya dikaitkan dengan konstruk TPB serta aspek pengetahuan dan kebijakan perpajakan.

Untuk memperkuat interpretasi, hasil pengkodean divisualisasikan menggunakan *Word Cloud*, *Network Analysis*, dan Sankey Diagram. *Word Cloud* digunakan untuk mengidentifikasi kata atau tema yang dominan, *Network Analysis* digunakan untuk menggambarkan hubungan antarkode dan tema, sedangkan *Sankey Diagram* digunakan untuk menunjukkan distribusi serta intensitas temuan antara informan utama dan sumber triangulasi. Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu, *member check*, ketekunan pengamatan, analisis kasus negatif, serta *audit trail*. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan informasi dari karyawan CSO, *leader*/manajemen, petugas Samsat, hasil observasi, dan dokumentasi sehingga temuan penelitian dapat menggambarkan kondisi empiris secara lebih kredibel.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian adalah PT Integrasi Aviasi Solusi (IAS), yang sebelumnya dikenal sebagai PT Angkasa Pura Support. Perusahaan bergerak dalam penyediaan berbagai layanan pendukung, termasuk pengelolaan fasilitas, jasa kebersihan, keamanan, parkir, dan layanan operasional lainnya. Perubahan nama menjadi PT Integrasi Aviasi Solusi merupakan bagian dari transformasi perusahaan dan tidak memengaruhi kegiatan operasional maupun data yang digunakan dalam penelitian.

Penelitian dilaksanakan pada unit operasional perusahaan yang berada di kawasan Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN) Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten. Unit tersebut merupakan lokasi penempatan karyawan *Cleaning Service Officer* (CSO) yang menjadi informan utama dalam penelitian.

Profil Informan

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kesesuaian pengalaman dengan fokus penelitian. Informan utama merupakan karyawan *Cleaning Service Officer* (CSO) yang bertugas di kawasan BRIN Serpong, memiliki atau menggunakan kendaraan bermotor, pernah melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), serta bersedia memberikan informasi secara terbuka. Pemilihan tersebut bertujuan memperoleh informasi yang mendalam mengenai sikap, norma subjektif, persepsi kontrol perilaku, serta faktor lain yang memengaruhi kepatuhan pembayaran PKB berdasarkan perspektif Theory of Planned Behavior (TPB). Untuk menjaga kerahasiaan dan etika penelitian, identitas informan disajikan menggunakan kode atau inisial. Karakteristik informan selanjutnya disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Profil Informan Penelitian

Inisial	Usia	Status Pajak Motor	Sistem Kerja/Shift	Kondisi Ekonomi/Keluarga	Keterangan
TH	39	Taat Pajak	Non Shift	Sudah Menikah,Anak 3 Motor Tunggal, Istri tidak bekerja	Informan Utama
LS	36	Taat Pajak	Non Shift	Menikah, Anak 2, Motor Tunggal	Informan Utama
AJ	30	Taat Pajak	Non Shift	Menikah, Belum Memiliki Anak, Motor Tunggal	Informan Utama
AK	28	Menunggak 2 Tahun	Non Shift	Menikah, Belum Memiliki Anak, Motor Tunggal	Informan Utama
SH	33	Menunggak 1 Tahun	Non Shift	Menikah, Anak 2, Motor Tunggal	Informan Utama
TH	39	Leader	Non Shift	Perwakilan Manajemen Perusahaan	Informan Triangulasi (Perusahaan)
Pak	58	Petugas Humas	Non Shift	Petugas / Humas Samsat Setempat	Informan Triangulasi

Inisial	Usia	Status Pajak Motor	Sistem Kerja/Shift	Kondisi Ekonomi/Keluarga	Keterangan
Tata		Samsat			(Otoritas Pajak)

Sumber: data primer diolah peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 1, seluruh informan telah memenuhi kriteria yang ditetapkan melalui teknik *purposive sampling* dan memiliki pengalaman yang relevan dengan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Keragaman karakteristik informan memberikan variasi perspektif mengenai kepatuhan pajak sehingga mendukung diperolehnya informasi yang lebih mendalam.

Data hasil wawancara selanjutnya dianalisis menggunakan ATLAS.ti untuk mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan antarkode. Hasil analisis tersebut menjadi dasar dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berdasarkan perspektif *Theory of Planned Behavior* (TPB).

Analisis Temuan Melalui Word Cloud



Gambar 1. Visualisasi Word Cloud Hasil Analisis Data

Sumber: Hasil olahan data peneliti menggunakan ATLAS.ti 9 (2026).

Sebagai langkah awal untuk memahami persepsi informan secara kolektif, peneliti menyajikan visualisasi *word cloud* yang merangkum frekuensi kata-kata yang paling sering muncul selama proses wawancara. Visualisasi ini mencerminkan "peta pemikiran" para informan mengenai kepatuhan pajak kendaraan bermotor di lingkungan PT Angkasa Pura Support.

