

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Ridhwan Nafi'i

Ridhwannafii22@gmail.com

Bambang Suryono

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of service quality, taxpayers' sanction, and tax knowledge on vehicle taxpayers' compliance. Moreover, the sample was 100 respondents of vehicle taxpayers' compliance who were at Samsat Office, North of Surabaya. Furthermore, the research was quantitative research. Additionally, the data collection technique used an accidental sampling technique. The Instrument in data collection technique used questionnaires. While, the data were primary, in the form of respondent's responses through the questionnaires which were distributed to them. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS 21. The research result concluded that service quality had an insignificant effect on vehicles taxpayers' compliance at Samsat Office, North of Surabaya. Likewise, taxpayers' sanction had an insignificant effect on vehicles taxpayers' compliances at Samsat Office, North of Surabaya. On the other hand, tax knowledge had a significant effect on vehicles taxpayers' compliance at Samsat Office, North of Surabaya.

Keywords: services quality, taxpayers' santion, tax knowledge, taxpayers' complience

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor yang saat itu juga berada di lokasi Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara. Jenis Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuisisioner. Sumber data yang digunakan yaitu data primer berupa jawaban dari kuisisioner yang telah dibagikan kepada responden. Metode analisis yang digunakan pada penelitian adalah metode analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS versi 21. Hasil analisis menunjukkan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Sanksi Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, dan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara.

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

PENDAHULUAN

Peningkatan taraf kesejahteraan masyarakat dapat di tempuh dengan melakukan pembangunan berskala besar dan nasional yang berkelanjutan. Namun pembangunan dalam skala nasional membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Dalam pembiayaan tersebut pemerintah memanfaatkan pendapatan daerah berupa pajak yang berasal dari pendapatan masyarakat itu sendiri. Pajak merupakan kewajiban masyarakat baik setiap orang pribadi maupun badan (organisasi) berupa iuran wajib sebagai keikutsertaan masyarakat dalam membiayai keperluan negara untuk kepentingan bersama. Pajak merupakan sebuah tuntutan yang harus dipenuhi oleh masyarakat kepada negara. Pemerintah harus terus berusaha dalam

meningkatkan penerimaan pajak untuk memenuhi sarana dan prasarana, sebaliknya masyarakat harus sadar akan wajib membayar pajak sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

Dalam UU Nomor 33 Tahun 2004 berlaku ketentuan pendapatan daerah bersumber dari pendapatan asli daerah tersebut dan dana perimbangan yaitu dana yang asalnya dari APBN yang porsinya diperuntukkan ke pemerintah daerah yang di tentukan oleh pemerintah pusat. Retribusi dan pajak daerah merupakan sumber pendapatan asli daerah yang mencakup bea balik nama kendaraan bermotor, pajak kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, serta pajak air permukaan sesuai dengan ketentuan yang terlampir dalam UU nomor 28 tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah. Pajak yang mempunyai potensi dalam peningkatan penerimaan pajak salah satunya yaitu PKB atau pajak kendaraan bermotor. Pajak ini menjadi iuran wajib yang harus dibayarkan pemilik kendaraan bermotor baik perorangan maupun badan. Sistem pajak ini digunakan dalam waktu 12 bulan waktu berturut-turut terhitung sejak kendaraan terdaftar pada Kantor Samsat dan pajaknya mulai ditagihkan bertepatan dengan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan. Setiap tahunnya penjualan kendaraan semakin meningkat. Adanya situasi seperti ini membuat pemerintah menaruh harapan besar dalam memperoleh pendapatan negara yang berasal dari pembayaran pajak kendaraan bermotor seiring dengan peningkatan penjualan kendaraan berpajak.

Baik perorangan maupun badan yang memiliki kendaraan yang dikenakan pajak memiliki tagihan pajak yang ditanggung oleh pemiliknya (Priantara, 2012:21). Untuk mendapatkan hasil realisasi atas objek atau target penerima pajak, perlu adanya peran patuh untuk turut serta rajin dalam pemenuhan kewajiban pajak oleh pihak wajib pajak. Apabila peningkatan jumlah kendaraan bermotor mengalami kenaikan secara terus menerus, akan tetapi tidak jika tidak diiringi dengan ketaatan dalam pemenuhan pembayaran pajak maka konsekuensinya berdampak pada besarnya tunggakan di kantor samsat daerah terkait. Kepatuhan dalam pembayaran pajak merupakan salah satu faktor penting yang berpengaruh atas terealisasinya target atau objek penerima pajak. Menumbuhkan kesadaran masyarakat agar tertanam untuk rutin membayar pajak merupakan program utama Direktorat Jendral Pajak (DJP). Kepatuhan wajib pajak yang dimaksud terdiri dari kepatuhan dalam pencatatan dan pembukuan transaksi usahanya, kepatuhan pelaporan kegiatan usaha yang dijalani saat ini berdasarkan ketentuan yang ada, serta patuh kepada seluruh aturan-aturan pajak lainnya yang berlaku sekarang.

