

# PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN, SANKSI, PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SURABAYA UTARA

**Arswendy Dea Raya**  
*arswendydearaya@gmail.com*  
**David Efendi**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya**

## ABSTRACT

*This research aimed to find out the evidence of the effect of tax knowledge, taxpayers' awareness, tax sanction, and tax service quality on taxpayers' compliance of motor vehicles at North Surabaya. The data collection technique used an accidental sampling technique. Moreover, there were 100 respondents of taxpayers at SAMSAT office of North Surabaya as the research sample. Furthermore, the instrument in data collection technique used questionnaires. Additionally, the data analysis technique used validity test, reliability test, classical assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedastic test), multiple linear regression, f-test, and t-test. All techniques were used in order to fulfill the research objectives. The research result concluded that taxpayers' awareness as well as tax service quality had a significant effect on taxpayers' compliance in paying the motor vehicle tax at SAMSAT office of North Surabaya. On the other hand, both tax knowledge and tax sanction had an insignificant effect on taxpayers' compliance in paying the motor vehicle tax at SAMSAT office of North Surabaya.*

*Keywords: taxpayers' compliance, tax knowledge, taxpayers' awareness, tax sanction, tax service quality*

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya Utara. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan penentuan sampel adalah metode insidental sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner. Terdapat beberapa metode penelitian yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian ini diantaranya adalah uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda, uji f, dan uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya Utara. Sedangkan pengetahuan pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya Utara.

Kata Kunci: kepatuhan wajib pajak, pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang masih dalam tahap berkembang. Pembangunan di bidang infrastruktur bertujuan untuk menjadikan Indonesia negara yang sejahtera, maju dan makmur. Dalam pembangunan yang sedang berlangsung, Indonesia membutuhkan modal yang tidak sedikit, sehingga pemerintah harus bisa mengelola dana yang ada agar pembangunan dapat terus berjalan dan tidak berhenti di tengah jalan.

Penerimaan keuangan Indonesia diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu penerimaan dari sektor pajak dan sektor bukan pajak. Penerimaan pajak merupakan seluruh penerimaan pemerintah, termasuk pajak dalam negeri dan pajak yang dipungut atas perdagangan internasional. Pemungutan pajak dalam negeri merupakan seluruh penerimaan pemerintah

yang berasal dari pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai atas barang dan jasa dan penerimaan pajak penjualan atas barang mewah, pajak bumi dan bangunan, cukai dan pajak lainnya. Pemungutan pajak internasional mencakup seluruh pajak impor dan pajak ekspor. Sedangkan PNBPN adalah total penerimaan yang dipungut oleh pemerintah pusat berupa penerimaan sumber daya, laba BUMN, PNBPN dan penerimaan Badan Pelayanan Umum (UU No. 27 Tahun 2004, Pasal 1, Ayat 2-6).

Pajak dalam negeri dibedakan menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh negara dan dilaksanakan oleh Direktorat Jendral Pajak, sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh daerah dan administrasinya diatur oleh Badan Pendapatan Daerah.

Salah satu bentuk pajak daerah adalah pajak kendaraan bermotor yang dapat memberikan kontribusi yang besar bagi Indonesia. Jumlah kendaraan bermotor di Indonesia cukup banyak, dan hampir setiap orang memiliki kendaraan bermotor sendiri. Namun, di antara sekian banyak pemilik kendaraan bermotor, ada juga yang tidak ingin membayar pajak dengan berbagai alasan.

Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu memperhatikan proses perpajakan di wilayahnya, termasuk pembayaran pajak kendaraan bermotor dan tata cara pembayaran pajak. Saat ini masih banyak orang yang memiliki kendaraan bermotor namun tidak ingin memenuhi kewajibannya, bahkan cenderung mengabaikannya. Selama ini dana tersebut akan digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan masyarakat di daerah tersebut.