1. Dominasi Kata "Pajak", "Kendaraan", dan "Bayar"

Ukuran kata "Pajak", "Kendaraan", dan "Bayar" yang paling besar dalam *Word Cloud* menunjukkan bahwa fokus utama seluruh informan adalah pada aktivitas transaksi dan pemenuhan kewajiban administratif. Hal ini selaras dengan pernyataan seluruh informan (D1-D5) yang secara konsisten menyebut pajak sebagai kewajiban yang harus dipenuhi setahun sekali.

2. Dimensi Sikap: "Kewajiban", "Aman", dan "Tenang"

Munculnya kata "Kewajiban" dan "Penting" dengan ukuran yang cukup menonjol menegaskan adanya sikap positif terhadap perilaku patuh pajak. Menariknya, kata "Aman" dan "Tenang" muncul sebagai motif psikologis utama di balik kepatuhan tersebut. Bagi para karyawan CSO, membayar pajak bukan sekedar menggugurkan kewajiban hukum, melainkan upaya untuk mendapatkan rasa "tenang" dan "aman" agar terhindar dari razia atau tilang saat berkendara jauh menuju tempat kerja.

3. Dimensi Norma Subjektif: "Keluarga" dan "Kerja"

Kata "Keluarga", "Suami", dan "Istri" muncul sebagai elemen sosial penting dalam *Word Cloud*. Data transkrip mengonfirmasi bahwa keluarga merupakan lingkaran terdekat yang paling sering

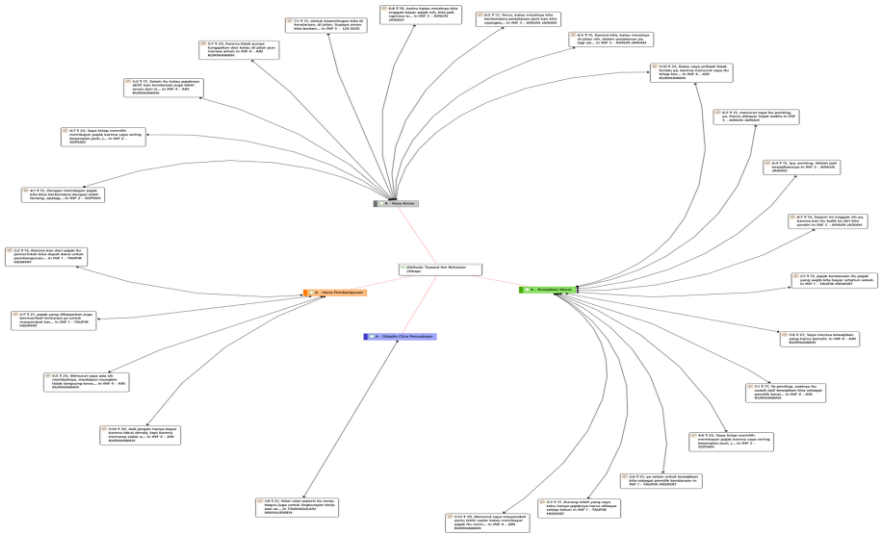
memberikan pengingat (reminder) sebelum jatuh tempo. Selain itu, kata "Kerja" dan "Teman" mencerminkan adanya interaksi sosial di area operasional perusahaan, di mana obrolan mengenai pajak atau info "pemutihan" sering menjadi topik bahasan saat berkumpul.

4. Dimensi Kontrol Perilaku: "Online", "Ekonomi", dan "Kebutuhan"

Kata "Online" muncul sebagai representasi kemudahan teknologi yang mulai disadari oleh informan. Namun, kata "Ekonomi" dan "Kebutuhan" juga terlihat cukup jelas, menunjukkan adanya hambatan nyata. Temuan ini divalidasi melalui triangulasi, di mana faktor ekonomi (biaya hidup, biaya anak) seringkali memaksa karyawan menunda pajak demi memenuhi kebutuhan yang lebih mendesak.

5. Faktor Kebijakan: "Pemutihan" dan "Denda"

Kata "Pemutihan" dan "Denda" menjadi kata kunci yang sering disebut sebagai strategi dan konsekuensi. Informan cenderung memahami sanksi denda secara pragmatis, sehingga ketika mereka terlanjur terlambat karena faktor ekonomi atau lupa, mereka memilih untuk menunggu program pemutihan yang diberikan pemerintah daerah sebagai solusi finansial



Gambar 2. Network View Dimensi Sikap terhadap Perilaku (Attitude Toward the Behavior)

Sumber: Hasil olahan data peneliti menggunakan ATLAS.ti 9 (2026).

