

PENGARUH KESADARAN, SAMSAT DRIVE THRU, E-SAMSAT, DAN SISTEM PEMUTIHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA DENPASAR

Tiara Hanifah Budika Putri¹

I Ketut Jati, S.E., M.Si., Ak.²

^{1,2}FakultasEkonomidanBisnisUniversitasUdayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis dampak kesadaran wajib pajak, layanan drive-thru Samsat, e-Samsat, dan program pemutihan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dilakukan karena semakin menurunnya kesadaran masyarakat akan pemenuhan kewajiban perpajakan, yang tidak sejalan dengan peningkatan jumlah kendaraan pertahunnya. Penelitian diadakan guna menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, layanan drive-thru Samsat, e-Samsat, dan program pemutihan pajak terhadap kesadaran masyarakat dalam hal pemenuhan kewajiban akan pajak kendaraan. Sampel berjumlah 100 orang wajib pajak kendaraan bermotor. Kuisisioner menjadi metode perolehan data. Teknik analisis data memakai Analisis Linear Berganda. Melalui pengolahan data diperoleh hasil keempat hipotesis yang diajukan dapat diterima, yang berarti kesadaran wajib pajak, layanan drive-thru Samsat, e-Samsat, dan program pemutihan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kesadaran masyarakat akan pemenuhan kewajiban akan pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: *Kesadaran, Samsat Drive-Thru, ESamsat, Sistem Pemutihan Pajak, Kepatuhan*

Klasifikasi JEL: G38, H17, M41, M48

ABSTRACT

This study analyzes the impact of taxpayer awareness, Samsat drive-thru services, e-Samsat, and the tax write-off program on the level of motor vehicle taxpayer compliance. This is done due to the decreasing public awareness of fulfilling tax obligations, which is not in line with the increase in the number of vehicles each year. This research was conducted to analyze the effect of taxpayer awareness, Samsat drive-thru services, e-Samsat, and the tax write-off program on public awareness in terms of fulfilling vehicle tax obligations. The sample in this study amounted to 100 motor vehicle taxpayers. The use of a questionnaire is a method used to collect the required data. The data analysis technique used is Multiple Linear Analysis. The results showed that the four hypotheses proposed were acceptable, which means that taxpayer awareness, Samsat drive-thru services, e-Samsat, and tax write-off program have a significant influence on the level of public awareness of fulfilling motor vehicle tax obligations.

Keyword: *Taxpayer Awareness, Drive Thru Samsat, E-samsat, Pemutihan Pajak, Taxpayer Compliance.*

Klasifikasi JEL: G38, H17, M41, M48

PENDAHULUAN**LATAR BELAKANG**

Pajak ialah akar pemasukan pemerintah yang paling penting bagi suatu negara. Hasilnya dikontribusika untuk biaya administrasii pemerintah dengan tujuan meningkatkan kemakmuran masyarakat melalui pembangunan serta perbaikan ruang publik (Siahaan, 2013). PKB adalah satu dari sekian pajak yang lazim didengar oleh WP. Peningkatan kendaraan bermotor merupakan keuntungan yang dimanfaatkan pemerintan daerah untuk memaksimalkan penggunaan pajak dan serta meningkatkan pendapatan pajak daerah dengan Pajak Kendaraan Bermotor. Setidaknya terdapat peningkatan sebanyak 30.000 kendaraan bermotor setiap tahunnya.

Tabel 1.1 Data Kendaraan Bermotor di Provinsi Bali Tahun 2017-2021

Kabupaten/Kota	Tahun				
	2017	2018	2019	2020	2021
Kab. Jembrana	191.778	200.932	211.538	217.766	222.532
Kab. Tabanan	386.821	404.804	425.915	436.428	443.154
Kab. Badung	796.657	844.680	896.932	919.698	934.120
Kab. Gianyar	408.582	432.012	457.996	470.076	477.128
Kab. Klungkung	120.691	128.679	137.290	141.160	143.598
Kab. Bangli	107.472	114.413	121.906	125.940	128.690
Kab. Karangasem	176.829	190.108	204.776	211.821	216.568
Kab. Buleleng	403.590	426.958	452.681	465.730	474.431
Kota Denpasar	1.292.589	1.353.548	1.421.953	1.450.730	1.470.570
Jumlah	3.885.009	4.096.134	4.330.987	4.438.695	4.510.791

Sumber: Bapenda Provinsi Bali.

