

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Zubaidah Anggraeni
zubaidahanggraeni17@gmail.com
Sapari

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to find out the effect of independent variables namely, service quality and taxpayers' sanction on the taxpayers' compliance in motor vehicle tax payment. The research sample consisted of 100 respondents of motor vehicle taxpayers listed on Shared Office Samsat South Surabaya. This research was quantitative. The research sample used an accidental sampling technique. The research data collection technique used the questionnaire method. Furthermore, the data source used primary data through the answer of the questionnaire distributed to the respondents. Moreover, the research analysis method used multiple linear regression with SPSS 26 version. The research analysis concluded that service quality had a positive effect on the taxpayers' compliance in paying motor vehicle tax showed that the tax officer had improved overall the service quality so that the taxpayers felt safe and satisfied with the service in paying motor vehicle tax. Meanwhile, the taxpayers' sanction had a positive effect on the taxpayers' compliance in paying motor vehicle tax showing that the taxpayers agreed if sanctions applied so that discipline was formed to carry out the obligation to pay motor vehicle tax (PKB).

Keywords: service quality, taxpayers' sanction, taxpayers' compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen Kualitas Pelayanan dan Sanksi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Sumber data yang digunakan yaitu data primer berupa jawaban dari kuesioner yang telah dibagikan kepada responden. Metode analisis yang digunakan pada penelitian adalah metode analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS versi 26. Hasil analisis menunjukkan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor hal ini menunjukkan bahwa petugas pajak telah meningkatkan kualitas pelayanannya secara menyeluruh agar wajib pajak merasa aman dan puas dengan pelayanan yang diberikan saat membayar pajak kendaraan bermotor. Sanksi Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak setuju jika sanksi diterapkan agar terbentuknya kedisiplinan guna menjalankan kewajiban untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Kata Kunci: kualitas pelayanan, sanksi wajib pajak, kepatuhan wajib pajak

PENDAHULUAN

Semakin majunya perkembangan zaman menghasilkan seluruh masyarakat golongan menengah keatas ataupun menengah kebawah semakin terpacu buat bisa memenuhi segala kebutuhan yang ada, salah satunya adalah kebutuhan yang harus dimiliki yaitu transportasi. Karena semakin meningkatnya jumlah penduduk tentunya akan berdampak pula pada kebutuhan sehari-hari, alat transportasi memang penting dimiliki sebab bisa menunjang

aktivitas rakyat. Alat transportasi seperti kendaraan bermotor sudah tidak menjadi barang yang glamor bagi rakyat, melainkan menjadi salah satu kebutuhan pokok mereka saat melakukan kegiatan sehari-hari. Oleh sebab itu, menurut Kemala (2015) bahwa tingkat daya beli rakyat terhadap kendaraan bermotor semakin bertambah. Penerimaan pajak daerah dapat meningkat jika kepatuhan wajib pajak mendukung pemenuhan kewajiban perpajakan.

Wajib pajak adalah perseorangan atau badan yang wajib melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Menurut Ilhamsyah *et al.*, (2016) kepatuhan wajib pajak berarti wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya secara tepat dan akurat sesuai dengan peraturan undang-undang perpajakan yang berlaku. Meningkatnya jumlah kendaraan yang ada di Jawa Timur untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka diperlukan kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak, kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan atas keunggulan pelayanan. Jika pelayanan yang diterima atau diakui memenuhi harapan wajib pajak, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Namun, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, kualitas pelayanan dianggap buruk. Kualitas pelayanan harus dimulai dengan kebutuhan wajib pajak dan diakhiri dengan tanggapan wajib pajak tentang kualitas pelayanannya. Dibawah undang-undang perpajakan, sanksi perpajakan memastikan bahwa ketentuan undang-undang dan peraturan perpajakan dipatuhi, ditaati dan diikuti. Sanksi perpajakan diperlukan untuk mengambil pelajaran dan memberikan pengaruh bagi wajib pajak yang melanggar kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, wajib pajak akan merasa terbebani dan dikenakan sanksi jika tidak membayar pajak.

Menurut Halim (2004:67) Pendapatan Asli Daerah (PAD) dibagi menjadi empat jenis pendapatan, yaitu: pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah orang pribadi dan pendapatan daerah lainnya yang sah. Salah satu penerimaan pajak daerah berasal dari pajak kendaraan bermotor (PKB). Dengan adanya fenomena Covid-19 yang merebak pada tahun 2020, pemenuhan kewajiban pembayaran pajak bagi wajib pajak menjadi berkurang, sehingga kebijakan insentif pada pajak kendaraan bermotor (PKB) telah disepakati untuk memberikan kenyamanan kepada warga yang terdampak akibat Covid-19 dengan mempertimbangkan penurunan pendapatan ekonomi masyarakat. Dalam berita Kominfo Jatim (2021) Gubernur Jawa Timur kembali memperkenalkan program pemutihan dan insentif berupa potongan pajak kendaraan, diskon yang diberikan lebih besar dari diskon yang sebelumnya. Pengurangan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebesar 20% untuk kendaraan roda dua dan tiga, serta 10% untuk kendaraan roda empat. Kepala Dinas Pendapatan Daerah Jawa Timur mengatakan setiap obyek pajak yang jatuh tempo pada 31 Desember sudah memenuhi syarat untuk menggunakan program ini, asalkan setiap wajib pajak yang mendapatkan potongan program tersebut diharapkan dapat memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kantor Bersama Samsat merupakan tempat bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi transportasi, departemen pengelolaan keuangan daerah yang memungut pajak negara dan departemen bisnis dalam pengelolaan Samsat. Samsat menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2015 merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat.