Hasil *network analysis* ATLAS.ti 9 menunjukkan bahwa sikap informan terhadap pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dibentuk oleh empat tema utama, yaitu rasa aman, kewajiban moral, kontribusi terhadap pembangunan, serta disiplin dan citra perusahaan. Tema rasa aman menjadi yang paling dominan karena kepatuhan pajak memberikan ketenangan ketika berkendara. Informan SH (INF_05) menyatakan:

"Menurut saya pajak kendaraan itu wajib dibayar. Dengan membayar pajak kita bisa berkendara dengan lebih tenang, apalagi kalau bepergian jauh. Jadi rasanya lebih aman kalau pajaknya sudah dibayar." (Wawancara dengan INF_05, 12 Juni 2026)

Selain memberikan rasa aman, pajak dipersepsikan sebagai kewajiban moral yang melekat pada kepemilikan kendaraan. Informan AK (INF_04) menegaskan bahwa kepatuhan seharusnya didasarkan pada kesadaran, bukan hanya ketakutan terhadap sanksi.

"Menurut saya masyarakat perlu lebih sadar kalau membayar pajak itu memang kewajiban sebagai pemilik kendaraan. Jadi jangan hanya bayar karena takut denda, tapi karena memang sadar akan tanggung jawabnya." (Wawancara dengan INF_04, 12 Juni 2026)

Informan juga memahami bahwa penerimaan pajak digunakan untuk kepentingan pembangunan. Bapak TH (INF_01) menyampaikan:

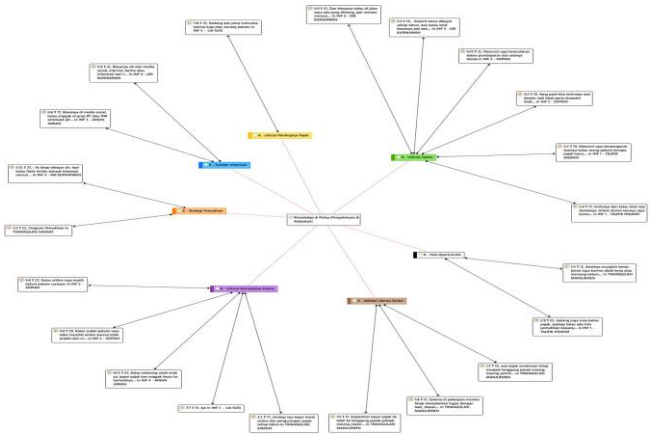
"Penting dong, kan dari kita untuk kita. Karena kan dari pajak itu pemerintah bisa dapat dana untuk pembangunan dan kebutuhan masyarakat juga." (Wawancara dengan INF_01, 12 Juni 2026)

Dari sisi manajemen, kepatuhan pajak dipandang sebagai bagian dari tanggung jawab pribadi, tetapi tidak selalu berhubungan langsung dengan kedisiplinan kerja. Hal tersebut ditegaskan oleh informan triangulasi:

"Jadi saya melihat kepatuhan bayar pajak itu lebih ke tanggung jawab pribadi masing-masing. Selama di pekerjaan mereka tetap menjalankan tugas dengan baik, biasanya dua hal itu tidak selalu berkaitan." (Wawancara triangulasi dengan INF_01, 7 Juli 2026)

Secara keseluruhan, sikap positif karyawan CSO terhadap pembayaran PKB tidak hanya dibentuk oleh kewajiban hukum, tetapi juga oleh rasa aman ketika berkendara, kesadaran moral, dan pemahaman mengenai manfaat pajak bagi pembangunan. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek psikologis menjadi salah satu pendorong penting dalam membentuk niat kepatuhan pajak.

Pengetahuan dan Persepsi Kebijakan (Knowledge & Policy)



Gambar 3. Network View Dimensi Pengetahuan dan Kebijakan (Knowledge & Policy)

Sumber: Hasil olahan data peneliti menggunakan ATLAS.ti 9 (2026).

Hasil *network analysis* ATLAS.ti 9 menunjukkan bahwa dimensi pengetahuan dibentuk oleh empat tema utama, yaitu pemahaman sanksi, kemudahan layanan daring, strategi pemutihan, dan sumber informasi perpajakan. Informan pada umumnya memahami kewajiban pembayaran PKB setiap tahun serta konsekuensi keterlambatan berupa denda. Informan AK (INF_04) menyatakan:

"Saya tahu aturan dasarnya saja. Seperti harus dibayar setiap tahun, dan kalau telat biasanya ada dendaan ya." (Wawancara dengan INF_04, 12 Juni 2026)

Pengetahuan mengenai sanksi tersebut turut mendorong kedisiplinan. Informan SH (INF_05) menyampaikan:
"Menurut saya kemudahan dalam pembayaran dan adanya denda. Karena takut terkena denda, orang jadi lebih disiplin membayar pajak tepat waktu." (Wawancara dengan INF_05, 12 Juni 2026)

Arbitrase (Journal of Economics, Accounting, Management and Business)
Vol. 5, No. 3, 2026, pp. 1175 - 1188

Dalam aspek digitalisasi, sebagian informan menilai pembayaran secara daring mempermudah pekerja karena tidak perlu meninggalkan pekerjaan. Namun, tidak seluruh informan memahami prosedurnya. Informan SH (INF_05) mengungkapkan:

"Kalau pembayaran langsung ke Samsat saya tidak ada kendala. Yang masih membuat saya bingung itu pembayaran secara online karena saya belum pernah mencobanya." (Wawancara dengan INF_05, 12 Juni 2026)

Temuan triangulasi dengan petugas Samsat juga menunjukkan bahwa pembayaran secara daring masih memiliki kendala karena wajib pajak tetap perlu datang untuk mengambil dokumen fisik. Kondisi tersebut menyebabkan manfaat layanan digital belum sepenuhnya dirasakan oleh pekerja dengan keterbatasan waktu.

