

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, MOTIVASI MEMBAYAR PAJAK,
DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN DIGITALISASI LAYANAN
SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI KABUPATEN NGANJUK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)
Pada Prodi Akuntansi



OLEH :

IMELDA ASTRID TIARANI

NPM : 2212020150

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS (FEB)
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2026

Skripsi oleh:

IMELDA ASTRID TIARANI

NPM: 2212020150

Judul:

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, MOTIVASI MEMBAYAR
PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN
DIGITALISASI LAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI
KABUPATEN NGANJUK**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada Panitia Ujian/Sidang
Prodi Akuntansi FEB UN PGRI Kediri

Kediri, 03 Juli 2026

Pembimbing I



HESTIN SRI WIDIAWATI, S.Pd., M.Si.
NIDN. 0708037605

Pembimbing II



LINAWATI, S.Pd, M.Si
NIDN. 0708048501

Skripsi oleh:

IMELDA ASTRID TIARANI

NPM: 2212020150

Judul:

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, MOTIVASI MEMBAYAR
PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN
DIGITALISASI LAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI
KABUPATEN NGANJUK**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada Panitia Ujian/Sidang

Prodi Akuntansi FEB UN PGRI Kediri

Pada tanggal: 17 Juli 2026

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitian Penguji:

- | | | |
|---------------|-------------------------------------|---------|
| 1. Ketua | : Hestin Sri Widiawati S.Pd., M.Si. | (.....) |
| 2. Penguji 1 | : Mar'atus Sholikhah, S.E., M.Ak. | (.....) |
| 3. Penguji II | : Linawati, S.Pd., M.Si. | (.....) |

Mengetahui,

Dekan FEB



Dr. Amin Johari, M.Si

NIDN. 0715078102

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Imelda Astrid Tiarani
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/tgl. Lahir : Nganjuk/ 29 Januari 2004
NPM : 2212020150
Fak/Jur/Prodi. : FEB/ S1 Akuntansi

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kersajanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 17 Juli 2026

Yang Menyatakan



MELDA ASTRID TIARANI

NPM: 2212020150

Motto:

“Namun baiknya Allah, di ujung tenagaku yang hampir habis, Allah menyelipkan sabar agar aku tidak runtuh, tidak kehilangan arah, dan tidak kehilangan diriku sendiri. Baiknya Allah, Dia memberiku keyakinan untuk tetap berdiri dan percaya bahwa di balik luka yang kupikul serta beban yang kupendam, ada hadiah yang telah Dia siapkan untukku.”

(Marhamah Nurqolbi)

“Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya.”

(penulis)

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia”

(Nelson Mandela)

“Sebab Tuhan tlah berjanji, setelah sempit, ada kemudahan. Kita miliknya, semua telah tertulis dan akan Kembali padanya”

(Raim Laode – Bersenja Guram)

“Perang telah usai, aku bisa pulang. Ku baringkan panah dan berteriak
‘MENANG’”

(Nadin Amizah)

ABSTRAK

Imelda Astrid Tiarani Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Motivasi Membayar Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Digitalisasi Layanan sebagai Variabel Moderasi di Kabupaten Nganjuk, Skripsi, Akuntansi, FEB, UN PGRI Kediri, 2026

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Motivasi Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Digitalisasi Layanan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih belum optimalnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Nganjuk meskipun jumlah kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu sehingga berpotensi menghambat optimalisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Permasalahan dalam penelitian ini apakah Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Motivasi Membayar Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor serta Digitalisasi Layanan sebagai variabel moderasi di Kabupaten Nganjuk. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dan *Moderated Regression Analysis* (MRA) dengan bantuan *IBM SPSS Statistics*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Motivasi Membayar Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, sedangkan Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh. Selain itu, Digitalisasi Layanan mampu memoderasi pengaruh Motivasi Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, tetapi tidak mampu memoderasi pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