Dari penjelasan tersebut maka peneliti tertarik untuk menguji kembali faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka ditemukan rumusan masalah sebagai berikut: (1) Apakah

kualitas pelayanan di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?, (2) Apakah sanksi wajib pajak yang dikenakan bagi pelanggar berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?. Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut: (1) Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, (2) Untuk mengetahui dan menguji pengaruh sanksi wajib pajak yang dikenakan bagi pelanggar terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

TINJAUAN TEORITIS

Teori Atribusi

Teori atribusi pertama kali ditemukan oleh Heider (1958), teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang penyebab perilaku yang dialami oleh seseorang. Nisa (2017) berpendapat bahwa atribusi berkaitan dengan cara orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau perilaku mereka sendiri melalui perilaku pribadi seperti sifat internal dan eksternal, kepribadian dan sikap. Atribusi internal adalah atribusi yang diberikan pada faktor karakteristik dan kualitas individu sedangkan atribusi eksternal adalah atribusi pada faktor lingkungan atau kontekstual (Mustafa, 2011).

Menurut Robbins dan Judge (2017) pada dasarnya teori atribusi mengenai bagaimana orang menarik kesimpulan mengenai apa penyebab dasar seseorang melakukan suatu perbuatan atau menetapkan menggunakan cara-cara tertentu. Teori atribusi sangat relevan dengan penelitian ini, karena individu dipengaruhi oleh faktor internal atau eksternal dalam memenuhi kewajiban kepatuhan pajaknya.

Pajak Kendaraan Bermotor

Pembagian pajak berdasarkan kewenangan pemungutan dibagi menjadi 2 (dua) yaitu negara dan pajak daerah (Suandy, 2016). Pajak negara adalah pajak yang disetorkan ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan penerimaan pajak digunakan untuk belanja publik dalam bentuk pembiayaan dan dimasukkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), sedangkan pajak daerah dibayarkan kepada kantor pajak daerah masing-masing daerah dan penerimaan pajak untuk belanja daerah yang digunakan dalam bentuk pembiayaan dan dimasukkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Menurut Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2018 pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan, pengertian kendaraan bermotor merupakan kendaraan beroda dan gandengannya yang digunakan pada semua jenis jalan darat dan yang bekerja dengan perangkat teknis berupa motor atau perangkat lain yang berfungsi untuk mengubah sumber energi tertentu menjadi tenaga listrik.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu bentuk proses membantu orang lain dengan usaha tertentu, sehingga diperlukan hubungan interpersonal dan kepekaan untuk mencapai keberhasilan dan kepuasan (Boediono, 2003:12). Kualitas pelayanan dalam kaitannya dengan perpajakan merupakan bentuk pelayanan administrasi yang lengkap dan diberikan kepada masyarakat khususnya wajib pajak secara baik dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang setinggi-tingginya. Menurut Kotler (2009:52) dimensi yang harus diperhatikan ketika mengevaluasi jasa orang lain yaitu: (1) *Tangible*: meliputi fasilitas fisik (gedung), peralatan, orang dan tujuan komunikasi, (2) *Empathy*: mencakup hubungan yang mudah, komunikasi yang baik dan pemahaman kebutuhan pelanggan, (3) *Responsiveness*: keinginan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang responsive, (4) *Reliability*:

kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, andal dan memuaskan, (5) *Assurance*: meliputi kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan keandalan karyawan.

