

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi pada Samsat Konawe)

Angelina Yenny Ringan

Program Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam Enam Kendari

Corresponding Author: angelinayenny0@gmail.com

Article History

Received : 26-06-2023

Revised : 03-07-2023

Accepted : 07-07-2023

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak; Kesadaran Wajib Pajak; Kualitas Pelayanan

Keywords: Taxpayer Awareness; Taxpayer Compliance; Quality of Service

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh: 1) Kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe, 2) Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe dan 3) Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe. Penelitian ini dilaksanakan pada Samsat Konawe, Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak pada Samsat Konawe. Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Konawe pada tahun 2020 sebanyak 89.835 orang. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 orang. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe, 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe dan 3) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe.

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of: 1) Service quality and taxpayer awareness on compliance to pay motor vehicle tax at Samsat Konawe, 2) Quality of service on compliance to pay motor vehicle tax at Samsat Konawe and 3) Taxpayer awareness on compliance to pay motor vehicle tax at Samsat Konawe. This research was conducted at Samsat Konawe, To analyze the effect of service quality and taxpayer awareness on tax compliance at Samsat Konawe. The population of this study was all motor vehicle taxpayers registered at Samsat Konawe in 2020 as many as 89,835

people. Determination of samples using the Slovin formula so that the number of samples obtained as many as 100 people. Data analysis uses descriptive analysis and multiple linear regressions. The results showed that: 1) Service quality and taxpayer awareness have a positive and significant effect on compliance to pay motor vehicle tax at Samsat Konawe, 2) Service quality has a positive and significant effect on compliance to pay motor vehicle tax at Samsat Konawe and 3) Taxpayer awareness has a positive and significant effect on compliance to pay motor vehicle tax at Samsat Konawe.

PENDAHULUAN

Negara Republik Indonesia adalah Negara hukum berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang dasar 1945, bertujuan mewujudkan tata kehidupan Negara dan bangsa yang adil dan sejahtera, aman, tenteram, dan tertib, serta menjamin kedudukan hukum yang sama bagi warga masyarakat, untuk mencapai tujuan dimaksud, pembangunan nasional yang dilaksanakan secara berkesinambungan dan berkelanjutan serta merata di seluruh tanah air memerlukan biaya besar yang harus digali terutama dari sumber kemampuan sendiri, dalam kemandirian, pemerintah berupaya meningkatkan penerimaan Negara dari sektor pajak melalui intensifikasi dan ekstensifikasi pemungutan pajak (Nana Adriana Erwis, 2012).

Salah satu pendapat asli daerah yang paling potensial adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Hal tersebut dikarenakan jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya di Indonesia. Adanya peningkatan tersebut dikarenakan adanya pola kebutuhan dalam memperlancar mobilitas masyarakat yang tinggi untuk menunjang kehidupan sehari-hari. Selain itu adanya tingkat pertumbuhan masyarakat yang terus meningkat setiap tahunnya sehingga mengakibatkan tingginya konsumsi terhadap kendaraan bermotor, terutama pada kendaraan bermotor roda dua.

Pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Konawe salah satunya dapat dilakukan di Kantor Bersama Samsat Konawe, dimana pelayanannya meliputi bea balik nama kendaraan, bermotor, mutasi keluar dan masuk kendaraan bermotor, pendaftaran kendaraan bermotor baru, pemungutan dan pengesahan ulang tahunan dan lima tahunan STNK. Penggantian STNK lima tahunan atau yang biasa disebut pajak kendaraan bermotor lima tahunan, sangat penting bagi pengendara kendaraan bermotor. Setiap tahunnya wajib pajak diharuskan untuk membayar pajak kendaraan bermotor dimana akan diberikan stempel tanda pengesahan bahwa wajib pajak telah melunasi kewajiban pajak kendaraan bermotornya. Kemudian, pada tahun kelima akan dilakukan penggantian STNK serta penggantian plat nomor kendaraan bermotor atau yang biasa dikenal pajak kendaraan bermotor lima tahunan.