Kurangnya pemahaman dan pengetahuan tentang perpajakan menyebabkan kurangnya kesadaran masyarakat akan membayar pajak. Masyarakat kurang berminat dalam membayar pajak karena pemerintah tidak memiliki hubungan timbal balik secara langsung dengan wajib pajak. Menurut Rahayu, 2010 (dalam penelitian Ilhamsyah *et al.*, 2016), kualitas pengetahuan pajak yang baik akan mempengaruhi kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan. Semakin tinggi tingkat pemahaman dan pengetahuan pajak, semakin mudah bagi wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan pajak berarti wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya dengan benar dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Carolina dan Fortunata 2013 (dalam Ilhamsyah *et al.*, 2016), menunjukkan bahwa kepatuhan pajak dapat mempengaruhi sejumlah faktor dan dapat dilihat dari beberapa sudut: kecenderungan terhadap instansi publik (dalam hal ini, Direktorat Jendral Pajak), keadilan yang dirasakan oleh wajib pajak berasal dari sistem hukum yang berlaku, persepsi keadilan, serta ketegasan peraturan perundang-undangan dan sanksi perpajakan yang ada.

Menurut Susanto, 2012 (dalam Ilhamsyah *et al.*, 2016), yang perlu dirubah dalam pemikiran masyarakat adalah prasangka buruk. Prasangka buruk terhadap petugas pelayanan pajak harus dirubah menjadi prasangka baik, dan untuk mengubah hal tersebut tentunya perlu menciptakan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi wajib pajak. Menurut Feld dan Fery, 2007 (dalam Ilhamsyah *et al.*, 2016), masyarakat membayar pajak atas penghasilannya jika mereka percaya bahwa pelayanan publik sebanding dengan pajaknya.

Selain pelayanan yang baik, sanksi perpajakan juga diperlukan, dan sanksi perpajakan yang diterima merupakan faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Menurut Muliari dan Setiawan, 2009 (dalam Ilhamsyah *et al.*, 2016), beberapa faktor selain pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ada peraturan perundang-undangan yang mengatur tata cara perpajakan, agar pajak dapat dipatuhi, dan sanksi perpajakan harus dikenakan kepada yang melanggarnya.

Saat ini, pemerintah sedang berupaya di berbagai bidang untuk meningkatkan kenyamanan dan kualitas masyarakat yang dilayani. Hal ini dilakukan pemerintah agar masyarakat sadar dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Salah satu upaya yang

dilakukan pemerintah adalah memperbanyak lokasi pelayanan perpajakan, seperti loket pelayanan pajak di pusat perbelanjaan dan sistem pembayaran online. Dengan bertambahnya jumlah loket dan kemudahan pembayaran online, diharapkan wajib pajak semakin sadar dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Tentu hal ini akan meningkatkan penerimaan pajak.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan pada penelitian ini adalah: (1) apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?, (2) apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?, (3) apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?, (4) apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?.

Tujuan dalam penelitian ini adalah: (1) menganalisis pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (2) menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (3) menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (4) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## **TINJAUAN TEORITIS**

### **Pengertian Pajak menurut Undang-undang (No. 28/2007)**

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan hukum, yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan dipergunakan untuk keperluan Negara bagi kesejahteraan rakyat”.

### **Pengertian Wajib Pajak**

Wajib pajak orang pribadi atau badan hukum, termasuk yang membayar pajak, memotong pajak dan memungut pajak adalah mereka yang memiliki kewajiban dan hak perpajakan sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.

### **Pengertian Pajak Daerah menurut Undang-undang (No. 28/2009, Pasal 1, Ayat 10)**

“Pajak Daerah yang selanjutnya disebut pajak, adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

### **Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor menurut Peraturan Daerah No. 2/2015**

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

### **Pengertian Pengetahuan Pajak**

Menurut Atmoko (2020), pengertian pengetahuan pajak merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak terhadap undang-undang. Dan tata cara perpajakan yang benar. Melalui pendidikan formal dan pendidikan non formal.

### **Pengertian Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak memahami serta melaksanakan aturan perpajakan dengan benar dan secara sukarela (Faudiyah, 2017).