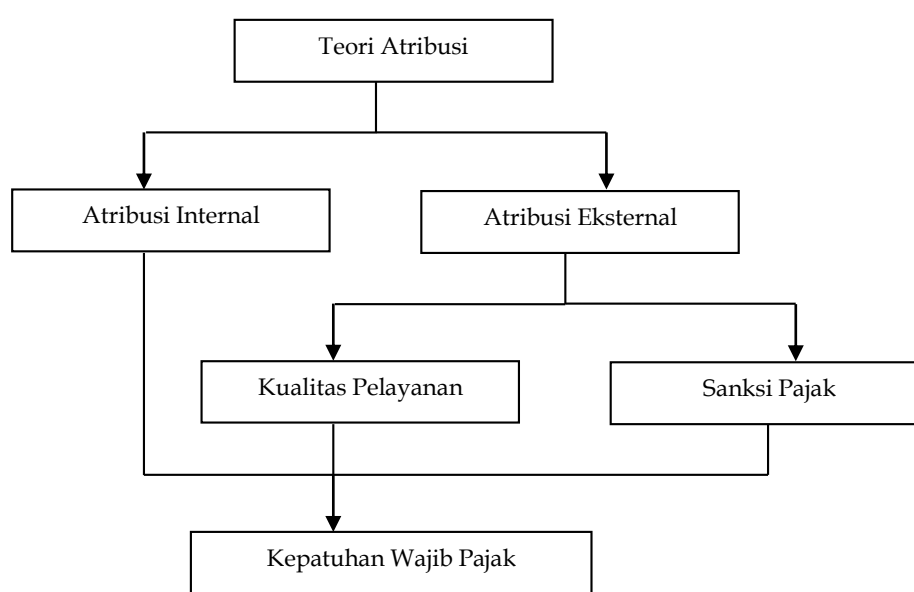
Sanksi Wajib Pajak

Mardiasmo (2018:30) menyatakan sanksi perpajakan diartikan sebagai jaminan ditaatinya peraturan perundang-undangan seperti: pengenalan sanksi perpajakan akan memudahkan pemerintah dalam menyeleksi wajib pajak yang melakukan pelanggaran, karena ini merupakan salah satu landasan penting untuk melakukan kegiatan tersebut (Arahman, 2012:15). Menurut Rustiyaningsih (2011) sanksi perpajakan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan dikenakan kepada wajib pajak agar wajib pajak mengetahui dan mematuhi kewajiban perpajakannya, kepatuhan wajib pajak dapat meningkat karena wajib pajak memahami undang-undang perpajakan sehingga memilih untuk mematuhi sanksi perpajakan yang merugikan wajib pajak (Susmita dan Supadmi, 2016).

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Ghoni (2012) kepatuhan wajib pajak adalah ketaatan terhadap pelaksanaan suatu peraturan perpajakan dan yang mengisyaratkan peraturan pelaksanaannya sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak menjadi pertimbangan penting mengingat sistem perpajakan di Indonesia menganut sistem *self-assessment*, dimana mutlak diperlukan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung pembayaran dan melaporkan kewajibannya karena wajib pajak datang dengan tingkat kepatuhan yang rendah. Hal tersebut dilakukan untuk motivasi bagi tingkat kepatuhan yang tinggi, kepatuhan wajib pajak dalam perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang, serta kepatuhan pembayaran yang memerlukan sosialisasi yang terus menerus untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku khususnya di bidang perpajakan.

Rerangka Pemikiran



Gambar 1
Rerangka Pemikiran

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Boediono (2003:12) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu bentuk proses yang membantu orang lain dengan upaya tertentu, sehingga keterampilan dan kepekaan diperlukan untuk mencapai kepuasan. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan dapat berperan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian Kodung (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, penelitian Nafi'I (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan penelitian Widyanti (2020) menunjukkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Sanksi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Mardiasmo (2018:62) berpendapat bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan ditaatinya peraturan perundang-undangan, artinya sanksi perpajakan adalah pencegah bagi wajib pajak untuk tidak melanggar peraturan perpajakan. Dalam penelitian Masur (2020) berpendapat bahwa sanksi perpajakan dapat menjadi penghambat bagi wajib pajak yang ingin tidak memenuhi kewajibannya, sehingga sanksi wajib pajak berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan penelitian Alfiani (2018) menunjukkan sanksi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, penelitian Wardani dan Rumiyatun (2017) menunjukkan sanksi pajak kendaraan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari populasi

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menurut Sujarweni (2016:2) yaitu penelitian yang menggunakan pengujian metode statistik atau cara lain untuk menguji analisis datanya dan berupa angka-angka sebagai hasilnya. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu pengambilan data yang dilakukan langsung dari sumbernya. Selain itu, sumber data primer didapatkan melalui jawaban kuesioner yang telah dibagikan di tempat penelitian. Populasi penelitian adalah subjek dimana yang dapat memenuhi kriteria yang sudah ditetapkan (Nursalam, 2008:89). Populasi dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan.

Teknik Pengambilan Sampel

Sampel penelitian merupakan sebagian dari keseluruhan objek yang akan diteliti dan mewakili seluruh populasi. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling*. Sugiyono (2017:122) menyatakan pengambilan sampel teknik ini menggunakan responden yang kebetulan berada di tempat dan bertemu dengan peneliti dan subjek yang ditemui sesuai kriteria untuk dijadikan sumber data. Kriteria yang ditetapkan untuk menentukan responden adalah (1) responden merupakan wajib pajak dan bukan makelar, (2) responden pemilik kendaraan bermotor plat hitam yang telah mendaftarkan kendaraannya di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan, (3) wajib pajak yang sudah melakukan pembayaran maupun yang belum membayar. Perhitungan untuk menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus *Slovin*, yaitu rumus yg digunakan saat

menghitung data dalam bentuk survey dan menggunakan populasi yang besar. Cara perhitungannya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Na^2}$$

Keterangan:

N : sampel

N : jumlah populasi

a : berapa persen kesalahan saat pengambilan sampel, peneliti menentukan estimasi kesalahan sebesar 10%.