KATA PENGATAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun proposal skripsi. Penyusunan proposal ini guna memenuhi ketentuan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusantara PGRI Kediri. Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Zaenal Afandi, M.Pd selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Dr. Amin Tohari, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Sigit Puji Winarko, M.Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Hestin Sri Widiawati S.Pd., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, masukan, serta motivasi dengan penuh kesabaran sejak proses penyusunan proposal hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Linawati, S.Pd., M.Si.,s selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, koreksi, dan bimbingan yang membangun sehingga penulis dapat menyempurnakan penyusunan skripsi ini dengan baik
6. Kedua orang tua tercinta, Ayah Wahyudi dan Ibu Novita, yang dengan ketulusan, kesabaran, dan kasih sayang tak terhitung telah membimbing penulis sejak masa kecil hingga mencapai bangku perguruan tinggi. Terima kasih atas setiap doa yang dipanjatkan, setiap nasihat yang diberikan, dan setiap pengorbanan yang mengiringi langkah penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi dan meraih gelar sarjana. Terima kasih pula atas cintanya yang tidak pernah berkurang dan dukungan yang tidak pernah berhenti menguatkan penulis sepanjang perjalanan pendidikan ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan dengan keberkahan dan kesehatan sepanjang usia. Aamiin.

7. Kepada nenek tercinta, yang telah menjadi sosok ibu sekaligus penyemangat dalam kehidupan penulis. Terima kasih atas kasih sayang, doa, kesabaran, dan setiap pengorbanan yang telah diberikan tanpa mengenal lelah. Segala pencapaian penulis hingga hari ini tidak terlepas dari cinta dan dukungan nenek. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, serta membalas seluruh kebaikan nenek dengan pahala yang berlipat ganda.
8. Dengan penuh cinta dan rindu yang tak pernah padam untuk Almarhum Mbah Sutaji sebagai Kakek Penulis yang telah berpulang ke hadirat Allah SWT ketika penulis masih dibangku SD. Meskipun kakek tidak sempat menyaksikan penulis tumbuh dewasa, menempuh pendidikan di bangku perkuliahan, hingga akhirnya menyelesaikan skripsi dan meraih gelar sarjana, penulis percaya bahwa kasih sayang dan doa yang pernah kakek berikan akan selalu menjadi bagian dari setiap langkah kehidupan penulis. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud rasa cinta, hormat, dan kerinduan kepada kakek. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, mengampuni segala dosa beliau, menerima seluruh amal ibadahnya, serta menempatkan beliau di tempat terbaik di sisi-Nya. Aamiin.
9. Teman-teman “inal inul” yakni kak zi, eneng, lintung, jengking yang sedari awal perkuliahan selalu hadir dalam suka maupun duka, memberikan semangat ketika lelah, menemani ketika jenuh, serta mengingatkan untuk tetap berjuang dan tidak menyerah. Terima kasih atas dukungan, tawa, kebersamaan, dan waktu yang selalu menjadi energi positif sampai proposal ini dapat terselesaikan.
10. Penulis menyampaikan terima kasih kepada seseorang yang pernah memiliki peran bermakna dalam perjalanan hidup. Interaksi dan kebersamaan yang terjalin telah memberikan pembelajaran berharga dalam proses pendewasaan diri. Segala dukungan dan kebaikan yang telah diberikan memberikan kontribusi positif terhadap pembentukan sikap dan pemahaman penulis. Semoga setiap proses yang dijalani pada setiap langkah kedepannya berjalan dengan baik dan penuh keberkahan.
11. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada satu sosok yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, seorang Perempuan sederhana

dengan impian yang tinggi, namun sering kali sulit ditebak isi pikiran dan hati. Terima kasih kepada penulis skripsi ini yaitu diriku sendiri, Imelda Astrid Tiarani Anak Pertama yang sedang beranjak usia 22 tahun yang dikenal keras kepala namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya. Terima kasih telah turut hadir di dunia ini, telah bertahan sejauh ini, dan terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta hadirkan. Terima kasih karena tetap berani menjadi dirimu sendiri. Aku bangga atas setiap langkah kecil yang kau ambil, atas semua pencapaian yang mungkin tak selalu dirayakan orang lain. Walau terkadang harapanmu tidak sesuai dengan apa yang semesta berikan, tetaplah belajar menerima dan mensyukuri apapun yang kamu dapatkan. Jangan pernah lelah untuk tetap berusaha, berbahagialah dimanapun kamu berada. Rayakan apapun dalam dirimu dan jadikan dirimu bersinar dimanapun tempatmu bertumpu. Aku berdoa, semoga langkah dari kaki kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi oleh orang-orang hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penelitian selanjutnya.