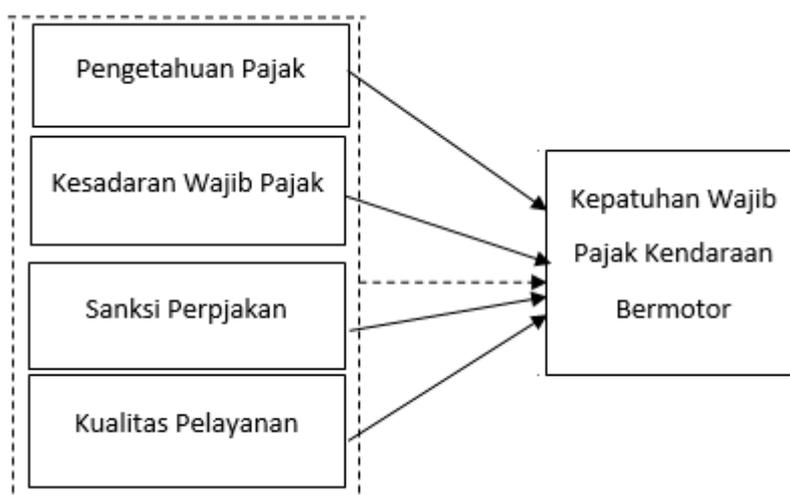
### Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2018; 59) adalah jaminan agar wajib pajak dapat mematuhi peraturan perpajakan yang telah ditetapkan dan tidak dilanggar oleh wajib pajak.

### Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Moenir (2016;47) pelayanan adalah semua kinerja yang dapat ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain atau suatu tindakan yang diberikan oleh seseorang kepada pihak lain. Dalam hubungannya dengan penelitian ini, kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan jasa yang berkaitan dengan pajak, yang dikerjakan dengan baik untuk memenuhi harapan wajib pajak.

### Rerangka Pemikiran



Gambar 1  
Kerangka Pemikiran

### Pengembangan Hipotesis

Menurut Sugiyono (2013; 93) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Oleh karena itu, rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis yang akan diajukan peneliti dalam penelitian ini, dijabarkan sebagai berikut: a) Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Pengetahuan pajak adalah proses perubahan sikap wajib pajak terhadap upaya mendewasakan manusia melalui proses pendidikan dan pelatihan. Pengetahuan tentang aturan perpajakan, melalui pendidikan formal maupun non formal, yang berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Nadia, 2009). Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. Berdasarkan uraian tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut: H<sub>1</sub>: Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. b) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi wajib pajak untuk memahami, mengetahui dan melaksanakan peraturan perpajakan dengan benar dan secara sukarela. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin baik pula kewajiban perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Ilhamsyah *et al.*, 2016).

Adanya kesadaran wajib pajak, diharapkan wajib pajak memahami dan menyadari tentang pentingnya peran perpajakan. Berdasarkan uraian tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut: H<sub>2</sub>: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. c) Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Sanksi pajak diterapkan agar wajib pajak takut untuk melanggar peraturan undang-undang perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak mereka jika mereka memandang bahwa sanksi akan menyebabkan kerugian lebih lanjut bagi wajib pajak. Sanksi pajak adalah jaminan bahwa peraturan undang-undang perpajakan akan dipatuhi, atau dengan kata lain, sanksi perpajakan adalah alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar perpajakan. Oleh karena itu, pandangan wajib pajak terhadap sanksi perpajakan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dan wajib pajak harus mengetahui sanksi-sanksi perpajakan supaya wajib pajak tidak dengan mudah melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan dan dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan tepat waktu (Ariani, 2018). Berdasarkan uraian tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut: H<sub>3</sub>: Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. d) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya tergantung pada kemampuan petugas pajak dalam memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak (Susilawati dan Ketut, 2013). Oleh karena itu, kualitas pelayanan pajak harus selalu ditingkatkan demi kenyamanan dan kepuasan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena itu, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut: H<sub>4</sub>: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kuantitatif, data yang dihasilkan dalam penelitian kuantitatif berupa angka-angka yang kemudian hasilnya diolah dan dianalisis dengan tujuan untuk memberikan jawaban apakah teori tersebut diterima atau ditolak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor di Kota Surabaya Utara.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* adalah teknik pengambilan sampel karena bertemu secara acak dan dapat digunakan sebagai sampel, jika objek yang ditemui sesuai dengan sumber data yang digunakan (Sugiyono, 2013).