Sesuai rumus *Slovin*, jumlah populasi adalah 418.419. Maka, banyaknya sampel yang akan diambil peneliti sebanyak 100 orang wajib pajak. perhitungan tersebut dapat diketahui sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Na^2}$$

$$n = \frac{418.419}{1 + 418.419(0,1)^2}$$

$$n = \frac{418.419}{4.185.19}$$

$$n = \frac{4.185.19}{4.185.19}$$

$$n = 99,97 \text{ atau dibulatkan menjadi } 100$$

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan data primer. Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari responden yang sedang diteliti. Data primer yang digunakan adalah respon terhadap kuesioner yang disampaikan oleh responden yang telah disebarakan yang berkaitan dengan variabel penelitian yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pernyataan dalam kuesioner yang telah disebarakan menggunakan *skala likert* yang berfungsi untuk mengukur pendapat, sikap dan preferensi seseorang tentang sesuatu yang telah ditetapkan dan mempunyai bermacam tingkatan dari nilai positif sampai negatif. Sehingga untuk menganalisis masalah tersebut diberikan angka pada jawaban, berikut *skala likert* untuk mengukur jawaban: (1) Sangat Tidak Setuju (STS), (2) Tidak Setuju (TS), (3) Netral (N), (4) Setuju (S), (5) Sangat Setuju (SS).

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel Independen

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat kepuasan wajib pajak terhadap layanan yang diberikan instansi, kepuasan wajib pajak ini bisa diukur dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh para wajib pajak. Pelayanan yang baik contohnya seperti kemudahan, kecepatan, keterampilan, dan keramahan yang tercermin dalam sikap dan tindakan pegawai, serta mampu memuaskan dan memenuhi keinginan wajib pajak, karena kualitas pelayanan sangat penting dan berdampak langsung pada instansi. Ada beberapa indikator yang digunakan oleh peneliti sebagai dasar pembuatan kuesioner yang merupakan penelitian dari Susanti (2021), yaitu: (1) Karyawan pajak memberikan layanan pajak secara santun kepada wajib pajak, (2) Adanya penyuluhan dari karyawan perpajakan yang bisa membantu pemahaman dan kewajiban setiap wajib pajak, (3)

Karyawan perpajakan memperhatikan keluhan setiap individu atas pajak yang ditentukan, (4) Langkah setiap wajib pajak membayar pajak.

Sanksi Wajib Pajak

Sanksi perpajakan merupakan salah satu cara agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Sanksi perpajakan adalah sanksi yang ditetapkan dalam undang-undang perpajakan yang diberlakukan untuk wajib pajak dapat mengikuti dan menaati peraturan tersebut. Sanksi pajak yang diterima wajib pajak karena tidak membayar pajak adalah sanksi berupa denda, bunga dan kenaikan. Ada beberapa indikator yang digunakan oleh peneliti sebagai dasar pembuatan kuesioner yang merupakan penelitian dari Susanti (2021), yaitu: (1) Sangat diperlukan adanya sanksi pajak untuk menciptakan kedisiplinan setiap wajib pajak, (2) Sanksi perpajakan diterapkan secara aktif pada seluruh wajib pajak, (3) Adanya sanksi diberikan pada seluruh wajib pajak, (4) Sanksi pajak diterapkan harus sama dengan undang-undang perpajakan.

Variabel Dependen

Kepatuhan Wajib Pajak

Artha dan Setiawan (2016) berpendapat bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi wajib pajak untuk mengetahui dan mampu memenuhi tugas dan hak nya sebagai wajib pajak. Jika wajib pajak telah memenuhi dan mentaati berbagai kewajiban dan haknya di bidang perpajakan, maka kita dapat berbicara tentang wajib pajak yang taat. Ada beberapa indikator yang digunakan oleh peneliti sebagai dasar pembuatan kuesioner yang merupakan penelitian dari Susanti (2021), yaitu: (1) Setiap individu mengetahui serta memahami undang-undang perpajakan kendaraan bermotor, (2) Kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian surat pajak, (3) Kepatuhan setiap individu untuk membayarkan pajak tepat waktu, (4) Kepatuhan setiap individu saat membayar sanksi pajak.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data memiliki satu tujuan, yaitu mengubah data mentah menjadi informasi yang mudah dimengerti untuk menjadi rumusan masalah yang terkait dengan penelitian. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji kelayakan model (uji F), uji koefisien determinasi berganda (R^2) dan uji parsial (uji t).