Kediri, 02 Juli 2026

Penulis

IMELDA ASTRID TIARANI

NPM. 2212020150

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGATAR	vii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Teori dan Peneilitan Terdahulu Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	11
B. Teori dan Penelitian Terdahulu Variabel Kesadaran Wajib Pajak	12
C. Teori dan Penelitian Terdahulu Variabel Motivasi Membayar Pajak ..	15
D. Teori dan Penelitian Terdahulu Variabel Kualitas Pelayanan Pajak ...	16
E. Teori dan Penelitian Terdahulu Variabel Digitalisasi Layanan.....	18
F. Kerangka Berpikir.....	20
G. Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Desain Penelitian.....	29
B. Definisi Operasional	30
C. Instrumen Penelitian	33

D. Populasi dan Sampel	43
E. Prosedur Penelitian.....	45
F. Tempat dan Waktu Penelitian	50
G. Teknik Analisis Data	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
A. Hasil Penelitian	58
B. Hasil Analisis Data.....	65
C. Pembahasan	78
BAB V PENUTUP	85
A. Simpulan.....	85
B. Implikasi	86
C. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 3 1 Tabel Kisi-Kisi Penelitian	34
Tabel 3 2 Instrumen Hasi Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	39
Tabel 3 3 Instrumen Hasi Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak	40
Tabel 3 4 Instrumen Hasil Uji Validitas Motivasi Membayar Pajak.....	40
Tabel 3 5 Instrumen Hasi Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak.....	41
Tabel 3 6 Instrumen Hasi Uji Validitas Digitalisasi Layanan	42
Tabel 3 7 Hasil Uji Reabilitas	43
Tabel 4 1 Jenis Kelamin Responden	58
Tabel 4 2 Rentan Usia	59
Tabel 4 3 Pendidikan Terakhir	59
Tabel 4 4 Deskripsi Data Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	60
Tabel 4 5 Deskripsi Data Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1)	61
Tabel 4 6 Deskripsi Data Variabel Motivasi Membayar Pajak (X2).....	62
Tabel 4 7 Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X3).....	63
Tabel 4 8 Deskripsi Data Variabel Digitalisasi Layanan (Z).....	64
Tabel 4 9 <i>Deskriptive Statistics</i>	66
Tabel 4 10 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i>	68
Tabel 4 11 Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4 12 Hasil Uji Heteroskedasitas	71
Tabel 4 13 Hasil Uji Regresi Moderasi	73
Tabel 4 14 Hasil Model Summary Regresi Moderasi Dengan Moderasi.....	75
Tabel 4 15 Hasil Uji t Regresi Moderasi	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Konseptual	27
Gambar 3 1 Bagan Alir Prosedur Penelitian	50
Gambar 4 1 Hasil uji normal P-P Plot.....	67
Gambar 4 2 Hasil Uji Scatterplot	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	92
Lampiran 2 Data Kuesioner	97
Lampiran 3 Hasil Uji Regresi	98
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian UNP Kediri	103
Lampiran 5 Surat Rekomendasi Penelitian Bapenda Jatim	104
Lampiran 6 Surat Surat Pernyataan Data Penelitian	105

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan kontribusi wajib yang dibayarkan oleh masyarakat kepada negara berdasarkan undang-undang tanpa adanya imbalan secara langsung dan digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan serta pembangunan nasional (Mardiasmo, 2023). Pajak memiliki peranan penting sebagai sumber penerimaan negara maupun daerah dalam mendukung pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam pelaksanaan otonomi daerah, pemerintah daerah dituntut mampu meningkatkan kemandirian fiskal melalui optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satu sumber PAD yang memiliki kontribusi besar terhadap penerimaan daerah provinsi adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor dipungut oleh pemerintah daerah provinsi melalui Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) dan hasil penerimaannya digunakan untuk mendukung pembiayaan pembangunan daerah, penyediaan fasilitas umum, pembangunan infrastruktur, serta peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor menjadi hal yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan pembangunan daerah.

Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu provinsi dengan jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat setiap tahunnya. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor tersebut menunjukkan bahwa potensi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor juga semakin besar. Kabupaten Nganjuk sebagai salah satu wilayah di Provinsi Jawa Timur turut mengalami peningkatan jumlah kendaraan bermotor dari tahun ke tahun. Akan tetapi, peningkatan jumlah kendaraan bermotor tersebut belum sepenuhnya diikuti dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Masih terdapat masyarakat yang belum membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu sehingga menyebabkan terjadinya tunggakan pajak kendaraan bermotor. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih belum optimal.

Berdasarkan data UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah (PPD) Nganjuk, tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Nganjuk masih mengalami fluktuasi selama periode 2023–2025. Pada tahun 2023, jumlah objek Pajak Kendaraan Bermotor tercatat sebanyak 432.895 kendaraan, dengan 367.550 kendaraan atau 84,91% telah melakukan pembayaran pajak, sedangkan 65.345 kendaraan atau 15,09% belum melakukan pembayaran pajak. Selanjutnya pada tahun 2024, jumlah objek pajak tercatat sebanyak 432.824 kendaraan, dimana 369.720 kendaraan atau 85,42% telah melakukan pembayaran pajak, sedangkan 63.104 kendaraan atau 14,58% masih belum melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kemudian pada tahun 2025, jumlah objek pajak meningkat menjadi 433.711 kendaraan, dengan 368.817 kendaraan atau 85,04% telah melakukan pembayaran pajak, sedangkan 64.894 kendaraan atau 14,96% belum melakukan pembayaran pajak. Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Nganjuk mengalami fluktuasi, yaitu meningkat dari 84,91% pada tahun 2023 menjadi 85,42% pada tahun 2024, namun kembali menurun menjadi 85,04% pada tahun 2025. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat wajib pajak kendaraan bermotor yang belum memenuhi kewajiban perpajakannya secara optimal sehingga menyebabkan terjadinya tunggakan pajak kendaraan bermotor. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dapat berdampak pada belum optimalnya penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD), sehingga berpotensi menghambat pelaksanaan pembangunan daerah dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, kondisi tersebut juga dapat memengaruhi kemampuan pemerintah daerah dalam mencapai target penerimaan pajak yang telah ditetapkan.

Permasalahan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu persoalan yang masih sering dihadapi oleh pemerintah daerah. Dalam praktiknya, masih ditemukan masyarakat yang menunda pembayaran pajak kendaraan bermotor hingga melewati jatuh tempo pembayaran. Sebagian wajib pajak bahkan baru melakukan pembayaran pajak ketika terdapat kebutuhan administratif tertentu, seperti perpanjangan Surat Tanda Nomor

Kendaraan (STNK), proses balik nama kendaraan, atau ketika dilakukan razia kendaraan bermotor oleh aparat kepolisian. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih cenderung bersifat situasional dan belum sepenuhnya muncul karena kesadaran pribadi wajib pajak. Jika kondisi tersebut terus terjadi, maka potensi penerimaan pajak kendaraan bermotor yang seharusnya dapat dioptimalkan akan mengalami hambatan. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga pemerintah daerah dapat menentukan kebijakan yang lebih tepat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang berbeda mengenai hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat & Maulana, 2022) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa wajib pajak yang memahami pentingnya pajak cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun, penelitian yang dilakukan oleh (Ramadhanty & Setiadi, 2022) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor tidak hanya dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti penerapan layanan digital perpajakan dan kondisi pelayanan perpajakan. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih perlu diteliti kembali, khususnya dengan mempertimbangkan perkembangan digitalisasi layanan perpajakan yang saat ini semakin berkembang di masyarakat

Selain kesadaran wajib pajak, faktor lain yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah motivasi membayar pajak. Motivasi membayar pajak merupakan dorongan yang dimiliki wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Motivasi tersebut dapat muncul karena adanya kesadaran pribadi, kebutuhan administrasi kendaraan, pengaruh