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2013). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik kuesioner. Sumber sekunder adalah sumber yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data (Sugiyono, 2013). Sumber penelitian ini adalah studi kepustakaan, studi kepustakaan ini diperoleh dengan melihat berbagai jenis dokumen seperti Jurnal, Skripsi, Artikel, Buku dan Literatur lain yang relevan.

## Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini terdiri dari variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel bebas dalam penelitian ini adalah pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak. Definisi operasional dari masing-masing variabel akan dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kepatuhan Wajib Pajak	Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraannya bermotornya tepat waktu dan tidak pernah terlambat dalam membayar pajak kendaraannya bermotornya (Nadia, 2009).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Wajib pajak tunduk terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan pajak kendaraan bermotor.</li> <li>Wajib pajak mengisi formulir pajak dengan lengkap, benar dan jelas.</li> <li>Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor dalam jumlah yang sesuai dengan biaya-biaya yang tertera pada surat-surat kendaraan.</li> <li>Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor yang terutang tepat pada waktunya.</li> </ol>	Skala likert, 1 untuk Sangat Tidak Setuju (STS) hingga 5 untuk Sangat Setuju (SS)
Pengetahuan Pajak	Pengetahuan pajak adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum dalam pajak kendaraan bermotor (Masur, 2020).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Wajib pajak mengetahui batas waktu pembayaran pajak.</li> <li>Wajib pajak mengetahui ketentuan umum dan tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor.</li> <li>Wajib pajak mengetahui sistem pajak kendaraan bermotor.</li> </ol>	Skala likert, 1 untuk Sangat Tidak Setuju (STS) hingga 5 untuk Sangat Setuju (SS)
Kesadaran Wajib Pajak	Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi bagi wajib pajak untuk memahami dan menerapkan dengan baik ketentuan perpajakan dengan benar (Susilawati dan Ketut, 2013).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Wajib pajak harus memahami bahwa pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara.</li> <li>Mengetahui manfaat dari membayar pajak karena pajak dapat meningkatkan pembangunan negara.</li> <li>Menunda membayar pajak dapat merugikan negara.</li> <li>Pajak ditetapkan oleh undang-undang dan bersifat memaksa.</li> </ol>	Skala likert, 1 untuk Sangat Tidak Setuju (STS) hingga 5 untuk Sangat Setuju (SS)
Sanksi Perpajakan	Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan undang-undang perpajakan akan dipatuhi (Ilhamsyah <i>et al.</i> , 2016).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sanksi diperlukan untuk mendisiplinkan wajib pajak dalam membayar pajaknya.</li> <li>Sanksi tegas diterapkan bagi wajib pajak yang melanggarnya.</li> <li>Sanksi diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak.</li> <li>Sanksi harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</li> </ol>	Skala likert, 1 untuk Sangat Tidak Setuju (STS) hingga 5 untuk Sangat Setuju (SS)
Kualitas Pelayanan Pajak	Kualitas pelayanan pajak adalah seberapa baik atau buruk pelayanan pajak yang dilakukan oleh	<ol style="list-style-type: none"> <li>Profesional dalam pelayanan.</li> <li>Etika berkomunikasi.</li> <li>Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan.</li> </ol>	Skala likert, 1 untuk Sangat Tidak Setuju (STS) hingga 5 untuk Sangat Setuju (SS)

- 
- petugas yang d. Ketelitian pegawai.  
bersangkutan. e. Reputasi pelayanan yang baik.
- Kualitas pelayanan menjadi penting karena berpengaruh langsung terhadap instansi yang bersangkutan. Jika instansi tersebut dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka instansi tersebut dapat memperoleh nilai positif dari wajib pajak dan wajib pajak akan menjadi lebih giat dalam membayar kewajiban perpajakannya (Ariani, 2018).
- 