Analisis Statistik Deskriptif

Sugiyono (2017:232) menyatakan bahwa analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk mendeskripsikan data yang dikumpulkan apa adanya dan untuk menganalisis data tanpa bermaksud menarik kesimpulan yang berlaku umum.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas merupakan metode analisis kualitas data untuk mengetahui kuesioner yang dibuat oleh peneliti apakah sesuai dengan topik penelitian. Tes ini digunakan untuk mengukur ketepatan kuesioner untuk mengungkapkan hal-hal yang diukur dan dapat dikatakan sesuai jika kuesioner tersebut mampu menemukan hal-hal yang diukur dengan kuesioner yang telah dibagikan sebelumnya. Teknik uji validitas ini menggunakan teknik *Pearson Correlation* dengan nilai signifikansi $<0,05$ karena menurut Ghozali (2016) setiap pernyataan kuesioner valid jika diterapkan nilai signifikansi yang dihasilkan adalah $<0,05$.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berfungsi untuk mengetahui sejauh mana hasil yang diberikan oleh responden dapat dipercaya. Dalam uji ini mencari informasi tentang ketetapan jawaban yang diberikan oleh responden terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti. Jika jawaban yang diberikan konsisten, maka jawaban yang diwawancarai dapat dikatakan reliabel. Teknik uji reliabilitas Ghazali (2016) menyatakan jika menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* (α) > 0,60 sehingga variabel tersebut dapat dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Santoso (2004) menyatakan uji normalitas digunakan untuk menguji model regresi variabel independen dan dependen untuk mengetahui apakah kedua variabel tersebut berdistribusi normal dan saling berdekatan. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Normal Probability Plot* (Normal P-Plot). Normal P-Plot menjelaskan bahwa variabel penelitian yang digunakan dikatakan normal apabila titik-titik data memanjang dan mengikuti garis diagonal. Pada uji *Kolmogorov Smirnov* menyatakan bahwa variabel penelitian dikatakan berdistribusi normal jika memenuhi syarat nilai *Asymptotic Significant (two tailed)* > 0,05.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji ada tidaknya korelasi antara variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah tidak adanya korelasi antar variabel independen untuk mengetahui apakah model regresi terjadi atau tidak, multikolinearitas dapat dideteksi dengan menggunakan nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Model regresi mengatakan tidak ada faktor multikolinearitas jika nilai *tolerance* lebih dari 0,10 ($\geq 0,10$) dan *Variance Inflation Factor (VIF)* lebih kecil dari 10 (≤ 10) (Ghozali, 2016).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians pada variabel bebas untuk semua pengamatan dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau disebut homokedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat diidentifikasi dengan grafik *scatterplot* antara nilai prediksi dependen (ZPRED) dan variabel independen (SREID). Jika grafik *scatterplot* menunjukkan pola titik-titik memanjang diatas dan dibawah titik 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Salah satu cara untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji glejser. Menurut Ghazali (2016) dalam uji glejser kriteria model regresi tidak memiliki heteroskedastisitas jika nilai signifikansi variabel independen > 0,05.

Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan model analisis regresi linier berganda untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independen dan dependen. Variabel independen dalam penelitian ini, yaitu: (1) kualitas pelayanan, (2) sanksi wajib pajak. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Maka, model persamaan regresinya sebagai berikut:

$$KWP = \alpha + \beta_1 KP + \beta_2 SP + e$$

Keterangan:

α : Konstanta

- KWP : Kepatuhan Wajib Pajak
- $\beta_1\beta_2$: Koefisien Regresi
- KP : Kualitas Pelayanan
- SP : Sanksi Perpajakan
- e : Standar Error

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Ghozali (2016) menyatakan Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria yang digunakan sama seperti Uji t, jika nilai signifikannya <0,05 maka semua variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen sehingga dapat digunakan untuk prediksi yang lebih detail.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi mengukur sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen dalam model regresi (Ghozali, 2016). Jika, nilai R² mendekati satu maka kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen sangat baik. Sebaliknya, jika nilai R² mendekati nol maka kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen tidak baik atau model dianggap tidak praktis.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui secara parsial pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016). Kriteria pengujian uji t adalah jika nilai signifikan menurut alpha yang telah ditentukan <0,05 maka dapat dikatakan signifikan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 1
Hasil Analisis Statistik Deskriptif

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
KP	100	11	30	23.24	3.903
SP	100	16	30	24.42	3.207
KWP	100	18	30	24.11	3.363
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Hasil kuesioner diolah, 2022

Penjelasan uji statistik deskriptif pada Tabel 1 menunjukkan bahwa dalam penelitian ini data yang digunakan sebanyak 100 data responden yang diperoleh dari Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan.

Hasil uji statistik deskriptif pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa variabel tersebut mempunyai nilai minimum 11 dengan nilai maksimum 30 dan memiliki nilai rata-rata sebesar 23,24 dengan standar deviasinya sebesar 3,903. Hasil uji statistik deskriptif pada variabel sanksi wajib pajak menunjukkan bahwa variabel tersebut mempunyai nilai minimum 16 dengan nilai maksimum 30 dan memiliki nilai rata-rata sebesar 24,42 dengan standar deviasinya sebesar 3,207. Hasil uji statistik deskriptif pada variabel kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa variabel tersebut mempunyai nilai minimum 18 dengan nilai maksimum 30 dan memiliki nilai rata-rata sebesar 24,11 dengan standar deviasinya sebesar 3,363.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Tabel 2
Hasil Uji Validitas dari Seluruh Variabel Penelitian