lingkungan sosial, maupun keinginan untuk menghindari sanksi perpajakan. Dalam praktiknya, masih terdapat masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor hanya ketika memiliki kepentingan tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa motivasi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor masih belum sepenuhnya stabil. Rendahnya motivasi membayar pajak dapat menyebabkan wajib pajak menunda pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga berdampak pada meningkatnya tunggakan pajak kendaraan bermotor. Jika motivasi wajib pajak rendah, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga cenderung mengalami penurunan. Oleh karena itu, motivasi membayar pajak menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang berbeda mengenai hubungan motivasi membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh (Prasetyo et al., 2023) menunjukkan bahwa motivasi membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena wajib pajak yang memiliki dorongan tinggi untuk memenuhi kewajiban perpajakan cenderung lebih disiplin dalam melakukan pembayaran pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, penelitian yang dilakukan oleh (Prastyatini & Nabela, 2023) menunjukkan bahwa motivasi membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan motivasi membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih perlu diteliti kembali, khususnya dengan mempertimbangkan perkembangan layanan perpajakan berbasis digital yang saat ini mulai diterapkan pemerintah daerah.

Faktor lain yang juga berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan pajak berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, jelas, dan mudah dipahami oleh wajib pajak. Pelayanan yang baik dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Akan tetapi, dalam praktiknya masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan antrean pelayanan yang

panjang, keterbatasan informasi terkait prosedur pembayaran pajak, serta proses administrasi yang dianggap rumit. Selain itu, masih terdapat wajib pajak yang merasa bahwa pelayanan perpajakan belum sepenuhnya efektif dan efisien. Kondisi tersebut dapat menyebabkan wajib pajak merasa enggan untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu. Jika kualitas pelayanan pajak tidak ditingkatkan, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor juga dapat mengalami penurunan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pajak menjadi salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang berbeda mengenai hubungan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh (Anhar et al., 2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena pelayanan yang cepat, jelas, dan ramah dapat memberikan kenyamanan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Namun, penelitian yang dilakukan oleh (Gulo, 2025) menunjukkan hasil yang berbeda terkait hubungan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih perlu diteliti kembali, khususnya dengan mempertimbangkan penggunaan layanan perpajakan berbasis digital dalam pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Seiring perkembangan teknologi informasi, pemerintah terus melakukan inovasi pelayanan perpajakan melalui digitalisasi layanan seperti *E-Samsat*, *Samsat Online*, dan pembayaran pajak melalui aplikasi digital. Digitalisasi layanan dilakukan sebagai bentuk inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kemudahan, efektivitas, dan efisiensi pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kehadiran layanan digital diharapkan mampu mengurangi antrean pelayanan, mempercepat proses pembayaran, serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Akan tetapi, dalam praktiknya pemanfaatan layanan digital perpajakan masih belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat masyarakat yang belum memahami penggunaan

layanan digital, mengalami keterbatasan akses teknologi, serta lebih memilih melakukan pembayaran secara langsung di kantor Samsat. Selain itu, sebagian masyarakat juga masih merasa kurang percaya terhadap keamanan transaksi digital dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi layanan belum sepenuhnya mampu dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang berbeda mengenai hubungan digitalisasi layanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Tambun & Ananda, 2022) menunjukkan bahwa digitalisasi layanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena layanan berbasis digital mampu memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses pembayaran pajak. Namun, penelitian yang dilakukan oleh (Tambun et al., 2020) menunjukkan bahwa digital taxation tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan digitalisasi layanan terhadap kepatuhan wajib pajak masih perlu diteliti kembali, khususnya ketika digitalisasi layanan digunakan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kesadaran wajib pajak, motivasi membayar pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih menunjukkan inkonsistensi hasil penelitian. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, motivasi membayar pajak, kualitas pelayanan pajak, dan digitalisasi layanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian lainnya menunjukkan hasil yang tidak berpengaruh signifikan. Selain itu, penelitian sebelumnya masih dilakukan secara terpisah dan belum mengintegrasikan kesadaran wajib pajak, motivasi membayar pajak, dan kualitas pelayanan pajak dalam satu model penelitian dengan digitalisasi layanan sebagai variabel moderasi. Penelitian terdahulu juga umumnya hanya meneliti pengaruh langsung antar variabel tanpa melihat peran digitalisasi layanan dalam memperkuat atau memperlemah hubungan antar variabel

tersebut. Oleh karena itu, masih diperlukan penelitian yang mengintegrasikan seluruh variabel tersebut dalam satu model penelitian agar mampu memberikan hasil analisis yang lebih komprehensif terkait kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Nganjuk.