Penerimaan pajak kendaraan bermotor tidak selalu berjalan mulus. Sebagian besar masyarakat belum mengerti mekanisme pajak dikarenakan pengetahuan akan pajak masih kurang dan berakibat pada kurang atau minimnya inisiatif dari masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak. Persepsi masyarakat yang negatif terkait pajak mengenai penyalahgunaan uang hasil kontribusi mereka oleh pemerintah. Sebagian besar dari mereka tidak ingin terjadi penyalahgunaan pendapatan dari pajak oleh aparaturnegara yang tidak bertanggung jawab (Arum, 2012:35). Instansi pemerintah khususnya Direktorat Jendral Pajak dapat melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pajak terhadap bangsa dengan harapan dapat meningkatkan pengetahuan, pemahaman, serta kesadaran pentingnya pajak bagi pembangunan (Puspita, 2016:3)

Beberapa permasalahan lainnya, banyak diantara wajib pajak yang tidak ingin membayar pajak kendaraan milik mereka yang berdampak pada penurunan penerimaan pajak daerah. Dengan permasalahan tersebut diperlukan ketegasan berupa sanksi terhadap wajib pajak. Berdasarkan UU Nomor 22 tahun 2009 yang mengatur masalah lalu lintas serta angkutan jalan, mengatakan bahwasanya apabila dalam kurun waktu sekurang-kurangnya dua tahun belum melakukan pendaftaran ulang dari masa berlakunya STNK habis, maka data dari kendaraan bermotor yang bersangkutan akan terhapus dari daftar data identifikasi serta registrasi kendaraan. Peraturan tersebut merupakan salah satu bentuk dari sanksi administrasi bagi pemilik kendaraan bermotor. Dengan diberlakukannya sanksi tersebut

diharapkan wajib pajak agar terus mempertanggungjawabkan pajak kendaraannya yang dibebankan oleh wajib pajak.

Selanjutnya, pemerintah, khususnya Direktorat Jendral Pajak dapat terus meningkatkan pelayanan dalam penerimaan pajak. Dengan pelayanan yang baik masyarakat dapat lebih mudah mengurus pertanggung jawaban pajaknya. Pegawai pajak harus melakukan pelayanan secara profesional, jujur dan bertanggung jawab kepada wajib pajak. Banyak sekali wajib pajak yang masih awam dan belum mengerti mekanisme perpajakan sehingga dengan baiknya tingkat kualitas pelayanan diharapkan dapat memancing wajib pajak untuk melakukan pemenuhan kewajibannya dalam melunasi tagihan pajak, terlebih pada membayar pajak kendaraan bermotor yang dimiliki. Inovasi-inovasi pelayanan baru perlu terus diterapkan karena masyarakat saat ini menginginkan kemudahan dan efisiensi waktu dalam membayar pajak. Apabila pelayanan publik telah memberikan kepuasan pada masyarakat maka dapat dikatakan pelayanan tersebut sangat berkualitas. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor?, (2) Apakah sanksi wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor?, (3) Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor?. Sedangkan tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Untuk mengetahui dan menguji pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh wajib pajak, (2) Untuk mengetahui dan menguji pengaruh sanksi yang diberikan wajib pajak dengan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh wajib pajak, (3) Untuk mengetahui dan menguji pengaruh antara pengetahuan tentang pajak dengan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh wajib pajak.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak yang berkepentingan baik secara praktis, teoritis maupun kebijakan. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah: (1) Kontribusi praktis, yaitu hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi rujukan upaya peningkatan wajib pajak yang patuh membayar pajak kendaraan bermotor, utamanya yang berkaitan erat dengan kualitas pelayanan pemberian sanksi kepada wajib pajak serta pengetahuan tentang perpajakan, (2) Kontribusi teoritis, yaitu penelitian ini harapannya mampu memberikan sumbang asih untuk penambahan wawasan, pengetahuan tentang faktor-faktor yang memiliki pengaruh kepada wajib pajak tentang kepatuhannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

TINJAUAN TEORITIS

Teori Atribusi

Kepatuhan masyarakat untuk melakukan wajib pajak memiliki kaitan yang erat dengan timbal balik atau feedback wajib pajak dalam memberikan penilaian sejauh apa pentingnya pajak. Teori Atribusi menyatakan bahwa pengamatan seseorang satu terhadap perilaku individu lain, maka seseorang tersebut akan berusaha dalam menentukan apakah hal tersebut muncul berasal dari eksternal maupun internal (Robbins, 1996:27). Atribusi merupakan sebuah pemrosesan kesan terbentuk, yang mana mengacu bagaimana cara orang menerangkan penyebab tingkah laku orang lain maupun dirinya sendiri dan menarik kesimpulannya. Teori atribusi sangat relevan dengan penelitian ini, karena dalam memenuhi kewajibannya dalam kepatuhan terhadap pajak, seseorang dipengaruhi faktor internal atau faktor eksternal. Faktor internal adalah kemauan atas membayar pajak dan faktor eksternal nya yakni kualitas pelayanan dan sanksi pajak.