Temuan lain menunjukkan adanya kecenderungan sebagian informan memanfaatkan program pemutihan ketika telah memiliki tunggakan. Informan AK (INF_04) menyatakan:

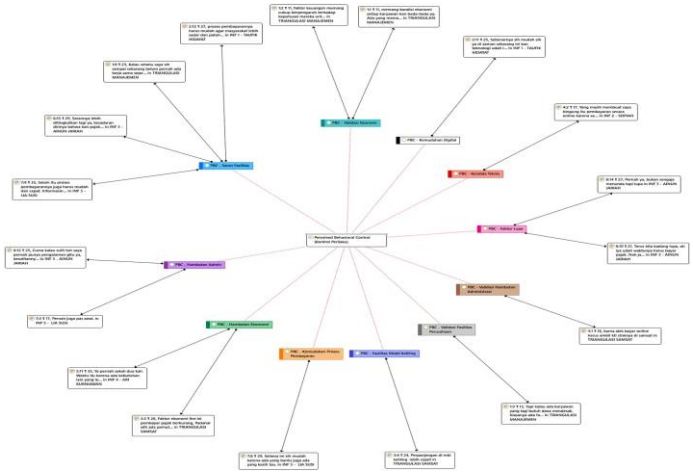
"Ya tetap dibayar sih, tapi kalau tidak terlalu banyak biasanya menunggu pemutihan." (Wawancara dengan INF_04, 12 Juni 2026)

Informasi mengenai pajak dan program pemutihan diperoleh dari media sosial, internet, lingkungan kerja, serta grup masyarakat. Informan AJ (INF_03) menyampaikan:

"Biasanya di media sosial, kalau enggak di grup RT atau RW setempat. Misal lagi ada kewajiban membayar pajak atau pemutihan, biasanya saya dapat info dari situ." (Wawancara dengan INF_03, 12 Juni 2026)

Secara keseluruhan, temuan menunjukkan adanya literasi taktis, yaitu informan telah memahami kewajiban, sanksi, dan kebijakan PKB, tetapi pengetahuan tersebut belum selalu menghasilkan kepatuhan tepat waktu. Keterbatasan ekonomi, prosedur layanan daring, dan keberadaan program pemutihan turut memengaruhi keputusan informan dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.

Persepsi Kontrol Perilaku (Perceived Behavioral Control)



Gambar 4. Network View Dimensi Persepsi Kontrol Perilaku (Perceived Behavioral Control)

Sumber: Hasil olahan data peneliti menggunakan ATLAS.ti 9 (2026).

Hasil *network analysis* menunjukkan bahwa persepsi kontrol perilaku informan dipengaruhi oleh kemudahan layanan digital, kondisi ekonomi, hambatan administratif, serta keterbatasan waktu. Dari

sisi kemudahan, informan menilai pembayaran daring dapat membantu pekerja karena tidak harus meninggalkan tempat kerja. Bapak TH (INF_01) menyatakan:

"Pembayaran pajak bisa dilakukan secara online, jadi itu sangat memudahkan pekerja seperti saya jadi nggak perlu meninggalkan pekerjaan untuk pergi ke Samsat." (Wawancara dengan INF_01, 12 Juni 2026)

Namun, faktor ekonomi menjadi hambatan yang paling dominan. Sebagian informan terpaksa memprioritaskan kebutuhan rumah tangga dibandingkan pembayaran pajak. Informan AK (INF_04) mengungkapkan:

"Ya pernah sekali dua kali. Waktu itu karena ada kebutuhan lain yang lebih penting dari pajak, jadi bayar pajaknya buat kebutuhan yang lain." (Wawancara dengan INF_04, 12 Juni 2026)

Temuan tersebut diperkuat oleh informan triangulasi yang menyatakan bahwa kebutuhan rumah tangga dan biaya anak sering menjadi prioritas ketika penghasilan terbatas. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemampuan finansial berperan besar dalam menentukan apakah niat patuh dapat diwujudkan menjadi perilaku nyata.
Hambatan lain berasal dari aspek administratif dan teknis. Informan AJ (INF_03) mengalami kendala akibat perbedaan alamat pada dokumen kendaraan, sedangkan petugas Samsat menjelaskan bahwa pembayaran daring masih mengharuskan wajib pajak datang ke Samsat untuk mengambil dokumen fisik. Informan SH (INF_05) juga menyampaikan:

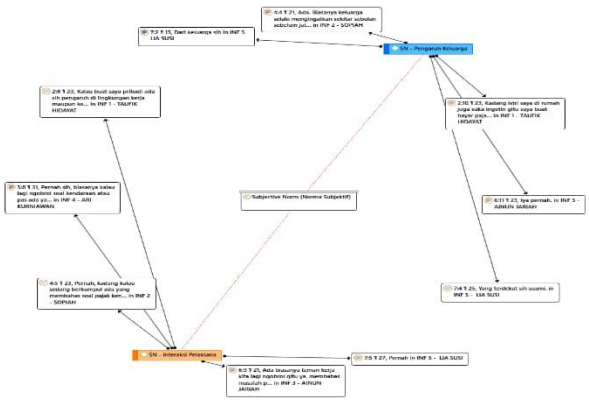
"Sebenarnya mudah. Kalau datang langsung ke Samsat ada petugas yang membimbing, jadi lebih jelas. Kalau online saya masih belum paham caranya." (Wawancara dengan INF_05, 12 Juni 2026)

Selain faktor ekonomi dan administratif, kesibukan kerja dapat menyebabkan wajib pajak lupa melakukan pembayaran. Untuk mengatasi kondisi tersebut, informan mengusulkan fasilitasi layanan pajak di lingkungan kerja. Bapak TH (INF_01) menyatakan:

"Kalau memang bisa dilakukan, mungkin akan membantu karyawan karena prosesnya jadi lebih mudah." (Wawancara triangulasi dengan INF_01, 7 Juli 2026)

Secara keseluruhan, *perceived behavioral control* menunjukkan adanya dua kondisi yang berlawanan. Kemajuan teknologi dan layanan Samsat memberikan kemudahan, tetapi keterbatasan ekonomi, waktu, pemahaman prosedur, dan hambatan administratif masih membatasi kemampuan karyawan CSO untuk memenuhi kewajiban PKB secara tepat waktu.

Norma Subjektif (*Subjective Norm*)



Gambar 5. Network View Dimensi Norma Subjektif (*Subjective Norm*)

Hasil *network analysis* menunjukkan bahwa norma subjektif informan terutama dibentuk oleh pengaruh keluarga dan interaksi di lingkungan kerja. Keluarga, khususnya pasangan, berperan sebagai pengingat utama agar kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor dibayarkan tepat waktu. Informan LS (INF_02) menyatakan:

"Yang terdekat sih suami." (Wawancara dengan INF_02, 5 Juni 2026)

Informan SH (INF_05) juga menjelaskan bahwa keluarga memberikan pengingat sebelum jatuh tempo:

"Biasanya keluarga selalu mengingatkan sekitar sebulan sebelum jatuh tempo supaya saya tidak terlambat dan tidak kena denda." (Wawancara dengan INF_05, 12 Juni 2026)

Selain keluarga, lingkungan kerja menjadi ruang pertukaran informasi mengenai pajak, terutama program pemutihan dan risiko razia. Bapak TH (INF_01) menyampaikan:

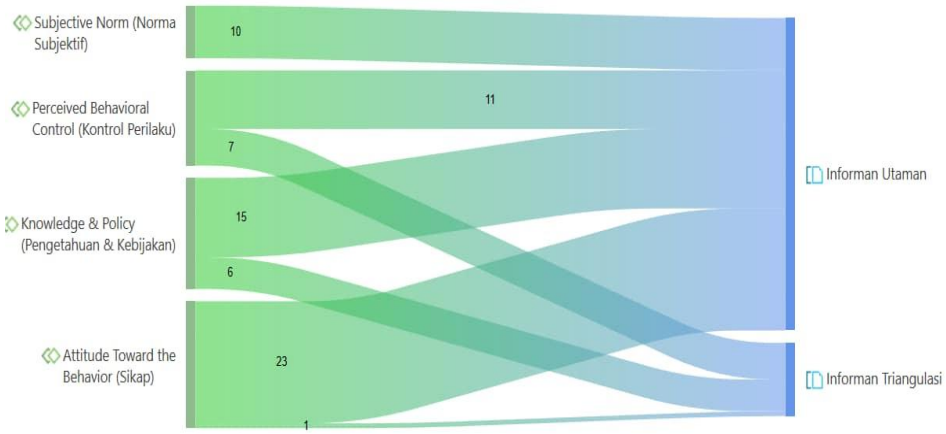
"Kalau saya lagi kumpul sama pelaksana, kadang juga suka bahas pajak, apalagi kalau ada info pemutihan biasanya langsung rame bahas tentang pajak motor." (Wawancara dengan INF_01, 12 Juni 2026)

Hal serupa disampaikan oleh Informan AK (INF_04):

"Biasanya kalau lagi ngobrol soal kendaraan atau pas ada yang mau bayar pajak. Kalau di jalan suka ada yang ditilang, jadi mereka menasehati untuk bayar pajak supaya tidak ditilang." (Wawancara dengan INF_04, 12 Juni 2026)

Secara keseluruhan, temuan menunjukkan adanya sistem pengingat sosial yang bekerja melalui dua lapisan, yaitu keluarga sebagai pengingat utama dan rekan kerja sebagai sumber informasi serta dorongan kepatuhan. Dukungan sosial tersebut membantu memperkuat niat karyawan CSO untuk memenuhi kewajiban pembayaran PKB.