Penelitian ini menitik beratkan pada kepatuhan wajib Pajak kendaraan bermotor roda dua. Hal ini dikarenakan kepatuhan wajib pajak menjadi kunci dalam meningkatkan penerimaan pajak. Wardani (2017:109) menyebutkan seseorang dapat dikatakan sebagai

wajib pajak yang patuh apabila wajib pajak tidak memiliki tunggakan, membayar pajak tepat pada waktunya, wajib pajak memnuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya, wajib pajak dapat menegetahui jatuh tempo, dan wajib pajak tidak pernah melanggar ketentuan peraturan. Rahayu (2017:196) menjelaskan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayan.

Wahyuni (2013: 28) menjelaskan wajib pajak yang memiliki kesadaran tentang arti, fungsi dan tujuan dari membayar pajak sehingga dengan kerelaan dan keikhlasan ikut merasa bertanggung jawab membiayai pembangunan negara. Yang mana, jika diimbangi dengan adanya pelayanan perpajakan yang baik dapat memberikan sistem pelayanan yang efektif dan efisien akan mendorong kerelaan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya tanpa mengharap kontrapetasi. Hal tersebut akan menumbuhkan kepatuhan pada diri wajib pajak.

Wardani (2017:18) mengungkapkan bahwa, apabila seorang wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi dan kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak baik maka akan berpengaruh pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak. Karakteristik Wajib Pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial dan ekonomi akan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Kesadaran dan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan kepada Wajib Pajak selaku pihak pemberi dana bagi negara dalam hal membayar pajak (Akbar dkk, 2019). Di samping itu juga tergantung pada kemauan atau kesadaran wajib pajak juga, sampai sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan (Rahayu, 2017:142).

Samsat atau Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan bermotor (Regiden Ranmor), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat.

Hasil studi pendahuluan ditemukan bahwa terjadi kesenjangan antara jumlah sepeda motor dengan jumlah yang telah membayar pajak sepeda motor. Lebih jelasnya ditampilkan melalui tabel berikut:

Tabel 1.1. Data Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Sepeda Motor

No	Tahun	Jumlah Sepeda Motor (Unit)	Yang Membayar Pajak (Unit)		Yang Tidak Membayar Pajak (Unit)	
			Jumlah	%	Jumlah	%
1	2017	66,062	17,342	26.25	48,720	73.75
2	2018	72,977	19,195	26.30	53,782	73.70
3	2019	81,406	20,730	25.46	60,676	74.54
4	2020	89,835	17,696	19.70	72,139	80.30
Rata-rata		77,570	18,741	24.43	58,829	75.57

Sumber: Samsat Konawe, Tahun 2021.

Tabel 1.1. menunjukkan bahwa rata-rata jumlah sepeda motor di Kabupaten Konawe pada tahun 2017-2019 sebanyak 77,570 unit namun rata-rata yang patuh membayar pajak selama tahun 2017-2019 hanya sebanyak 18,741 unit sepeda motor atau sebesar 24,43 persen. Sedangkan yang tidak patuh untuk membayar pajak selama tahun 2017-2019 dengan rata-rata sebanyak 58,829 unit atau sebesar 75,57 persen.

Kondisi tersebut diduga ada hubungannya dengan kualitas pelayanan yang ada pada Samsat Konawe dan tingkat kesadaran wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurus

Sarifah dkk (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Namun penelitian yang dilakukan oleh Kilapong G. Ester dkk (2017) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.

Hasil penelitian Rizky Fitra Ramdani dkk (2019) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Eken Patmasari dkk (2016) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan gap fenomena dan gap empiris, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Konawe).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh:

1. Kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe.

2. Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe.
3. Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe.

Pengertian pajak menurut Waluyo (2013:2) “Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan. Adapun menurut Rahayu (2017:22) menyatakan bahwa “Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sector pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.”