Sumber : (Nadia, 2009; Masur, 2020; Susilawati dan Ketut, 2013; Ilhamsyah *et al.*, 2016; Ariani, 2018)

### Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang diajukan dengan menggunakan program SPSS. Penelitian ini menggunakan empat variabel bebas sehingga persamaannya adalah sebagai berikut:

$$KWP = \alpha + \beta_1PP + \beta_2KWP + \beta_3SP + \beta_4KPP + e$$

### Analisis dan Pembahasan

#### Gambaran Umum Kantor SAMSAT Kota Surabaya Utara

Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap atau dikenal dengan SAMSAT, dibentuk pada tahun 1976 dengan Surat Keputusan Bersama dari tiga Menteri Pertahanan dan Keamanan, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri. Dalam kegiatan operasionalnya dan dilakukan secara koordinatif oleh tiga instansi, yaitu: Kepolisian, Dinas Pendapatan Daerah dan Jasa Raharja.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), bertanggung jawab atas pendaftaran dan identifikasi kendaraan bermotor. Dinas Pendapatan Daerah dalam bidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Jasa Raharja (Persero) diberi wewenang untuk memberikan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), pembayaran pajak dan SWDKLLJ, dibentuklah Kantor SAMSAT.

Gubernur Jawa Timur, Imam Utomo, pada hari Kamis, tanggal 7 Oktober 2004 meresmikan Kantor SAMSAT Kota Surabaya Utara yang beralamat di Jl. Kedung Cowek No. 173 Surabaya. Dibukanya SAMSAT yang berlokasi di Kota Surabaya Utara ini dikarenakan Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) Provinsi Jawa Timur ingin memudahkan bagi wajib pajak yang berada di Kota Surabaya Utara untuk membayar pajak kendaraan bermotornya.

Kantor SAMSAT Kota Surabaya Utara akan memudahkan pelayanan bagi wajib pajak di sembilan kecamatan Kota Surabaya Utara, yaitu, Pabean Cantikan, Semampir, Krembangan, Kenjeran, Genteng, Tegalsari, Bubutan, Simokerto dan Bulak.

## Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 2**  
**Hasil Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	Presentase
20 - 29	37	37%
30 - 39	27	27%
40 - 49	21	21%
50 - 60	15	15%
Total	100	100%

Sumber : Data sekunder diolah, 2022

Berdasarkan dari tabel di atas jumlah responden terbanyak adalah responden yang berusia sekitar 20-29 tahun yaitu 37 orang atau 37%. Sedangkan jumlah responden paling sedikit adalah responden yang berusia 50-60 tahun yaitu sebanyak 15 orang atau 15%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berusia sekitar 20-29 tahun.

## Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan

**Tabel 3**  
**Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan**

Jenis Kendaraan	Frekuensi	Presentase
Roda 2	80	80%
Roda 4	20	20%
Total	100	100%

Sumber : Data sekunder diolah, 2022

Berdasarkan data responden dari jenis kendaraan pada tabel di atas jumlah responden terbanyak adalah responden kendaraan bermotor yaitu mencapai 80 kendaraan atau 80%. Sedangkan jumlah responden yang memiliki kendaraan mobil sebanyak 20 kendaraan atau 20%. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menggunakan kendaraan bermotor.

## Uji Kualitas Data

### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan indikator yang digunakan untuk menguji hipotesis. Uji validitas ini menggunakan kriteria gabungan dari masing-masing indikator dengan total indikator masing-masing variabel. Uji validitas dikatakan valid dengan membandingkan nilai Rhitung dengan nilai Rtabel. Ketika nilai Rhitung lebih besar dari nilai Rtabel, maka indikator tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 4**  
**Uji Validitas**

Variabel	Pertanyaan	Rhitung	Kesimpulan
Pengetahuan Pajak	Pertanyaan 1	,767	Valid
	Pertanyaan 2	,809	
	Pertanyaan 3	,750	
	Pertanyaan 4	,855	
Kesadaran Wajib Pajak	Pertanyaan 1	,723	Valid
	Pertanyaan 2	,791	
	Pertanyaan 3	,811	
	Pertanyaan 4	,863	
Sanksi Perpajakan	Pertanyaan 1	,844	Valid
	Pertanyaan 2	,889	