Berdasarkan *research gap* tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) yang terletak pada penggunaan digitalisasi layanan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kesadaran wajib pajak, motivasi membayar pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Nganjuk. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis *Moderated Regression Analysis (MRA)* menggunakan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistics* untuk menguji pengaruh langsung maupun pengaruh moderasi antar variabel penelitian. Pendekatan tersebut diharapkan mampu memberikan hasil analisis yang lebih komprehensif dibandingkan penelitian terdahulu.

Selain *novelty*, penelitian ini juga memberikan solusi metodologis dalam menjawab permasalahan penelitian. Solusi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menerapkan metode penelitian kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Nganjuk. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, dimana responden yang ditemui secara langsung oleh peneliti dan memenuhi kriteria penelitian dapat dijadikan sebagai sampel. Adapun responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang sedang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor serta mengetahui atau pernah menggunakan layanan perpajakan berbasis digital. Selanjutnya, teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji *Moderated Regression Analysis (MRA)*, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi (R^2). Penggunaan teknik analisis tersebut diharapkan mampu memberikan hasil penelitian yang lebih sistematis serta mampu menjelaskan hubungan antar variabel secara lebih jelas dibandingkan penelitian terdahulu.

Secara keseluruhan, penelitian ini penting dilakukan karena kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung optimalisasi penerimaan pajak daerah. Namun, masih adanya wajib pajak yang belum patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya menunjukkan bahwa pengelolaan perpajakan daerah belum sepenuhnya optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat faktor-faktor yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, motivasi membayar pajak, kualitas pelayanan pajak, dan digitalisasi layanan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Motivasi Membayar Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Digitalisasi Layanan sebagai Variabel Moderasi di Kabupaten Nganjuk.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dan untuk memudahkan pembahasan masalah dan pembahasannya, maka rumusan masalah yang dapat diajukan pada penelitian ini adalah :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Nganjuk?
2. Apakah motivasi membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Nganjuk?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Nganjuk?
4. Apakah digitalisasi layanan mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Nganjuk?
5. Apakah digitalisasi layanan mampu memoderasi pengaruh motivasi membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Nganjuk?

6. Apakah digitalisasi layanan mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Nganjuk?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka dapat ditetapkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Nganjuk.
2. Untuk menganalisis pengaruh motivasi membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Nganjuk.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Nganjuk.
4. Untuk menganalisis pengaruh digitalisasi layanan dalam memoderasi hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Nganjuk.
5. Untuk menganalisis pengaruh digitalisasi layanan dalam memoderasi hubungan antara motivasi membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Nganjuk.
6. Untuk menganalisis pengaruh digitalisasi layanan dalam memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Nganjuk.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perpajakan dan akuntansi sektor publik. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian empiris mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, motivasi membayar pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan digitalisasi layanan sebagai variabel moderasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi

referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah Daerah (BAPENDA Provinsi Jawa Timur)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi Badan Pendapatan Daerah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dan mengoptimalkan digitalisasi layanan perpajakan agar lebih efektif dan efisien.

b. Bagi Masyarakat/Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk memanfaatkan layanan perpajakan berbasis digital yang telah disediakan pemerintah sehingga proses pembayaran pajak menjadi lebih mudah, cepat, dan praktis.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti topik serupa. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, seperti literasi perpajakan, sanksi perpajakan, maupun kepercayaan terhadap pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). *Teori perilaku terencana*. Organizational Behavior and Human Decision Processes. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Anhar, A. A. A., Finanto, H., & Arazy, D. R. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI BALIKPAPAN. *Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif*, 7. <https://doi.org/10.11594/untad.jan.7.2.25533>
- Ghozali. (2021a). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE*.
- Ghozali. (2021b). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang, 2018.
- Gulo, T. J. (2025). Analisis Tarif Pajak Bermotor , Kesadaran Wajib Pajak , Penegakan Hukum Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *GLOBAL ACCOUNTING : JURNAL AKUNTANSI*, 4(1). <https://jurnal.buddhidharma.ac.id/index.php/ga/article/view/3673>
- Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA TANGERANG. *BJRA (Bongaya Journal for Research in Accounting)*, 05(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.37888/bjra.v5i1.322>
- Hidayat, R., & Wati, S. R. (2022). Pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak bumi dan Bangunan di kota Bandung. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 6(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.33395/owner.v6i4.1068>
- Imanda, A. N., Alrasyid, H., & Sari, A. F. K. (2025). Pengaruh Literasi Pajak, Digitalisasi, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Sidoarjo. *E_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 14(01), 639–649.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan* (1st ed.).
- Karlina, U. W., & Ethika, M. H. (2021). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