Menurut Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (2010:1) mengatakan pajak sebagai berikut: “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikulir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (tegen prestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.”

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009, pajak daerah dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Pajak Provinsi
 - a. Pajak Kendaraan Bermotor
 - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
 - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
 - d. Pajak Air Permukaan
 - e. Pajak Rokok
2. Pajak Kota/Kabupaten
 - a. Pajak Hotel
 - b. Pajak Restoran
 - c. Pajak Hiburan
 - d. Pajak Reklame
 - e. Pajak Penerangan Jalan
 - f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
 - g. Pajak Parkir
 - h. Pajak Air Tanah
 - i. Pajak Sarang Burung Walet
 - j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
 - k. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

Definisi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menurut Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan definisi Kendaraan Bermotor menurut Undang undang No. 28 Tahun 2009 adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat berat yang bergerak. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak daerah. Sebagai salah satu jenis pajak daerah, pajak ini menganut sistem bagi hasil antara Pemerintah Kabupaten/Kota menerima bagi hasil PKB sebesar 30%, sedangkan Pemerintah Provinsi menerima 70%. Hasil penerimaan PKB tersebut, paling sedikit 10% (sepuluh persen) termasuk yang dibagi dihasilkan kepada Kabupaten/Kota, dialokasikan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan modal dan sarana transportasi umum.

Menurut Kotler (2016:49) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun. Sementara menurut Wykof yang dikutip oleh Tjiptono (2014:59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2014:61) bahwa kualitas pelayanan adalah manusia atau orang yang berupaya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) mengemukakan indikator kualitas pelayanan ada 5 indikator, yaitu :

1. *Tangibles*: kualitas layanan berupa sarana fisik kantor, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya.
2. *Realibility*: kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsivness*: kesanggupan untuk membantui dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty*: sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Definisi tersebut mengandung makna bahwa kualitas layanan dapat diukur dari keberadaan sarana fisik kantor termasuk fasilitas yang ada di dalamnya. Disamping itu, kualitas layanan juga dapat diukur dari perilaku petugas yang memberikan pelayanan.

Menurut Nasution (2011:62) “Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah

melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Nurmantu (2015:7) menyatakan bahwa: “Kesadaran wajib pajak penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak”. Adapun beberapa indikator kesadaran wajib pajak menurut Irianto (2015:36) yaitu:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak didasari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan Negara.
3. Kesadaran bahwa wajib pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak didasari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. (Rahayu, 2017:138) mengatakan bahwa “kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan”. Safri Nurmatu (2015:148) menyebutkan kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan perpajakannya. Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan dan pertauran pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan patuh serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak (Sri Putri, 2014:5).

Indikator kepatuhan wajib pajak menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, yaitu:

1. Tepat waktu dalam pembayaran pajaknya
2. Tidak melakukan penundaan dengan sengaja
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada Samsat Konawe, Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak pada Samsat Konawe.

Menurut Arikunto (2010:173) berpendapat bahwa populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Konawe pada tahun 2020 sebanyak 89.835 orang.

Menurut Arikunto, 2010: 174) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden N = Ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; $e=0,1$

Berdasarkan rumus tersebut maka, jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{89.835}{1 + 89.835(0,1)^2} = 99,88 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ Orang}$$

Teknik penentuan responden yaitu menggunakan teknik *accidental sampling* yang dimana *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data kuantitatif
2. Data kualitatif

Sumber data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Data primer
2. Data sekunder

Pengumpulan data menggunakan metode sebagai berikut :

1. Kuesioner
2. Studi dokumen

Uji validitas adalah derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Kriteria yang digunakan untuk uji validitas adalah apabila nilai *person correlation* (r) $\geq 0,30$ atau $\text{sig} < 0,05$ dinyatakan valid.