Pajak

Pajak sendiri didefinisikan sebagai kontribusi yang sifatnya wajib dan memaksa kepada negara yang dibayarkan oleh masyarakat baik perseorangan atau badan, yang mana tidak

langsung mendapat imbalan atas kontribusi tersebut. Pajak memiliki fungsi sebagai kebutuhan negara guna menjamin kesejahteraan rakyat serta memiliki peran besar dalam peningkatan pendapatan dalam negeri (Undang-Undang No. 28 Tahun 2007)

Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak daerah terdiri atas beberapa komponen, salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor. Berdasar dari aturan pemerintah yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yang membahas khusus tentang pajak serta retribusi daerah. Adapun Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur menjelaskan pajak kendaraan bermotor diartikan sebagai pajak yang harus dibayarkan, dibebankan kepada pemilik kendaraan beroda serta menggunakan mesin yang bergerak diatas jalan raya. Pajak kendaraan bermotor dikenakan dalam waktu 12 bulan secara terus-menerus yang dihitung sejak terdaftarnya kendaraan dan pembebanan pajak, seiring dengan keluarnya surat tanda nomor kendaraan. Adapun subjek pajak atau pihak yang dibebani oleh pajak adalah pemilik kendaraan bermotor baik perseorangan atau badan (Priantara, 2012:7).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan bersumber dari kata patuh yang berarti menuruti, taat pada peraturan. Berdasarkan pengertian ini, maka kepatuhan wajib pajak didefinisikan yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak tunduk dan taat dalam pelaksanaan kewajiban secara disiplin menurut ketentuan yang ada di undang-undang dan perpajakan yang berlaku. Bentuk-bentuk kepatuhan perpajakan yakni kepatuhan dalam bentuk formal dan bentuk material (Rahayu, 2010:138). Kepatuhan dalam bentuk formal didefinisikan dalam ketepatan waktu wajib pajak membayarkan pajak sebelum jatuh tempo sesuai dengan peraturan yang ada. Adapun kepatuhan material yaitu kepatuhan wajib pajak dalam bentuk pelaporan yang wajib dilaporkan ke kantor pajak secara lengkap, terperinci, dan jujur serta transparan sesuai dengan ketentuan yang ada.

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah keadaan yang ada kaitannya terhadap barang, produk, proses, manusia, jasa dan lingkungan yang diharapkan (Tjiptono, 2010:51). Boediono (2003:12) menyatakan bahwa pelayanan merupakan salah satu bentuk proses memberi bantuan pada orang lain dengan upaya tertentu sehingga diperlukan hubungan interpersonal dan kepekaan supaya tercapai keberhasilan dan kepuasan. Kualitas pelayanan dalam hal perpajakan yakni suatu bentuk jasa layanan administrasi yang lengkap yang diberikan kepada masyarakat khususnya wajib pajak secara baik dan konsisten sesuai dengan standar sehingga mewujudkan pelayanan yang maksimal.

Sanksi Wajib Pajak

Mardiasmo (2018:30) sanksi perpajakan didefinisikan sebagai jaminan tentang adanya ketaatan terhadap undang-undang sehingga peraturan perundang-undangan mampu dituruti, ditaati dan dipatuhi seperti sanksi perpajakan yang di gunakan sebagai metode guna mencegah tidak terlanggarnya norma-norma perpajakan. Dengan diterapkannya sanksi dalam perpajakan memudahkan pemerintah dalam melakukan penjarangan wajib pajak yang melakukan pelanggaran karena hal ini merupakan salah satu landasan penting dalam melakukan kegiatan tersebut (Arahman, 2012: 15)

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan diartikan sebagai informasi terkait sistem perpajakan yang digunakan sebagai acuan oleh wajib pajak guna memutuskan sesuatu serta menentukan strategi sehingga terlaksananya hak dan kewajiban perpajakan bisa dipenuhi (Carolina,

2009:7). Pengetahuan pajak yang dimaksud meliputi tata cara pembayaran, penghitungan tarif, prosedur ketentuan dan tata cara perpajakan, serta sistem dan fungsi perpajakan.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pelayanan perpajakan yang berkualitas perlu ditingkatkan sebagai bentuk kewajiban instansi pemerintah khususnya Direktorat Jendral Pajak agar masyarakat dapat terbantu dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajak miliknya. Apabila masyarakat merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan perpajakan maka mereka senang membayar pajak. Kemudahan dan efisiensi dalam pertanggungjawaban pajak sangat dibutuhkan masyarakat agar dapat terus meningkatkan kemauan masyarakat dalam membayar pajak. Dalam penelitian Yanti (2015) menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Mojokerto. Sesuai dengan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesisnya yaitu:

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

Pengaruh Sanksi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sanksi wajib pajak adalah bentuk sanksi perpajakan yang dibebankan oleh wajib pajak apabila tidak menaati peraturan perpajakan salah satunya tidak membayar pajak. Tidak taatnya wajib pajak ini sering kali disebabkan oleh pendapatan dari wajib pajak yang di rasa kurang. Sering kali ditemui wajib pajak yang melakukan penghindaran pajak (*tax avoidance*) dan berdampak pada penurunan penerimaan penerimaan pajak. Penelitian Utama (2012) menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Tabanan. Sesuai dengan uraian yang ada maka dapat dirumuskan hipotesis yaitu:

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

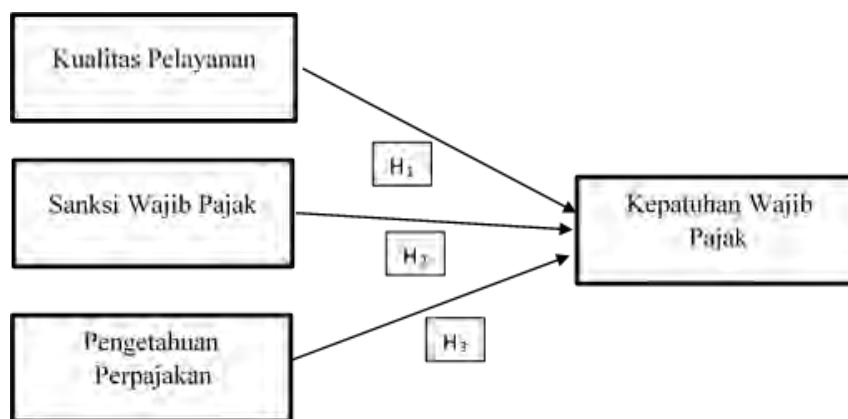
Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengetahuan Perpajakan dalam Teori Atribusi merupakan penyebab internal yang mempunyai pengaruh pada wajib pajak untuk menilai tingkah laku kepatuhan wajib pajak dalam mempertanggung jawabkan perpajakannya. Namun apabila wajib pajak tidak memahami tentang pengetahuan pajak yang dimaksud tersebut, maka mereka bisa tidak taat dan bahkan melakukan penghindaran pajak (Suryadi, 2006:106). Penelitian Saputro *et al.* (2015) menunjukkan bahwasanya pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Ngawi. Sesuai uraian yang ada maka dapat dirumuskan hipotesis yaitu:

H₃: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Model Penelitian

Model Penelitian dalam penelitian ini adalah:



Gambar 1
Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan pengujian berupa metode statistik atau menggunakan cara lain sebagai analisa datanya sehingga terbentuk hasil berupa angka sebagai hasil penemuannya (Sujarweni, 2016:2). Data di penelitian ini telah diperoleh hasil berwujud pernyataan serta dinilai menggunakan angka kemudian diolah dan dianalisa dengan metode statistik sehingga menghasilkan teori yang digunakan diterima atau ditolak. Hasil akhir dari analisa tersebut akan dibahas dan diberi simpulan. Penelitian ini peneliti berharap dapat mengetahui dan menguji besarnya kualitas pelayanan, sanksi wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan dalam hal ini berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar dalam Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara

Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah beberapa populasi yang mempunyai karakter tertentu yang telah ditetapkan yang nantinya berguna dalam penelitian. Untuk penentuan teknik pengambilan sampelnya sendiri peneliti menggunakan teknik *accidental sampel*. Dalam *accidental sampling* ini, seseorang yang saat itu kebetulan secara langsung berjumpa dengan peneliti dapat dikategorikan sebagai sampel, serta dapat digunakan sebagai sumber data (Sujarweni, 2016:07). Selain itu dalam teknik pengambilan sampelnya, peneliti juga menentukan kriteria responden agar sesuai untuk dijadikan sumber data. Kriteria tersebut yaitu responden merupakan pemilik kendaraan berplat hitam dan semua wajib pajak kendaraan bermotor yang telah mendaftarkan kendaraannya di Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara. Penentuan sampel telah diberlakukan dengan menerapkan rumus dari Slovin yaitu menyebar kuisisioner sebanyak 100 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Data primer dan sekunder adalah data yang berlaku pada penelitian ini. Data primer adalah data yang telah diperoleh langsung dan berasal dari sasaran penelitian yaitu responden. Data primer ini merupakan jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden terkait pendapat mereka tentang variabel penelitian. Data sekunder adalah informasi yang didapat dari pihak lain yaitu dari pihak instansi terkait yang berasal dari tempat penelitian.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel yang menjelaskan disertai dapat mempengaruhi variabel lainnya merupakan variabel independen. Dalam hal ini, variabel dependen digunakan sebagai penjelasan dan variabel ini dipengaruhi oleh variabel independen. Kedua variabel ini sering kali berguna