Variabel	Pernyataan	Korelasi	Signifikansi	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP1	.520	.000	Valid
	KWP2	.694	.000	Valid
	KWP3	.672	.000	Valid
	KWP4	.841	.000	Valid
	KWP5	.584	.000	Valid
	KWP6	.773	.000	Valid
Kualitas Pelayanan	KP1	.653	.000	Valid
	KP2	.829	.000	Valid
	KP3	.820	.000	Valid
	KP4	.808	.000	Valid
	KP5	.710	.000	Valid
	KP6	.710	.000	Valid
Sanksi Wajib Pajak	SP1	.763	.000	Valid
	SP2	.688	.000	Valid
	SP3	.612	.000	Valid
	SP4	.783	.000	Valid
	SP5	.720	.000	Valid
	SP6	.614	.000	Valid

Sumber: Hasil kuesioner diolah, 2022

Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan pada variabel independen kualitas pelayanan dan sanksi wajib pajak, variabel dependen kepatuhan wajib pajak dapat diketahui bahwa setiap item pernyataan memiliki nilai signifikansi sehingga dapat dikatakan valid karena output yang dihasilkan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Semua item pernyataan dapat digunakan untuk mengukur semua variabel dan sudah sesuai dengan tujuan yang ingin diteliti oleh peneliti.

Uji Reliabilitas

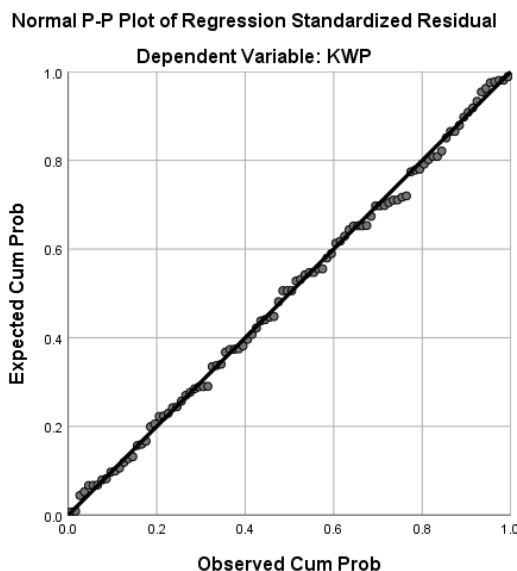
Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas dari Seluruh Variabel Penelitian

Pernyataan	Cronbach's Alpha	Keterangan
KWP	.748	Reliabel
KP	.848	Reliabel
SP	.759	Reliabel

Sumber: Hasil kuesioner diolah, 2022

Berdasarkan uji reliabilitas yang telah dilakukan pada semua variabel penelitian yaitu kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi wajib pajak yang memberikan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dinyatakan sebagai data yang reliabel. Data yang reliabel dapat diartikan jika data yang diperoleh peneliti dapat dipercaya atau jika data yang diberikan oleh responden konsisten dari waktu ke waktu.

Uji Asumsi Klasik
Uji Normalitas



Gambar 2
Grafik Uji Normalitas
Sumber: Hasil kuesioner diolah, 2022

Berdasarkan pada Gambar 2 maka dapat dijelaskan bahwa data suatu informasi yang dianalisis memberikan hasil ketika data tersebut berdistribusi normal, hal ini dikarenakan dengan menyebarnya titik-titik searah dengan diagonal maka dapat dikatakan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas tidak hanya dilihat dari *Normal Probability Plot* (Normal P-Plot) namun juga dapat dilihat dari perhitungan menggunakan *Kolmogorov Smirnov*. Hasil uji dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4
Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,48348673
Most Extreme Differences	Absolute	0,048
	Positive	0,048
	Negative	-0,027
Test Statistic		0,048
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil kuesioner diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4 menjelaskan bahwa uji normalitas dengan bantuan *Kolmogorov Smirnov* telah berdistribusi normal jika memenuhi kriteria yaitu memenuhi syarat nilai *Asymptotic Significant (two tailed) > 0,05*. Karena telah memenuhi kriteria metode *Kolmogorov Smirnov* maka dapat dikatakan telah berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 5
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

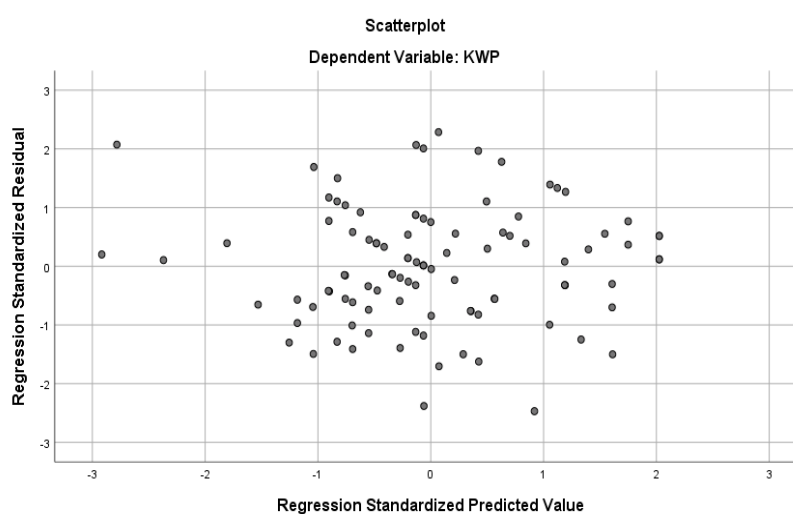
Model	Collienarity Statistic	
	Tolerance	VIF
KP	.933	1.071
SP	.933	1.071