Dilihat pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwasannya Denpasar selalu mengalami peningkatan jumlah kendaraan bermotor tiap tahunnya. Faktor penyebab peningkatan jumlah kendaraan bermotor adalah karena masyarakat memiliki kemudahan yang tinggi dalam membeli kendaraan bermotor. Syarat pembelian kendaraan bermotor sangat mudah khususnya untuk sepeda motor. Selain itu banyaknya cicilan dengan bunga rendah yang ditawarkan *dealer* juga menambah minat masyarakat dalam membeli kendaraan. Maka dari itu, pemerintah sangat mengharapkan pemasukan pendapatan melalui pajak kendaraan bermotor berjalan lurus dengan peningkatan jumlah kendaraannya.

Tabel 1.2 Persentase Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2017-2020

Tahun	Kend. Bermotor	Kendaraan yang dibayarkan pajaknya	Kendaraan belum dibayarkan pajaknya	Persentase Kepatuhan Wajib Pajak
2017	815.040	751.682	63.358	92,22%
2018	826.312	763.348	62.964	92,38%
2019	893.333	795.311	98.022	89,03%
2020	841.107	696.047	145.060	82,75%

Sumber: Kantor Bersama Samsat Denpasar.

Pada tabel diatas terlihat banyaknya Wajib Pajak yang sudah menjalankan kewajibannya mengalami fluktuasi. Dalam hal ini kepatuhan Wajib Pajak berkaitan pada pemasukan pajak, ketika kepatuhan pajak meningkat maka akan meningkatkan pemasukan pemerintah dari sektor pajak (Mutia, 2014). Kepatuhan wajib pajak tercermin dari kepatuhan tepat waktu terhadap pajak. Wajib Pajak memenuhi kewajibannya karena mereka melihat kepatuhan pajak sebagai norma (Lederman, 2003). Tarif pajak yang tinggi dan juga proses pembayarannya yang lama juga menjadi penyebab sulit nya wajib pajak menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

Pemerintah Kota Denpasar terus mencari cara agar pelaksanaan kewajiban oleh Wajib Pajak dapat dilakukan dengan sederhana dan efisien. Salah satunya adalah dengan pengadaan layanan-layanan yang mempermudah wajib pajak. Pada samsat *drive thru* Wajib Pajak dapat tetap didalam kendaraannya, dan hanya melakukan pembayaran melalui loket yang tersedia dengan menyiapkan STNK dan besaran nominal pajak yang akan dibayarkan. Sedangkan dengan Elektronik Samsat para Wajib Pajak tidak harus datang jauh-jauh ke Samsat Kota Denpasar, melainkan hanya melakukan pembayaran melalui mesin ATM atau bahkan *mobile banking*. Samsat *drive thru* dan e-samsat ini sangat diharapkan dapat menjadi salah satu layanan yang membuat para Wajib Pajak lebih mudah menjalankan kewajibannya.

Tetapi karena sulitnya keadaan ekonomi karena adanya corona virus diseases (Covid-19) mengakibatkan banyak masyarakat merasa sangat kesulitan dalam membayar pajak. Akibatnya banyak Wajib Pajak yang sulit menjalankan kewajiban perpajakannya, yang akibatnya terdapat denda pajak kendaraan serta kesulitan untuk proses pembalikan nama. Menurut Sekretaris Daerah Prov. Bali, hingga bulan Februari 2022 sekitar 449.249 kendaraan yang tidak melaksanakan kewajibannya dalam pembayaran pajak yang bertotal Rp. 223 Milyar. Hal ini melatarbelakangi dikeluarkannya Peraturan Gubernur No. 14/2022 yang mengatur mengenai sistem pemutihan pajak. Melalui sistem pemutihan pajak, pemerintah berharap dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak.

Menurut penelitian sebelumnya, yakni Dewi & Rumiya (2017) dan I Gusti Surya Aditya, et,Al (2021) memperoleh hasil yang signifikan terhadap kepatuhan PKB. Berlandaskan latarbelakang maka diajukan hipotesis berupa Kesadaran Wajib Pajak (X1), Samsat *Drive Thru* (X2), E-Samsat (X3) dan Sistem Pemutihan Pajak (X4) berpengaruh signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) di Samsat Kota Denpasar.