dalam penelitian karena saling berpengaruh dan mempunyai kemampuan dalam pengaplikasian yang luas daripada variabel lainnya. Definisi operasional adalah penentuan dan penjelasan mengenai definisi dari masing-masing variabel, oleh karena itu variabel dapat terukur dan dapat dianalisis. Dalam penelitian ini terdapat empat variabel yaitu mencakup tiga variabel independen yaitu : (1) Kualitas pelayanan dalam hal perpajakan yakni suatu bentuk jasa layanan administrasi yang lengkap yang diberikan kepada masyarakat khususnya wajib pajak. Agar dapat terwujudnya pelayanan optimal maka harus dibarengi dengan baik dan konsistennya pelayanan pajak sesuai standar yang berlaku, (2) Sanksi pajak adalah salah satu bentuk terjaminnya ketaatan, dituruti serta dipatuhinya ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan sebagaimana fungsi sanksi perpajakan sendiri yaitu supaya norma perpajakan tidak dilanggar. Sanksi perpajakan yang berdasar pada undang-undang perpajakan merupakan dasar yang kuat yang dimiliki pemerintah untuk menyidik wajib pajak yang suatu saat melanggar pajak, (3) Pengetahuan perpajakan yaitu informasi berupa ketentuan perpajakan sebagai pedoman oleh wajib pajak untuk menentukan strategi dan pengambilan keputusan dalam melaksanakan kewajiban serta hak perpajakannya (Carolina, 2009:7). Sangat penting sekali pengetahuan tentang perpajakan ini dimengerti dengan harapan semakin banyak wajib pajak yang paham tentang pengetahuan pajak sehingga dapat berguna bagi penerimaan pajak yaitu naiknya penerimaan pajak.

Kemudian terdapat satu variabel dependen yaitu Kepatuhan wajib pajak ialah situasi yang mana wajib pajak melakukan pemenuhan hak serta kewajiban perpajakan dalam pelaksanaannya (Wijayanti *et al.*, 2014:10). Dalam hal ini suatu kondisi wajib pajak tunduk dan taat dalam memenuhi pelaksanaan kewajiban secara disiplin sesuai ketentuan dan peraturan perpajakan merupakan pengertian dari kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisi Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda merupakan analisis data yang dipakai dalam penelitian ini untuk melakukan pengujian terkait apakah beberapa variabel independen yaitu kualitas pelayanan, sanksi wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Tabel 1
Hasil Uji Normalitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.536	2.359		5.313	.000
TOTAL_KP	-.124	.101	-.125	-1.225	.224
TOTAL_SWP	-.010	.088	-.011	-.114	.909
TOTAL_PP	.287	.094	.313	3.070	.003

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dari hasil perhitungannya diperoleh persamaan regresi linier berganda mempunyai signifikansi sebagai berikut.

$$KWPKB : 12,236 - 0,124KP - 0,010 SWP + 0,287PP$$

Dapat dijelaskan dari persamaan tersebut nilai α (konstanta) = 12,236, artinya apabila kualitas pelayanan, sanksi wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan sama dengan 0 maka tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara sebesar 12,236. Nilai Koefisien Regresi Kualitas Perpajakan = - 0,124, artinya apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan satu satuan sedangkan sanksi wajib pajak dan pengetahuan perpajakan dianggap tetap maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Surabaya akan menurun sebesar 0,124 satuan. Nilai Koefisien Regresi Sanksi Wajib Pajak = - 0,010, artinya apabila sanksi wajib pajak mengalami peningkatan satu satuan sedangkan kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan dianggap tetap maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Surabaya

akan menurun sebesar 0,010 satuan. Nilai Koefisien Regresi Pengetahuan Perpajakan = 0,287, artinya apabila pengetahuan perpajakan mengalami peningkatan satu satuan sedangkan kualitas pelayanan dan sanksi wajib pajak dianggap tetap maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Surabaya akan meningkat 0,287 satuan.

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah suatu pengujian untuk dapat diketahuinya pada jenis regresi yang digunakan terdapat variabel pengganggu dengan distribusi yang dinyatakan normal atau tidak. Pengujian ini menerapkan pendekatan Kolmogorov-Smirnov (K-S) dengan syarat penggunaan tingkat signifikan (nilai Asymp. Sig) 0,05 dan bilamana nilainya $> 0,05$ dapat dijelaskan data tersebut mempunyai sifat distribusi normal. Sebaliknya pendekatan tersebut menunjukkan signifikan $< 0,05$ maka residual tidak mengalami distribusi normal. Begitu sebaliknya bila signifikansi kurang dari 0,05 dinyatakan tidak normal.

Tabel 2
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

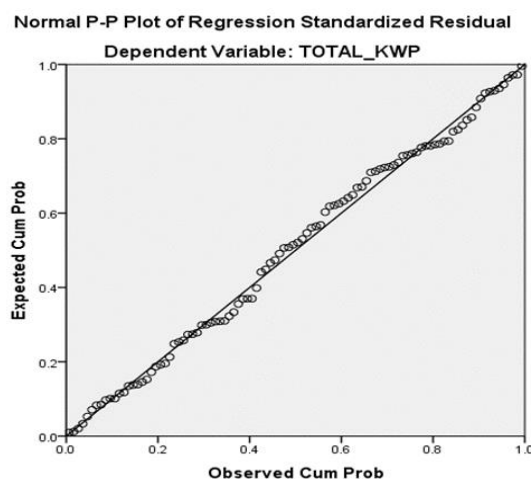
			Unstandardized Residual
N			100
Normal			
	Mean		.0000000
Parameters ^{a,b}			
	Std. Deviation		1.63791253
Most	Extreme	Absolute	.053
Differences			
		Positive	.043
		Negative	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z			.526
Asymp. Sig. (2-tailed)			.945

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dilihat dari tabel diatas menerangkan bahwasanya nilai Asymp. Sig sebesar 0,945, sehingga nilai Asymp. Sig lebih tinggi angkanya dari 0,05. Oleh karena itu data peneliti dinyatakan telah mengalami distribusi normal dan data bisa digunakan untuk penelitian.