Analisis Distribusi Temuan melalui Sankey Diagram



Gambar 6. 11 Sankey Diagram Distribusi Temuan Penelitian
Sumber: Hasil olahan data peneliti menggunakan ATLAS.ti 9 (2026).

Visualisasi Sankey Diagram menunjukkan distribusi tema antara informan utama dan informan triangulasi. dimensi *attitude toward the behavior* menjadi tema paling dominan dengan 24 kutipan,

terdiri atas 23 kutipan dari informan utama dan 1 kutipan dari informan triangulasi. Temuan wawancara menunjukkan bahwa rasa aman dan kewajiban moral menjadi alasan utama informan dalam memandang kepatuhan pajak.

Pada dimensi *perceived behavioral control*, terdapat 18 kutipan, terdiri atas 11 kutipan dari informan utama dan 7 kutipan dari informan triangulasi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kondisi ekonomi, kebutuhan rumah tangga, serta kewajiban mengambil dokumen fisik di Samsat menjadi hambatan utama dalam pembayaran pajak.

Dimensi *knowledge and policy* memiliki 21 kutipan, yaitu 15 dari informan utama dan 6 dari informan triangulasi. Wawancara menunjukkan bahwa program pemutihan menjadi informasi yang paling sering dibahas dan dapat memengaruhi keputusan untuk membayar atau menunda pajak. Sementara itu, dimensi *subjective norm* memiliki 10 kutipan yang seluruhnya berasal dari informan utama, terutama berkaitan dengan dukungan keluarga dan interaksi rekan kerja.

Dengan demikian, Sankey Diagram menunjukkan bahwa sikap dan norma subjektif lebih banyak muncul dari pengalaman langsung karyawan, sedangkan informan triangulasi memperkuat temuan mengenai hambatan kontrol perilaku serta kebijakan perpajakan.

Pembahasan

Persepsi Karyawan *Cleaning Service Officer* terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil penelitian, persepsi karyawan *Cleaning Service Officer* terhadap Pajak Kendaraan Bermotor cenderung positif. Sebagian besar informan memandang bahwa pembayaran pajak merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap pemilik kendaraan. Selain sebagai bentuk kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, pembayaran pajak juga memberikan rasa aman ketika menggunakan kendaraan bermotor dalam aktivitas sehari-hari, terutama saat berangkat maupun pulang bekerja. Bagi para informan, membayar pajak merupakan bentuk tanggung jawab sebagai warga negara sekaligus upaya untuk menghindari permasalahan yang dapat timbul apabila kendaraan digunakan dalam kondisi pajak yang telah jatuh tempo.

Hal tersebut tercermin dari pernyataan informan SH (INF_05) yang mengungkapkan bahwa dengan membayar pajak, mereka dapat berkendara dengan lebih tenang karena tidak khawatir apabila sewaktu-waktu dilakukan pemeriksaan kendaraan. Pernyataan serupa juga disampaikan oleh informan AJ (INF_03) yang menyatakan bahwa kelengkapan dokumen kendaraan, termasuk status pajak yang masih aktif, membuat mereka merasa lebih nyaman dan tidak merasa khawatir ketika melewati razia kendaraan di jalan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa para informan memiliki sikap yang positif terhadap kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Dalam perspektif *Theory of Planned Behavior*, kondisi ini mencerminkan adanya attitude toward behavior, yaitu keyakinan bahwa membayar pajak memberikan manfaat bagi diri sendiri sehingga mendorong munculnya perilaku patuh. Manfaat yang dirasakan tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap peraturan, tetapi juga memberikan ketenangan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari menggunakan kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri, Aditya, dan Permana (2024) yang menyatakan bahwa persepsi wajib pajak terhadap manfaat pembayaran pajak dapat memengaruhi sikap mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Berdasarkan hasil wawancara, salah satu alasan yang paling sering disampaikan informan dalam membayar pajak adalah keinginan untuk menghindari sanksi administratif maupun razia kendaraan. Meskipun demikian, beberapa informan juga menyadari bahwa pembayaran pajak merupakan bentuk tanggung jawab sebagai warga negara yang pada akhirnya turut mendukung penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengaruh Pemahaman Kebijakan dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Sikap dan Perilaku Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman mengenai kebijakan perpajakan dan pengetahuan perpajakan memengaruhi cara informan dalam memenuhi kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Sebagian besar informan telah mengetahui bahwa pajak kendaraan harus dibayarkan setiap tahun serta memahami adanya sanksi berupa denda apabila terjadi keterlambatan

pembayaran. Pengetahuan tersebut membentuk kesadaran informan terhadap pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan, meskipun dalam pelaksanaannya masih dipengaruhi oleh berbagai kondisi yang dihadapi masing-masing informan.