METODE PENELITIAN

Metode memakai pendekatan kuantitatif bersifat asosiatif, guna mengetahui hubungan antar variabel. Populasi berjumlah 841.107 WP. Sampel penelitian dibulatkan sejumlah 100 WP melalui penggunaan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \dots \dots \dots (1)$$

Pemilihan sampel menggunakan metode *accidental sampling* dengan perolehan data melalui kuesioner serta memakai uji validitas dan uji reliabilitas untuk uji instrument penelitian dengan Program SPSS 20 sebagai program bantu. Dasar pengambilan keputusan uji validitas adalah setiap pertanyaan harus bernilai koefisien korelasi > 0,3. Jika antar butir skor memiliki skor < 0,3 maka pertanyaan diduga tidak valid. Selanjutnya pada uji reliabilitas, suatu variabel dinyatakan reliabel jika dinilai Cronbach Alpha > 0,7. Kemudian dilakukan uji statistik deskriptif guna mendeskripsikan data penelitian berlandaskan besaran nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi (Ghozali, 2018: 19).

Selanjutnya adalah uji asumsi klasik menggunakan uji normalitas, multikolinearitas, dan heterokedastisitas. Langkah berikutnya yaitu menguji hipotesis diantaranya analisis linear berganda, uji F, uji t, beserta uji variabel yang berpengaruh dominan menggunakan program SPSS 20.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden wajib psjak kendaraan yang dijadikan sampel adalah sebanyak 100 orang. Data penelitian responden dominan berjenis kelamin laki-laki yaitu 62 persen. Rentang usia responden adalah 20 tahun hingga 50 tahun. Responden memiliki riwayat tertinggi yaitu tamatan Sarjana sebanyak 41 persen, dan pekerjaan responden didominasi oleh wiraswasta yaitu sebesar 32 persen, dan untuk layanan pembayaran pajak kendaraan yang digunakan adalah samsat drive thru 12 persen, e-samsat 29 persen, sistem pemutihan pajak 24 persen dan lainnya 35 berupa pembayaran pajak kendaraan langsung di loket yang ada dikantor bersama.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Pertanyaan	Koef. Korelasi	Ket. (Valid)
1	X1	1	.528	√
		2	.722	√
		3	.557	√
		4	.815	√
		5	.670	√
		6	.519	√

2	X2	1	.584	√
		2	.584	√
		3	.708	√
		4	.616	√
		5	.624	√
		6	.599	√
		7	.578	√
3.	X3	1	.728	√
		2	.474	√
		3	.592	√
		4	.644	√
		5	.741	√
		6	.343	√
4	X4	1	.767	√
		2	.840	√
		3	.854	√
		4	.851	√
		5	.722	√
5	Y	1	.459	√
		2	.617	√
		3	.528	√
		4	.693	√
		5	.706	√
		6	.586	√
		7	.739	√
		8	.753	√

Sumber: Hasil Output SPSS.

Pada tabel terlihat instrumen-instrumen pada tiap variabel dapat dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat melalui nilai koef. korelasi pada uji validitas adalah lebih dari 0,30 yang berarti bernilai positif dan signifikan.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Ket. Reliabel
1.	X1	0,708	√
2.	X2	0,718	√
3.	X3	0,640	√
4.	X4	0,860	√
5.	Y	0,778	√

Sumber: Data diolah SPSS

Seperti yang dipaparkan pada tabel terlihat bahwa seluruh instrument adalah reliabel sebab tiap instrumen memiliki nilai diatas 0,60, sehingga dikatakan layak dipercaya sebagai alatukur variabel atau untuk menguji hipotesis penelitian.

Tabel 4. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Min.	Maks.	Rata-Rata	Std. Deviasi
Kesadaran Wajib Pajak(X1)	100	19	30	25,59	2,955
Samsat Drive Thru(X2)	100	24	35	31,35	2,691
E-Samsat(X3)	100	16	30	26,25	2,645
Sistem Pemutihan Pajak(X4)	100	15	25	21,29	3,211
Kepatuhan Wajib Pajak(Y)	100	21	40	34,39	3,974
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data diolah SPSS

Melalui olah data diperoleh hasil berupa, variabel kepatuhan pajak memiliki standar devisiasi sebesar 3,974 dengan rata rata 34,39 yang menandakan variabel bersifat homogen. Lalu variabel kesadaran wajib pajak memiliki standar devisiasi sebesar 2,955 dengan rata rata 25,59 yang menandakan variabel juga bersifat homogen. Variabel samsat drive thru memiliki standar devisiasi sebesar 2,691 dengan rata rata 31,35 yang menandakan variabel bersifat homogen. Variabel e-samsat memiliki standar devisiasi sebesar 2,645 dengan rata rata 26,25 yang menandakan variabel bersifat homogen. Selanjutnya variabel terakhir sistem pemutihan pajak memiliki standar devisiasi sebesar 3,211 dengan rata rata 21,29 yang menandakan variabel bersifat homogen.