Selain menggunakan pendekatan Kolmogorov-Smirnov, uji normalitas bisa juga diketahui dari bantuan Normal P-P Plot Of Regression Standart berupa grafik. Dalam grafik ini dinyatakan lulus uji normalitas apabila data penelitian berada pada garis diagonal.



Gambar 2
Uji Normalitas

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dalam gambar grafik tersebut dapat dilihat titik-titik mengalami persebaran dan menjaral di garis diagonal, sehingga bisa dinyatakan bahwa model regresi terpenuhi asumsi normalitasnya.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas berguna untuk melakukan pengujian model regresi apakah terdapat korelasi antar variabel independen atau tidak. Uji ini dapat dideteksi dengan memakai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai toleransi, yang mana ketentuannya nilai VIFnya kurang dari 10 dan nilai toleransi lebih besar dari 0,10.

Tabel 3
Hasil Uji Multikolinieritas

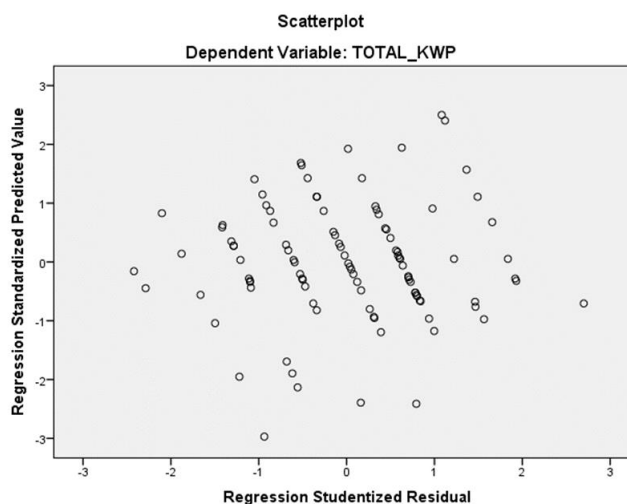
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
KP	.906	1.103
SWP	.993	1.007
PP	.911	1.098

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dapat dilihat menurut tabel diatas angka toleransi yang dihasilkan dari variabel-variabel yang ada lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Dari perolehan nilai tersebut maka penelitian dinyatakan lulus uji multikolinieritas dan data bisa digunakan untuk penelitian.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah suatu pengujian asumsi residual yang menggunakan varians tidak konstan yang mana dapat dideteksi dengan metode chart scatterplot. Penelitian dikatakan terjadi heterokedastisitas bilamana hasil dari metode chart berbentuk pola tertentu serta terdapat titik-titik yang beraturan dan tersebar diantara angka 0 dan sumbu Y. Dan tidak terjadi heterokedastisitas bilamana hasil dari metode chart tidak tergambar jelasnya pola dan titik-titik mengalami penyebaran diantara angka 0 dan sumbu Y.



Gambar 3
Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Data primer diolah, 2021

Dapat diketahui dari hasil grafik yang ditampilkan tidak tergambar jelasnya pola dan titik-titik mengalami penyebaran diantara angka 0 dan sumbu Y, dapat ditarik simpulan yaitu tidak mengalami Heterodastisitas dan dapat dinyatakan model regresinya baik.

Uji F (*goodness of fit*)

Uji ketepatan atau uji F di pilih sebagai metode guna menguji signifikansi pengaruh pada jenis penelitian yang sesuai. Dalam pengujian Uji F apabila nilai signifikan yang dihasilkan $< 0,05$ dapat dijelaskan bahwa variabel independen cenderung berpengaruh pada variabel dependen. Sedangkan bilamana hasil dari nilai signifikan $> 0,05$ maka variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen dan dinyatakan tidak layak.

Tabel 4
Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	26.367	3	8.789	3.177	.028 ^b
Residual	265.593	96	2.767		
Total	291.960	99			

a. Dependent Variable: Total_KWP

b. Predictors: (Constant), Total_PP, Total_SWP, Total_KP

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel menunjukkan nilai F sebesar 3.177 dengan signifikansi sebesar 0.028 yang nilainya mana kurang dari nilai signifikansi 0,05, sehingga dinyatakan layak dan tepat sehingga penelitian ini dapat digunakan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian Koefisien Determinasi berguna untuk mengetahui besarnya variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Hasil dari besar signifikansi yang telah ditetapkan pada koefisien determinansi ini dapat diketahui dari berapa angka koefisien determinasi (R^2) dari hasil output SPSS. Nilai koefisien determinasi R^2 mulai dari angka nol sampai dengan satu. Ketentuan penilaian pengujian ini yaitu apabila nilai $R^2 = 0$ maka tidak ada variabel independen yang berpengaruh pada variabel dependen, bilamana hasil dari $R^2 = 1$ maka dapat diketahui bahwasanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sangat baik. Berikut ini tersaji hasil output SPSS terkait uji determinasi dari data penelitian.