Salah satu temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian informan mengetahui adanya program pemutihan pajak yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah. Informan menganggap program tersebut dapat membantu mengurangi beban pembayaran ketika mengalami keterlambatan akibat kondisi ekonomi. Oleh karena itu, beberapa informan memilih memanfaatkan program pemutihan sebagai alternatif untuk menyelesaikan tunggakan pajak yang dimiliki. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengetahuan mengenai kebijakan perpajakan turut memengaruhi keputusan informan dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sebagian informan telah mengetahui adanya layanan pembayaran pajak secara daring, seperti aplikasi SIGNAL maupun layanan Samsat Keliling. Kehadiran layanan tersebut dinilai mampu mempermudah proses pembayaran karena lebih praktis dan menghemat waktu. Namun demikian, hasil triangulasi dengan petugas Samsat menunjukkan bahwa wajib pajak tetap harus datang ke kantor Samsat untuk mengambil bukti pengesahan STNK setelah melakukan pembayaran secara daring. Bagi informan yang memiliki jadwal kerja padat, prosedur tersebut masih dianggap kurang praktis sehingga menyebabkan sebagian informan menunda pembayaran pajak.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Ulya, Harmain, dan Harahap (2022) yang menyatakan bahwa pengetahuan mengenai kebijakan perpajakan serta kemudahan layanan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak. Namun demikian, kondisi ekonomi, keterbatasan waktu, serta prosedur administrasi yang masih harus diselesaikan secara langsung tetap menjadi kendala dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Pajak Karyawan *Cleaning Service Officer* Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*

***Attitude toward Behavior* (Sikap terhadap Perilaku)**

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan ATLAS.ti 9, sikap informan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor cenderung positif. Informan meyakini bahwa membayar pajak memberikan manfaat berupa rasa aman ketika menggunakan kendaraan, menghindari sanksi administratif, serta merupakan bentuk tanggung jawab sebagai pemilik kendaraan. Keyakinan tersebut mendorong munculnya sikap yang mendukung perilaku patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan oleh informan, semakin positif pula sikap mereka terhadap pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dewi dkk. (2026) yang menyatakan bahwa persepsi terhadap manfaat dan sistem perpajakan berperan dalam membentuk sikap wajib pajak terhadap kepatuhan.

***Subjective Norm* (Norma Subjektif)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keluarga dan lingkungan kerja memiliki peran dalam membentuk kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Beberapa informan menyampaikan bahwa pasangan maupun anggota keluarga sering mengingatkan mengenai jadwal pembayaran pajak. Selain itu, rekan kerja juga kerap berbagi informasi mengenai jatuh tempo pembayaran maupun program pemutihan pajak yang sedang berlangsung.

Dukungan dan pengingat dari lingkungan sekitar menjadi salah satu faktor yang mendorong informan untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ni Luh Winda dkk. (2025) yang menjelaskan bahwa norma sosial dan pengaruh lingkungan dapat membentuk perilaku patuh wajib pajak.

***Perceived Behavioral Control* (Kontrol Perilaku yang Dipersepsikan)**

Berdasarkan hasil penelitian, kondisi ekonomi dan kemudahan layanan perpajakan menjadi faktor yang memengaruhi kemampuan informan dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak.

Sebagian informan mengaku bahwa kebutuhan rumah tangga, biaya pendidikan anak, maupun pengeluaran lainnya sering kali menjadi prioritas sehingga pembayaran pajak harus ditunda.

Selain faktor ekonomi, prosedur administrasi juga masih menjadi kendala bagi sebagian informan. Meskipun pembayaran dapat dilakukan secara daring, kewajiban untuk mengambil bukti pengesahan STNK di kantor Samsat membuat proses pembayaran belum sepenuhnya dianggap praktis. Kondisi tersebut memengaruhi persepsi informan mengenai kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahman dan Widijoko (2022) yang menyatakan bahwa hambatan ekonomi maupun administratif dapat memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak.

Behavioral Intention (Niat Berperilaku)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar informan memiliki niat untuk memenuhi kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Namun, niat tersebut dapat berubah sesuai dengan kondisi ekonomi, kesibukan pekerjaan, maupun adanya kebijakan pemerintah seperti program pemutihan pajak. Beberapa informan mengaku pernah menunda pembayaran pajak bukan karena tidak ingin membayar, melainkan karena harus menyesuaikan dengan kondisi keuangan yang sedang dihadapi.