	Pertanyaan 3	,880	
	Pertanyaan 4	,883	
Kualitas Pelayanan Pajak	Pertanyaan 1	,770	Valid
	Pertanyaan 2	,817	
	Pertanyaan 3	,795	
	Pertanyaan 4	,861	
Kepatuhan Wajib Pajak	Pertanyaan 1	,781	Valid
	Pertanyaan 2	,805	
	Pertanyaan 3	,760	
	Pertanyaan 4	,739	

Sumber : Data sekunder diolah, 2022

Berdasarkan tabel-tabel diatas semua indikator pertanyaan yang digunakan adalah valid, karena nilai Rhitung dari setiap indikator lebih besar dari nilai Rtabel yaitu (0,1966).

**Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi indikator yang digunakan sehingga indikator tersebut dapat diandalkan. Uji reliabilitas ini dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* >0,60.

**Tabel 5**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
Pengetahuan pajak	0,784	Valid
Kesadaran Wajib Pajak	0,801	
Sanksi Perpajakan	0,896	
Kualitas pelayanan Pajak	0,824	
Kepatuhan Wajib Pajak	0,760	

Sumber : Data sekunder diolah, 2022

**Uji Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas**

Apabila nilai signifikansi > 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Normalitas**

	Unstandardized Residual	
N	100	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.41857531
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.053
	Negative	-.063
Test Statistic	.063	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 <sup>c,d</sup>	

a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.  
 d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data sekunder diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikansinya 0,200 > 0,05. Dapat disimpulkan bahwa data distribusi pada pengujian normalitas berdistribusi normal dan layak.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan korelasi dari variabel bebas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadinya korelasi dari variabel bebas. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai VIF. Apabila nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10, maka tidak terjadi multikolinearitas pada data yang diuji.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Pengetahuan Pajak	0,565	1,770	Tidak terjadi multikolinearitas
Kesadaran Wajib Pajak	0,491	2,038	
Sanksi Perpajakan	0,832	1,203	
Kualitas Pelayanan Pajak	0,896	1,116	

Sumber : Data sekunder diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terjadi multikolinearitas. Karena nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10. Sehingga model regresi tersebut layak untuk digunakan.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat ketidaksamaan varian antara residual satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Menurut Ghozali (dalam penelitian Atmoko, 2020), model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan homoskedastisitas adalah ketika varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, jika terjadi perbedaan disebut dengan heteroskedastisitas. Model regresi dikatakan bebas heteroskedastisitas jika nilai signifikansi > 0,05.

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.043	.065		-.659	.511
	Pengetahuan Pajak	.003	.004	.110	.848	.399
	Kesadaran Wajib Pajak	.007	.004	.255	1.829	.071
	Sanksi Perpajakan	-.003	.002	-.122	-1.139	.258
	Kualitas Pelayanan Pajak	-.001	.003	-.030	-.288	.774

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Sumber : Data sekunder diolah, 2022

Berdasarkan tabel dan gambar di atas dikatakan bahwa model regresi tersebut bebas dari heteroskedastisitas. Karena setiap variabel memiliki nilai signifikansi > 0,05.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Tujuan dari analisis regresi linear berganda adalah untuk mengetahui apakah variabel independen berhubungan positif atau negatif dengan variabel dependen.

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.544	1.767		2.006	.048
Pengetahuan Pajak	-.037	.095	-.040	-.393	.695
Kesadaran Wajib Pajak	.465	.101	.507	4.628	.000
Sanksi Perpajakan	.072	.065	.093	1.103	.273
Kualitas Pelayanan Pajak	.276	.081	.276	3.407	.001