Tabel 5
Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.301 ^a	.090	.062

a. Predictors: (Constant), Total_PP, Total_SWP, Total_KP

b. Dependent Variable: Total_KWP

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dapat dijelaskan dari nilai *R Square* (R^2) menghasilkan angka 0,090 yang artinya angka diatas 0 dan dibawah 1 tingkat hubungan variabel kualitas pelayanan, sanksi wajib pajak kendaraan bermotor, dan pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan sisanya 0,91 dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar penelitian.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji T berfungsi untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen secara individual dalam memberikan penjelasan variasi variabel dependen. Hasil yang diperoleh dari pengujian ini nantinya bisa memberikan hasil berupa diterimanya hipotesis atau tidak. Dengan hasil tersebut dapat juga diketahui bahwa bisa tidaknya variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Dalam pengujian T ini menggunakan tingkat signifikansi

$\alpha = 0,05$ atau 5%. Ketentuan dalam pengujian yaitu apabila angka yang dihasilkan dari nilai signifikannya lebih besar dari 0,05 maka hipotesisnya ditolak. Namun, bila nilai signifikan yang dihasilkan kurang dari 0,05 maka hipotesis diterima yang berarti variabel independen mempunyai pengaruh signifikan pada variabel dependen.

Tabel 6
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.536	2.359		5.313	.000
TOTAL_KP	-.124	.101	-.125	-1.225	.224
TOTAL_SWP	-.010	.088	-.011	-.114	.909
TOTAL_PP	.287	.094	.313	3.070	.003

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan pada Tabel 6 menunjukkan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,224 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_1) dalam penelitian ini ditolak. Oleh karena itu kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, (2) Sanksi wajib pajak menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,909 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_2) dalam penelitian ini ditolak. Oleh karena itu sanksi wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, (3) Pengetahuan perpajakan menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,03 lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_3) dalam penelitian ini diterima. Oleh karena itu pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil uji hipotesis sebelumnya kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini berdasar pada hasil nilai signifikan kualitas pelayanan sebesar 0,224 lebih besar dari 0,05. Dari penelitian yang telah dilakukan ada beberapa wajib pajak yang merasa kurang puas terkait pelayanan dari petugas. Wajib pajak merasa petugas kurang ramah, dalam penerapan 3S (senyum, sapa, dan salam) dalam pelayanannya, serta fasilitas yang ada kurang seperti kurangnya tempat duduk disaat pengunjung sangat ramai mengantri di Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara. Namun kurangnya tempat duduk ini terjadi karena penerapan social distancing yang diterapkan petugas sesuai protokol kesehatan untuk menghindari penyebaran Virus Corona. Kualitas pelayanan adalah faktor eksternal yaitu berasal dari luar yang mempengaruhi persepsi berupa penilaian masing-masing wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil uji hipotesis sebelumnya sanksi wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini berdasar pada hasil nilai signifikan sanksi wajib pajak sebesar 0,909 lebih besar dari 0,05. Dari penelitian yang telah dilakukan ada beberapa wajib pajak merasa keberatan ketika pengenaan sanksi wajib pajak berupa denda keterlambatan apabila terlambat dalam membayar pajak. Sanksi wajib pajak adalah faktor eksternal yaitu berasal dari luar wajib pajak yang menimbulkan persepsi berupa penilaian masing-masing wajib pajak. Dalam hal ini dengan diberlakukannya sanksi dapat menjadi beban bagi wajib pajak sehingga membuat wajib pajak cenderung tidak patuh dalam membayar pajak. Disisi lain ada wajib pajak yang kurang mengerti cara perhitungan sanksi