Berdasarkan hasil penelitian, niat untuk membayar pajak akan lebih mudah diwujudkan apabila didukung oleh kemudahan layanan, kondisi ekonomi yang memadai, serta adanya informasi yang jelas mengenai kebijakan perpajakan. Hal ini sesuai dengan *Theory of Planned Behavior* yang menjelaskan bahwa niat merupakan faktor yang memengaruhi munculnya suatu perilaku, namun realisasinya juga dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam melaksanakan perilaku tersebut.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada karyawan *Cleaning Service Officer* PT Angkasa Pura Support menunjukkan persepsi yang cenderung positif. Informan memandang pembayaran PKB sebagai kewajiban pemilik kendaraan sekaligus memberikan rasa aman dan tenang ketika berkendara. Pemahaman mengenai kewajiban pembayaran, sanksi keterlambatan, layanan digital, dan program pemutihan turut membentuk sikap serta keputusan informan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan perspektif *Theory of Planned Behavior*, kepatuhan tersebut terbentuk melalui tiga konstruk utama. *Attitude toward the behavior* tercermin dari kesadaran mengenai kewajiban, manfaat pajak, serta rasa aman setelah memenuhi kewajiban. *Subjective norm* terlihat dari peran keluarga dan rekan kerja sebagai pengingat serta sumber informasi perpajakan. Sementara itu, perceived behavioral control berkaitan dengan kemampuan ekonomi, ketersediaan waktu, kemudahan layanan pembayaran, dan hambatan administratif yang dirasakan oleh informan.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa sikap dan niat positif belum selalu menghasilkan pembayaran PKB secara tepat waktu. Keterbatasan ekonomi, prioritas kebutuhan rumah tangga, kesibukan pekerjaan, kurangnya pemahaman terhadap prosedur pembayaran daring, serta keharusan melakukan proses administratif lanjutan di Samsat masih menjadi hambatan utama. Dalam kondisi tertentu, program pemutihan juga menjadi pertimbangan bagi informan yang telah memiliki tunggakan untuk menunda pembayaran hingga tersedia keringanan. Dengan demikian, kepatuhan PKB merupakan hasil interaksi antara kesadaran individu, pengetahuan perpajakan, dukungan sosial, kemampuan ekonomi, dan aksesibilitas pelayanan. Peningkatan kepatuhan perlu didukung melalui edukasi perpajakan yang berkelanjutan, penyederhanaan layanan digital, serta fasilitasi pelayanan yang lebih dekat dengan lingkungan kerja, seperti program Samsat Masuk Kerja atau Samsat Keliling.

Referensi

Abharina Avidaniar Bintary. (2020). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur Tahun 2015-2018. In JUPASI) (Vol. 1, Number 2). http://ojs.stiami.ac.id

Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior.

Dewi Fathonah Septya Rahman. (2022). Analisa Niat Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Berdasarkan Perspektif Theory of Planned Behavior. In Tema (Jurnal Tera Ilmu Akun-tansi) (Vol. 23, Number 2).

Dewi S.R. (2026). Arus Jurnal Psikologi dan Pendidikan (AJPP). 5(1). http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajpphttp://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajpp

Intan Ayu, dkk. (2024). Zakat versus Taxation as Islamic Fiscal Policy Tool. International Journal of Islamic Economics, 3(01), 37–46. https://doi.org/10.32332/ijie.v3i1.3129

John W. Creswell. (2014). Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (2014) John W. Creswell (2).

Lita Novia Yulianti. (2022). Lita Novia (Jurnal 8).

Mira dkk. (2025). Edukasi ekonomi pajak: mengurai mispersepsi sebagai paradoks masyarakat terhadap pajak kendaraan bermotor di kota makassar Enhancing Tax Economic Education: Addressing Misperception as a Societal Paradox toward Motor Vehicle Tax Compliance in Makassar City. Journal of Community Service Learning, 01, 1–10. https://doi.org/10.24036

Nabila Septiana Putri, dkk. (2024). Dinamika Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor: Pendekatan Kualitatif Dalam Mengeksplorasi Persepsi Dan Sikap Wajib Pajak. Deposisi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum, 2(1), 282–291. https://doi.org/10.59581/deposisi.v2i1.2323

Ni Luh Winda, dkk. (2025). Perilaku Meboya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Buleleng. Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis, 10(1). https://doi.org/10.38043/jiab

Saskia Dwi Ayunda, dkk. (2026). Kepatuhan pajak kendaraan bermotor di indonesia: tinjauan literatur terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi. In International, Journal of Sharia Business Management (ijmbs) (Vol. 5, Number 2).

Sugiyono. (2022). Cocok Untuk: TM 4. Mahasiswa, S41, S2 dan 53 2. Dosen dan Peneliti j rekor indonesia rin donesia\.

Ulya, H., Harmain, H., Harahap, R. D., Ekonomi, F., Islam, B., & Utara, S. (2022). Efektivitas Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak dalam Perspektif Maslahah Mursalah. In Journal Islamic Accounting Competency (Vol. 2, Number 1).