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data sekunder diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas, maka didapatkan model persamaan regresi yaitu :

$$KWP = 3,544 a - 0,037 PP + 0,465 KWP + 0,072 SP + 0,276 KPP + e$$

Dari persamaan di atas dapat diartikan bahwa : a) Nilai konstanta sebesar 3,544 yang artinya jika variabel pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak diasumsikan konstan, maka kemauan dalam membayar pajak kendaraan bermotor sebesar 3,544. b) Nilai koefisien pengetahuan pajak sebesar -0,037 artinya pengetahuan pajak memiliki arah yang negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk setiap kenaikan variabel pengetahuan pajak sebesar satu-satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar -0,037 satuan, dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan. c) Nilai koefisien kesadaran wajib pajak sebesar 0,465 artinya kesadaran wajib pajak memiliki arah yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk setiap kenaikan variabel kesadaran wajib pajak sebesar satu-satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,465 satuan, dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan. d) Nilai koefisien sanksi perpajakan sebesar 0,072 artinya sanksi perpajakan memiliki arah yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk setiap kenaikan variabel sanksi perpajakan sebesar satu-satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,072 satuan, dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan. e) Nilai koefisien kualitas pelayanan pajak sebesar 0,276 artinya kualitas pelayanan pajak memiliki arah yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan pajak sebesar satu-satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,276 satuan, dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan.

**Uji Kelayakan Model**

**Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu.

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.664 <sup>a</sup>	.441	.417	1.44813

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak

Sumber : Data sekunder diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,441 atau 44,1% bahwa kepatuhan wajib pajak Kota Surabaya Utara dipengaruhi oleh variabel independen (pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak).

### Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji kelayakan model penelitian. Model dikatakan layak jika hasil pengolahan data yang dihasilkan dengan bantuan SPSS nilai signifikansi  $< 0,05$ . Sehingga dapat diketahui apakah model tersebut dikategorikan cocok (*fit*) atau tidak.

**Tabel 11**  
**Hasil Uji F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	156.887	4	39.222	18.703	.000 <sup>b</sup>
	Residual	199.223	95	2.097		
	Total	356.110	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

Sumber : Data sekunder diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas bahwa tingkat signifikansi 0,000 yang berarti  $< 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Kantor SAMSAT Kota Surabaya Utara. Sehingga uji model ini dikatakan cocok (*fit*) digunakan dalam penelitian ini.

### Uji Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk menunjukkan apakah suatu variabel bebas (pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kesadaran wajib pajak).

**Tabel 12**  
**Hasil Uji T**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.544	1.767		2.006	.048
	Pengetahuan Pajak	-.037	.095	-.040	-.393	.695
	Kesadaran Wajib Pajak	.465	.101	.507	4.628	.000
	Sanksi Perpajakan	.072	.065	.093	1.103	.273
	Kualitas Pelayanan Pajak	.276	.081	.276	3.407	.001

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data sekunder diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut : a) Berdasarkan hasil pengujian, pengetahuan pajak memiliki nilai signifikansi 0,695  $> 0,05$  dan nilai Thitung  $-0,393 < T$  tabel 1,985. Hal ini menyatakan bahwa H1 ditolak. Variabel pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. b) Berdasarkan hasil pengujian, kesadaran wajib pajak memiliki nilai signifikansi 0,000  $< 0,05$  dan nilai Thitung 4,628  $> T$  tabel 1,985. Hal ini menyatakan bahwa H2 diterima. Variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. c) Berdasarkan hasil pengujian, sanksi perpajakan memiliki nilai signifikansi 0,273  $> 0,05$  dan nilai Thitung 1,103  $< T$  tabel 1,985. Hal ini menyatakan bahwa H3 ditolak. Variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. d) Berdasarkan hasil pengujian, kualitas pelayanan pajak memiliki nilai signifikansi 0,001  $< 0,05$  dan nilai Thitung