Berdasarkan hasil uji analisis linear berganda, diketahui nilai R-Square 0,912 artinya variabel bebas mampu menjelaskan 91,2% pada Variabel Y. Pada analisis regresi nilai F_{hitung} (245,096) melebihi F_{tabel} (3,092) maka memperoleh penjelasan jika variabel bebas secara signifikan berpengaruh terhadap Variabel Y.

Berdasarkan uji normalitas diperoleh nilai 0,200, maka seluruh variabel penelitian dinyatakan berdistribusi normal. Pada uji multikolinearitas, seluruh variabel bebas bernilai VIF < 10 maka memperoleh kesimpulan penelitian terbebas dari multikolinearitas. Berdasarkan uji heterokedastisitas menggunakan Uji White, Nilai C^2 hitung (20,4) < C^2 tabel (123,225) maka disimpulkan data terbebas dari heterokedastisitas. Berdasarkan nilai *p-value* 0,001 diperoleh hasil model penelitian ini layak untuk digunakan. Berdasarkan output SPSS yang diperoleh, nilai *Standardized Coefficient Beta* tertinggi yaitu sebesar 0,587 pada variabel e-samsat (X_3). Variabel e-samsat menjadi variabel bebas yang berpengaruh paling dominan pada variabel terikat.

Hipotesis kesatu menyatakan kesadaran akan pemenuhan kewajiban oleh para wajib pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Denpasar. Berdasarkan Tabel, variabel Variabel X1 nilai sig t yang diperoleh $0,023 < 0,05$ maka kesadaran akan pemenuhan kewajiban oleh para wajib pajak berpengaruh signifikan pada Variabel Y. Hipotesis kedua mengungkapkan samsat *drive-thru* juga berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Denpasar. Variabel X2 nilai sig t yang diperoleh melalui SPSS adalah $0,007 < 0,05$ artinya Variabel X2 secara parsial berpengaruh positif pada Variabel Y. Hipotesis ketiga mengungkapkan e-samsat memiliki positif serta signifikan terhadap kepatuhan pemenuhan kewajiban oleh wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Denpasar. Berdasarkan tabel, variabel X3 nilai sig t yang diperoleh $0,000 < 0,05$ maka X3 secara parsial berpengaruh signifikan pada Variabel Y. Hipotesis keempat yaitu sistem pemutihan pajak memiliki pengaruh positif serta signifikan pada kepatuhan pemenuhan kewajiban oleh para wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Denpasar. Berdasarkan tabel, Variabel X4 nilai sig t yang diperoleh $0,000 < 0,05$ maka Variabel X4 berpengaruh positif pada Variabel Y.

SIMPULAN

Berlandaskan pembahasan diperoleh simpulan yaitu Variabel X1, X2, X3, X4 berpengaruh signifikan pada Variabel Y. Adapun saran dari penulis yaitu Samsat Kota Denpasar dan Pemerintah diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan, mulai dari sosialisasi atau pengenalan lebih lanjut mengenai layanan hingga kemudahan mengakses layanan untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian berikutnya diharapkan dapat menambahkan variabel bebas yang lebih beragam guna mengetahui bagaimana variabel dapat mempengaruhi variabel dependen.