a. Dependent Variabel: KWP

Sumber: Hasil kuesioner diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 5 dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dilakukan oleh peneliti tidak terjadi multikolinearitas antar variabel kualitas pelayanan dan sanksi wajib pajak karena hasil perolehan nilai *tolerance* melebihi batas kriteria yaitu lebih dari 0,10 sedangkan nilai VIF lebih kecil dari 10. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa keempat variabel tersebut terbebas dari multikolinearitas karena telah memenuhi syarat nilai *tolerance* $\geq 0,10$ dan nilai VIF ≤ 10 .

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3
Hasil Pengujian Heteroskedastisitas
Sumber: Hasil kuesioner diolah, 2022

Berdasarkan gambar grafik *scatterplot* tersebut dapat dilihat bahwa model regresi yang digunakan oleh peneliti tidak terjadi heteroskedastisitas atau mengalami homokedastisitas sehingga dapat dikatakan sebagai model regresi yang baik. Hal itu dibuktikan dengan menyebarnya titik-titik diatas ataupun dibawah titik 0 pada sumbu Y. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas maka diperlukan uji lain yaitu uji glejser sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Glejser
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.750	1.319		2.085	.040
KP	-.032	.040	-.084	-.806	.422
SP	-.001	.049	-.002	-.022	.983

a. Dependent Variabel: ABSRES

Sumber: Hasil kuesioner diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 6 dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan terbebas dari gejala heteroskedastisitas karena nilai signifikansinya yang muncul adalah sebesar 0,422 dimana nilai tersebut memenuhi kriteria yaitu lebih besar dari 0,05. Begitu pula dengan variabel sanksi wajib pajak memiliki nilai signifikan sebesar 0,983 yang berarti lebih besar daripada 0,05 dan terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.003	2.198		2.276	.025
KP	.156	.067	.181	2.336	.022
SP	.634	.081	.604	7.788	.000

a. Dependent Variabel: KWP

Sumber: Hasil kuesioner diolah, 2022

Sesuai dengan Tabel 7 diatas maka dapat diketahui persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KWP = \alpha + \beta_1 KP + \beta_2 SP + e$$

$$KWP = 5,003 + 0,156 KP + 0,634 SP + e$$

Pada persamaan regresi linier berganda nilai konstanta yang dimiliki adalah 5,003. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,156. Artinya, menunjukkan arah positif yang melambangkan hubungan searah antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Nilai koefisien regresi variabel sanksi wajib pajak adalah sebesar 0,634. Artinya, menunjukkan arah positif yang melambangkan hubungan searah antara sanksi wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Tabel 8
Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	f	Sig.
1 Regression	509.187	2	254.594	40.445	.000 ^b
Residual	610.603	97	6.295		
Total	1119.790	99			

a. Dependent Variabel: KWP

b. Predictors: (Constant), SP, KP

Sumber: Hasil kuesioner diolah, 2022

Sesuai dengan Tabel 8 diatas maka dapat diketahui bahwa nilai signifikan 0,000 kurang dari 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi wajib pajak berpengaruh signifikan secara bersamaan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, model regresi yang diajukan oleh peneliti dapat dianggap cocok atau dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 9
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.674 ^a	.455	.443	2.509

a. Predictors: (Constant), SP, KP

b. Dependent Variabel: KWP

Sumber: Hasil kuesioner diolah, 2022

Berdasarkan pada Tabel 9 diatas dapat dilihat bahwa nilai *R Square* yang diperoleh sebesar 0,455 atau 45,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen (kualitas pelayanan dan sanksi wajib pajak) dapat menjelaskan variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) adalah terbatas karena angka tersebut menjauhi 1 atau 100%. Besarnya variabel kualitas pelayanan dan sanksi wajib pajak dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari besaran nilai Adjusted R Square yaitu sebesar 0,443 atau 44,3%. Sehingga, dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan dan sanksi wajib pajak dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 44,3%. Kemudian, sisanya sebesar 55,7% menjelaskan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 10
Hasil Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.003	2.198		2.276	.025
	KP	.156	.067	.181	2.336	.022
	SP	.634	.081	.604	7.788	.000