3,407 > Ttabel 1,985. Hal ini menyatakan bahwa H4 diterima. Variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisis di atas, maka pembuktian hipotesis dijelaskan sebagai berikut : a) Pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Hasil penelitian pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena pengetahuan pajak memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,695 > 0,05$ . Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Atmoko (2020), yang menyatakan bahwa variabel pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan pengetahuan perpajakan yang diterima oleh wajib pajak tidak menjamin seorang wajib pajak akan lebih mematuhi kewajiban dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. b) Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Hasil penelitian kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena kesadaran wajib pajak memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Menurut Nugroho (dalam penelitian Atmoko, 2020) masyarakat harus terus didorong untuk mengetahui dan mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku untuk meningkatkan kesadaran tentang pajak. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat jika kesadaran wajib pajak juga meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Faudiyah (2017) yang menyatakan bahwa kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena apabila jika wajib pajak sadar akan kewajiban perpajakannya maka akan membuat wajib pajak tersebut patuh. c) Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Hasil penelitian sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena sanksi perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,273 > 0,05$ . Hasil penelitian ini juga didukung oleh Cahya (2019) yang mengemukakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi yang diberikan untuk pelanggar sudah sesuai dan sepatutnya diberikan bagi pelanggar. Akan tetapi masih banyak masyarakat yang kurang benar melaksanakan kewajiban pajak kendaraan bermotornya. Sebagian masyarakat memandang bahwa sanksi akan merugikannya, akan tetapi tidak membuat masyarakat jera, hal itu dikarenakan faktor ekonomi yang membuat masyarakat tidak tepat waktu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. d) Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Hasil penelitian kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena kualitas pelayanan pajak mempunyai nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Saputro (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena apabila kualitas pelayanan pajak di Kantor SAMSAT Kota Surabaya Utara baik maka menjadi daya tarik bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, maka dapat diambil kesimpulan studi kasus wajib pajak yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Surabaya Utara sebagai berikut : a) Pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor belum sepenuhnya memahami peraturan perpajakan yang diberikan oleh pemerintah daerah. b) Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini memperlihatkan bahwa semakin tinggi kesadaran membayar pajak maka akan semakin tinggi juga kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor. c) Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan

bahwa sanksi perpajakan yang diberikan sudah sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan wajib pajak tetapi masih tetap saja mengabaikan kewajibannya sebagai wajib pajak. d) Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini memperlihatkan bahwa Kantor SAMSAT Kota Surabaya Utara semakin berkualitas dan dapat mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotornya.

### Saran

Berdasarkan hasil dan analisis yang dilakukan, penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan, sehingga masih perlu disempurnakan dan ditingkatkan lagi untuk penelitian selanjutnya. a) Bagi Kantor SAMSAT Kota Surabaya Utara untuk lebih meningkatkan sosialisasi tentang pengetahuan pajak dan peraturan perpajakan saat ini. Sementara itu, masih banyak wajib pajak yang belum sepenuhnya memahami peraturan perpajakan seperti ketentuan umum dan tata cara membayar pajak yang diterapkan oleh pemerintah daerah. Dan pemerintah diharapkan mampu memperbaiki dan meningkatkan sistem penegakan sanksi perpajakan. Sehingga wajib pajak dapat membayar pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya. b) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu menambahkan atau mengganti dengan variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik dan lebih akurat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dwi. 2018. Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Dan Dampaknya Terhadap Penerimaan Pajak. (Studi Kasus Pemilik Kendaraan Bermotor di Daerah Jakarta Selatan). *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Atmoko, Elvanda Dwi. 2020. Pengaruh Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ((WPOP) SAMSAT Surabaya Selatan). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Surabaya. Surabaya.
- Cahya, Febri Nurdian. 2019. Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Magelang). *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang. Magelang.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi Kedelapan. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ilhamsyah, Randi. Maria G. Wi Endang, dan Raizky Yudhi 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 (Studi SAMSAT Kota Malang). *Jurnal*. Program Studi Perpajakan Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan Edisi Terbaru*. ANDI Yogyakarta. Yogyakarta.
- Masur, Gregoriana Chinantia. 2020, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, *SKRIPSI*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Moenir, 2016, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nadia, Aprita Tri. 2019. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi pada Wajib Pajak di Kantor Bersama SAMSAT Bandar

- Lampung). *Skripsi*. Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Lampung.
- Saputro, Muchlis Aji. 2018. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Tingkat Penghasilan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Kabupaten Ngawi. *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Ponorogo.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*. Alfabeta. Bandung
- Susilawati, Ketut Evi dan Ketut Budharta. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.