berupa denda keterlambatan pembayaran pajak yang menjadi beban wajib pajak. Hal ini dibutuhkan perhitungan yang jelas mengenai pengenaan berapa hari keterlambatan serta tarif dendanya. Sanksi wajib pajak dapat terus ditegaskan namun juga harus dibarengi dengan penjelasan yang kuat mengenai pengenaan tarif dendanya juga.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil uji hipotesis sebelumnya pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini berdasar pada hasil nilai signifikan pengetahuan perpajakan sebesar 0,03 lebih rendah dari 0,05. Dari penelitian yang telah dilakukan mayoritas wajib pajak mempunyai pengetahuan yang baik mengenai pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan perpajakan adalah faktor internal yaitu berasal dari dalam wajib pajak, oleh karena itu persepsi mengenai pengetahuan perpajakan merupakan pendapat individu dari masing-masing wajib pajak tanpa ada pengaruh dari luar. Wajib pajak memahami bahwasanya pembayaran pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu bentuk partisipasinya terhadap biaya pembangunan daerah termasuk infrastruktur jalan. Selain itu, wajib pajak mengerti kapan jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan pribadi mereka agar tidak terkena sanksi berupa denda administrasi yang memberatkan. Sesampainya di Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, wajib pajak juga melengkapi persyaratan dari pembayaran pajak kendaraan bermotor.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian besarnya pengaruh kualitas pelayanan, sanksi wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara tahun 2021. Berdasarkan hasil dari analisis data yang ada maka diperoleh simpulannya yaitu: (1) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan kurang puasnya pelayanan dari petugas. Wajib pajak merasa petugas kurang ramah sehingga dalam penerapan 3S (senyum, sapa, dan salam) oleh petugas pajak masih dinilai kurang. Selain itu, menurut wajib pajak fasilitas yang telah disediakan masih kurang, yaitu seperti kurangnya tempat duduk disaat pengunjung sangat ramai mengantri di Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara, (2) Sanksi wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dikarenakan sanksi wajib pajak merupakan penyebab eksternal yakni dari luar wajib pajak yang menimbulkan persepsi berupa penilaian dari wajib pajak sendiri. Dalam hal ini dengan diberlakukannya sanksi dapat menjadi beban bagi wajib pajak sehingga membuat wajib pajak cenderung tidak patuh dalam membayar pajak. Disisi lain wajib pajak kurang mengerti perhitungan sanksi berupa denda keterlambatan pembayaran pajak yang menjadi beban wajib pajak, (3) Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dikarenakan pengetahuan perpajakan termasuk faktor internal yang berasal dari dalam wajib pajak, oleh karena itu persepsi mengenai pengetahuan perpajakan merupakan pendapat individu dari masing-masing wajib pajak tanpa ada pengaruh dari luar. Wajib pajak memahami bahwasanya pembayaran pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu bentuk partisipasinya terhadap biaya pembangunan daerah termasuk infrastruktur jalan. Selain itu, wajib pajak rata-rata mengerti kapan jatuh tempo dari pembayaran pajak kendaraan pribadi mereka agar tidak terkena sanksi berupa denda administrasi yang memberatkan.

Keterbatasan

Penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan berfungsi sebagai bentuk evaluasi bagi peneliti yang memakai metode yang sama dikemudian hari, supaya tercapainya hasil yang

memuaskan yakni: (1) Metode pengumpulan data penelitian dengan menggunakan kuesioner sehingga datanya cenderung subjektif. Dalam hal ini diperlukan lagi cara pengumpulan data yang lain seperti metode wawancara yaitu bertanya kepada responden saat itu juga sehingga data yang didapatkan lengkap, (2) Pada pengambilan data sekunder, yaitu data yang ada di Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara, peneliti merasa kesusahan dalam mengambil data dikarenakan petugas instansi menyarankan untuk penelitian melalui daring (online), (3) Dalam proses pengisian kuesioner, beberapa responden terburu-buru dalam mengisi kuesioner dikarenakan masih ada kegiatan lain yang harus dilakukan oleh responden, sehingga menyebabkan beberapa jawaban yang telah diberi tidak sama dengan keadaan yang ada.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka ada beberapa saran yang bisa disampaikan peneliti antara lain: (1) Bagi Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara, dihimbau lebih meningkatkan pelayanan khususnya keramahan petugas terhadap wajib pajak. Selain itu petugas pelayanan di Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara turut memberikan informasi mengenai pajak kendaraan bermotor khususnya seputar sanksi wajib pajak agar wajib pajak paham secara detail mengenai sanksi denda keterlambatan pembayaran pajak. Dengan upaya ini maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat terus meningkat, (2) Bagi peneliti yang tertarik ingin meneliti bidang yang sama disarankan menambahkan jumlah variabel-variabel lainnya, sehingga nantinya bisa memberikan pengetahuan yang luas mengenai variabel tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- 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
- Arum, H. P. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas, *Jurnal Akuntansi* 1(1): 12.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta
- Carolina, V. 2009. *Pengetahuan Pajak*. Salemba Empat. Jakarta
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan Edisi Revisi*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Priantara, D. 2012. *Perpajakan Indonesia Edisi 2*. Mitra Wacana Media. Jakarta
- Puspita. 2016. Analisis Jalur Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kota Kediri dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening" (Studi Empiris Pada Dinas Pendapatan Kota Kediri), *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi FE UN PGRI 1*: 1
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Robbins, S. P. 1996. *Perilaku Organisasi Edisi ke 7*. Prehallindo. Jakarta.
- Saputro, M. A. Marsiwi, D. Wafirotin, K. Z. 2017. 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 Bersama Samsat Kabupaten Ngawi. *Jurnal Akuntansi Bisnis*. 1: 1-15
- Sujarweni, V. W. 2016. *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Suryadi. 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak. *Jurnal Keuangan Publik*. 4,1: 105-121.
- Tjiptono, F. 2010. *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Andi Offset. Yogyakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. 22 Juni 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5025. Jakarta

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. 17 Juli 2007. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 4740. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. 15 September 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2004 *Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah*. 15 Oktober 2004. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004. Jakarta.
- Utama, I. W. M. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Bisnis*.1: 1-19.
- Wijayanti, A. M. Budiman, N.A. Aini. 2014. Kepatuhan Wajib Pajak Badan Perusahaan Manufaktur di Semarang Dalam Perspektif Tax Professional. *Jurnal Investasi* 10(1): 22-35
- Yanti, W. D. R. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Kondisi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Bisnis*. 1: 1-2.