a. Dependent Variabel: KWP

Sumber: Hasil kuesioner diolah, 2022

Variabel kualitas pelayanan memperoleh hasil signifikan sebesar 0,022 sehingga variabel kualitas pelayanan memenuhi kriteria uji t karena nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05. Maka, variabel kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Variabel sanksi wajib pajak memperoleh hasil signifikan sebesar 0,000 sehingga variabel sanksi wajib pajak memenuhi kriteria uji t karena nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05. Maka, variabel sanksi wajib pajak menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil uji hipotesis tersebut diatas bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, hal ini dibuktikan oleh data yang menunjukkan bahwa dengan hasil uji parsial (uji t) maka diketahui nilai signifikan sebesar 0,022 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga H_1 diterima. Dari penelitian yang telah dilakukan melalui penyebaran kuesioner menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak untuk mempermudah pembayaran pajak akan memberikan kesan yang baik pada setiap wajib pajak ketika memenuhi kewajiban perpajakannya dan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak dapat membuat kepatuhan wajib pajak meningkat. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian Kodung (2020) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil uji hipotesis tersebut diatas bahwa sanksi wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, hal ini dibuktikan oleh data yang menunjukkan bahwa dengan hasil uji parsial (uji t) maka diketahui nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga H_2 diterima. Adanya sanksi perpajakan dapat mengakibatkan wajib pajak harus selalu mematuhi kewajiban perpajakannya, karena sanksi yang diterapkan sesuai dengan aturan yang ditetapkan sehingga wajib pajak dapat mengetahui aturan pajak dan terhindar dari sanksi atau denda. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian Alfiani (2018) yang menunjukkan bahwa sanksi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan penelitian Masur (2020) yang menyatakan bahwa wajib pajak semakin sadar bahwa membayar pajak merupakan kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi oleh pemilik kendaraan serta sanksi perpajakan dapat menjadi penghambat bagi wajib pajak yang mempunyai keinginan untuk tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian agar mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan, populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik *accidental sampling*, serta analisis data penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Sesuai dengan hasil analisis pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan sanksi wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran untuk penelitian selanjutnya, yaitu: (1) Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan jangkauan yang lebih luas, tidak hanya pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan dan diharapkan dapat mencoba untuk menambah variabel bebas yang lain sehingga dapat memberikan hasil penelitian yang baik, lengkap dan bermanfaat, (2) Untuk Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan diharapkan agar lebih meningkatkan

kualitas pelayanan petugas pajak dalam memberikan pelayanan serta diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pajak kendaraan bermotor khususnya mengenai sanksi perpajakan agar wajib pajak paham secara detail mengenai sanksi ataupun denda.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiani, U. 2018. Pengaruh Kesadaran, Sanksi, Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Arahman, M. 2012. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor KPP Surabaya Wonocolo. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis* 1(1):1-19.
- Artha, K. G. dan P. E. Setiawan. 2016. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Bandung Utara. *E-Journal Akuntansi Univeristas Udayana* 17(2):913-937.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ghoni, H. A. 2012. Pengaruh Motivasi dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. *Jurnal Akuntansi UNNESA* 1(1).
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi Delapan. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Halim, A. 2004. *Kebijakan dan Manajemen Keuangan Daerah*. YPAPI. Yogyakarta.
- Heider, F. 1958. *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: Wiley.
- Ilhamsyah, R., M.G.W. Endang, dan R.Y. Dewantara. 2016. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Perpajakan* 8(1):1-9.
- Kemala. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak dan Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Riau*.
- Kodung, H. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi kasus Samsat Kota Manado). *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN). Manado.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Erlangga. Jakarta.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Masur, G. C. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Mustafa, H. 2011. Perilaku Manusia dalam Perspektif Psikologi Sosial. *Jurnal Administrasi Bisnis* 7(2).
- Nafi'i, R. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Nisa, I. C. 2017. Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak, Pelayanan Fiskus dan Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Layanan Drive Thru Sebagai Variabel Moderating (Studi pada Kantor Samsat Gowa). *Skripsi*. UIN Alauddin. Makasar.
- Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika. Jakarta.
- Pemprov Jatim Kembali Menggelar Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor. 2021. Kominfo Jatim. <http://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/-pemprov-jatim-kembali-menggelar-pemutihan-pajak-kendaraan-bermotor->. 02 Desember 2021 (10:15).

- Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2018 Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2018. 1 Maret 2018. Berita Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2018 Nomor 9 Seri E. Surabaya.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2015 Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. 19 Januari 2015. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6. Jakarta.
- Robbins, S. P., dan T.A. Judge. 2017. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi dan Aplikasi. Edisi Bahasa Indonesia*. Prenhallindo, Jakarta.
- Rustiyaningsih, S. 2011. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. Widya Warta No.02 Tahun XXXV ISSN 0854-1981. Madiun.
- Santoso, S. 2004. *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS Versi 11.5*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Suandy, E. 2016. *Hukum Pajak*. Edisi Tujuh. Salemba Empat. Jakarta.
- Sujarweni, V. W. 2016. *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Susanti, A. 2021. *Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam*. *Skripsi*. Universitas Putera Batam. Batam.
- Susmita, P., dan N.L. Supadmi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan E-Filling pada Kepatuhan Wajib Pajak*. *E-Jurnal Akuntansi*. Universitas Udayana. Denpasar.
- Wardani, D. K., dan Rumiyatun. 2017. *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul)*. *Jurnal Akuntansi* 5(1):15-24.
- Widyanti, A. R. 2020. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Sidoarjo)*. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.