REFERENSI

- Aqmarina Vaharani Paramaduhita, & Elia Mustikasari. (2018). Non-employee individual taxpayer compliance Relationship with income and perception of taxpayer. *Riset Akuntansi*, 3, 112–122.
- Ayu Fuady & Ivan Yudianto. 2018. Analysis of Factors that Influence Taxpayers Compliance in Fulfilling Taxation Obligations. *Journal of Accounting Auditing and Business*. Vol. 2 No. 1.
- Bimo, I. D., Prasetyo, C. Y., & Susilandari, C. A. (2019). The effect of internal control on tax avoidance: the case of Indonesia. *Journal of Economics and Development*, 21(2), 131–143.
- Colombo, Daniel Gama & Cruz, Helio Nogueira. 2021. Impact assessment of innovation tax incentives in Brazil. *Innovation & Management Review*. 2515-8961.
- Dedi Kurniawan. 2020. The Influence of Tax Education During Higher Education on Tax Knowledge and Its Effect on Personal Tax Compliance. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 57-72.
- [Delgado-Rodríguez, M.J.](#) & [De Lucas-Santos, S.](#) (2022). Tax compliance, public spending and happiness in Europe. *Corporate Governance*, Vol. 22 No. 3, 577-591.
- Devi Safitri, & Sem Paulus Silalahi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Akuntansi Dan Pajak*, 145–153.
- Dewi Kusuma Wardani. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Akuntansi*, 5, 15–24.
- Dularif, Muh. & Rustiarini, Ni Wayan. (2022). Tax compliance and non-deterrence approach: a systematic review. *International Journal of Sociology and Social Policy*. 1080-1108
- Farhan Basheer, M., Abdullah Ahmad, A., & Ghulam Hassan, S. (2019). Impact of economic and financial factors on tax revenue: Evidence from the Middle East countries. *Accounting*, 5, 53–60
- Hardani. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.

- Huong, Nguyen & Phuong, Pham Mai. 2021. Factors for Tax Compliance of Businesses, a Case Study on Small and Medium Enterprises in Quang Ninh Province, Vietnam. *Advances in Economics, Business and Management Research*. Vol. 196, 95-103.
- I Gusti Surya Aditca, et.al. (2021). Pengaruh Kesadaran, Sanksi, Samsat Drive Thru, Pelayanan Fiskus, Dan Esamsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi dan Pajak*, 187-199.
- Inasius, Fany. 2019. Voluntary and Enforced Tax Compliance: Evidence from Small and Medium-Sized Enterprises in Indonesia. *Advances in Taxation*. Vol. 26, 99-111.
- Khristiana, Yenni., & Galuh, Enggar Pramesthi. 2020. Peran Sistem Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*. 76-87.
- Night, S., & Bananuka, J. (2020). The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), 73–88.
- Ni Gusti Ayu Dwi Permata Sari, et.Al. (2022). Pengaruh Program Pemutihan Denda Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, sosialisasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Denpasar. *Jurnal Kharisma*, 162-173.
- Nguyen, Thi Thuy, et.Al. 2019. Determinants Influencing Tax Compliance: The Case of Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*. Vol. 7 No. 2, 65-73.
- Olaoye, C. O., Ogunleye, S. A., & Solanke, F. T. (2018). Tax audit and tax productivity in Lagos state, Nigeria. *Asian Journal of Accounting Research*, 3(2), 202–210.
- Peraturan Gubernur No. 14/2022 tentang Penghapusan Sanksi Administrasi Berupa Bunga dan Denda terhadap Pajak Kendaraan Bermotor.
- Pramesti, Ardhan. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Bersama Tabanan.
- Rahmawati, Novia. (2016). Analisis Efektifitas Pemungutan Pajak Melalui Layanan Samsat Drive Thru (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Batu Kota). *Jurnal ilmiah mahasiswa FEB*. Vol. 2 No. 2 (2016).
- Sugiyono. 2014. *Metodologi Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta Sugiyono.
- Sugiyono. 2015. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta Sugiyono.
- Subarkah, J., & Widyana, M. (2017). Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Sukoharjo. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan*, 61– 72.
- Tutik Lestari, & Monot Wicaksono. 2017. Effect of Awareness, Knowledge And Attitude Of Taxpayers Tax Compliance For Taxpayers In Tax Service Office Boyolali. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 12-25.
- Undang–undang No. 28 tahun 2007, Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Undang-undang Lalu Lintas Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Sanksi Pidana dan Denda. Jakarta
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Jakarta
- Wardani, D. K., & Juliansya, F. 2018. Pengaruh Program E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening di samsat Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pengaruh Kesadaran.....[Tiara Hanifah Budika Putri, I Ketut Jati]

Zainuddin. (2017). Pengetahuan Dan Pemahaman Aturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Riset Akuntansi Terpadu*, 10, 223–246.

AbdelNabi, M., Wanas, K., & Mansour, S. (2021). How can tax compliance be incentivized? An experimental examination of voice and empathy. *Review of Economics and Political Science*. <https://doi.org/10.1108/reps-05-2021-0053>.