- kendaraan bermotor. *JURNAL KAJIAN AKUNTANSI DAN AUDITING*, 15(2), 143–154. <https://doi.org/https://doi.org/10.29103/jak.v10i2.6993>
- Mardiasmo. (2023). PERPAJAKAN. In *CV ANDI OFFSITE* (1st ed.). <https://books.google.co.id/books?id=7bLsEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Maulida, D. N., & Chairina, S. W. (2026). Pengaruh Literasi Pajak , Sanksi Pajak , dan Pemanfaatan Sistem Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Generasi Z dengan Sosialisasi Pajak sebagai Variabel Moderasi. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 5(1), 72–82. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.6106>
- Prasetyo, H., Herawati, N., & Auliyah, R. (2023). PENGARUH PENERAPAN E-SAMSAT, TINGKAT EKONOMI, DAN BIRO JASA TERHADAP MOTIVASI MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 2(4), 355–368. <https://doi.org/10.24034/jiaku.v2i4.6099>
- Prastyatini, S. L. Y., & Nabela, Y. A. (2023). PENGARUH MOTIVASI, PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI, SANKSI ADMINISTRASI DAN TINGKAT PENDAPATAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 23(02), 1–16. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/view/7707>
- Putri, A. A., Oktarina, J., Maharani, P., Arfandi, & Fionasari, D. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Kualitas Pelayanan , Kewajiban Moral dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JUEB: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.57218/jueb.v3i1.1034>
- Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan Indonesia: Konsep Dan Aspek Formal*. Graha Ilmu. <https://bintangpusnas.perpusnas.go.id/konten/BK407/perpajakan-indonesia-konsep-dan-aspek-formal>
- Ramadhan, A., & Atmaja, S. N. C. W. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perpajakan*, 01(02), 124–130. <https://doi.org/https://doi.org/10.62379/jakp.v1i2.139>
- Ramadhanty, D. P., & Setiadi, I. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi

- perpajakan, dan penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 11(1), 23–26.
<https://doi.org/https://doi.org/10.32546/lq.v11i1.1342>
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan ; Teori dan Kasus*. Perpajakan ; : Teori Dan Kasus.
https://perpustakaan.binadarma.ac.id/opac/detail-opac?id=6717&utm_source=chatgpt.com
- Sugiyono. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, R&D* (5th ed.). ALFABETA. <https://online.fliphtml5.com/cyqfr/jppo/>
- Suyanto, & Putri, I. S. (2021). PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK TENTANG KEBIJAKAN TAX AMNESTY (PENGAMPUNAN PAJAK), DAN MOTIVASI MEMBAYAR PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN. *Jurnal Akuntansi*, 5(1). <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.256>
- Tambun, S., & Ananda, N. A. (2022). Pengaruh kewajiban moral dan digitalisasi layanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan nasionalisme sebagai pemoderasi. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 6, 3158–3168.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33395/owner.v6i3.999> Pengaruh
- Tambun, S., Sitorus, R. R., & Pramudya, T. A. (2020). *Pengaruh Technology Acceptance Model Dan Digital taxation Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderating*.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi Publisher.
https://books.google.co.id/books/about/Pemasaran_Jasa_Prinsip_Penerapan_dan_Pen.html?hl=id&id=FJrwzWEACAAJ&redir_esc=y
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*.
https://books.google.co.id/books/about/Work_and_Motivation.html?hl=id&id=BdqRAAAIAAJ&redir_esc=y
- Wardani, D. K., & Lestari, D. I. (2022). PENGARUH PERSEPSI KEADILAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN MOTIVASI MEMBAYAR PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *AKUNTANSI PAJAK DEWANTARA*, 04(01), 23–32.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24964/japd.v4i1.1723>