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen mengikuti atau mendekati distribusi normal (Situmorang, dkk,

2011:55). Normalitas data dapat dilihat dengan cara melihat nilai skewness dan Kurva P-Plot. Dimana, data yang terdistribusi normal akan memiliki nilai skewness mendekati angka 0. Sehingga memiliki nilai atau kecenderungan yang normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data normal maka garis yang menggambarkan data.

Uji Multikolinearitas Data Uji ini bertujuan untuk menguji suatu model apakah dalam model sebuah regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Hubungan linier antar variabel independen inilah yang disebut dengan multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Tujuan dari uji ini adalah untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan. Kesimpulan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Deteksi untuk multikolinearitas pada suatu model adalah apabila nilai *variance inflation factor* (VIF) < 10 dan nilai *Tolerance* > 1 , maka model dapat dikatakan multikolinearitas.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah Homoskedastisitas atau yang tidak terjadi Heteroskedastisitas (Ghozali, 2011:125).

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan persentase. (Sugiyono, 2014). Pada penelitian ini penyajian data menggunakan tabel dan analisis datanya menggunakan mean. Pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi adalah teknik statistika yang berguna untuk memeriksa dan memodelkan hubungan diantara variabel-variabel. Regresi berganda sering kali digunakan untuk mengatasi permasalahan analisis regresi yang mengakibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

1. Umur

Sesuai hasil penelitian dengan menggunakan angket, diperoleh data -Jika P-Value $> 0,05$ maka hipotesis dua dan tiga ditolak.

B. Definisi Operasional Variabel

1. Kualitas Pelayanan adalah kinerja layanan Samsat Konawe dalam memberikan mutu layanan yang tidak menyulitkan wajib pajak dalam membayar pajaknya, yang diamati pada indikator *Tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*.
2. Kesadaran wajib pajak adalah sikap wajib pajak dalam mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak, yang diamati pada indikator Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara, Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara dan Kesadaran bahwa wajib pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.

Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor, yang diamati pada indikator: tepat waktu dalam pembayaran pajaknya, tidak melakukan penundaan dengan sengaja dan tidak pernah dijatuhi hukuman bahwa seluruh responden pada Samsat Konawe masih dalam kategori produktif. Lebih jelasnya ditampilkan melalui berikut:

Tabel 4.1.Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Kelompok Umur (Tahun)	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
25-30	21	21,00
31-35	31	31,00
36-40	33	33,00
41-45	15	15,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data primer, 2021.

Tabel 4.1. menunjukkan bahwa sebanyak 21 responden (21,00%) berada pada interval umur antara 25-30, 31 responden (31,00%) berada pada interval umur antara 31-35 tahun. Responden yang berumur 36-40 tahun yaitu sebanyak 33 responden (33,00%).

2. Pendidikan

Sedangkan responden berumur 41-45 tahun yaitu sebanyak 15 responden (15,00%). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa responden berada pada usia produktif ditinjau dari umurnya. Produktifnya usia responden menggambarkan adanya kegiatan yang dilakukan secara optimal sehingga dalam menggunakan sepeda motor menjadi kebutuhan.

Pendidikan mempengaruhi pola pikir dan sikap seseorang dalam melaksanakan suatu kegiatan. Sesuai hasil penelitian diperoleh data bahwa pendidikan realtif sedang. Lebih jelasnya ditampilkan melalui Tabel berikut:

Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
SD	15	15,00
SMP	23	23,00
SMA	39	39,00
D-III	9	9,00
S1	11	11,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data primer, 2021.

Tabel 4.2. menunjukkan bahwa sebanyak 15 responden (15,00%) berpendidikan SD. Responden yang berpendidikan SMP sebanyak 23 responden (23,00%). Kemudian yang berpendidikan SMA sebanyak 39 responden (39,00,00%). Responden yang berpendidikan D-III sebanyak 9 responden (9,00,00%). Sedangkan yang berpendidikan S1 terdapat 11 responden (11,00%). Dengan demikian maka dapat Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan diketahui bahwa pendidikan responden yang diteliti tergolong sedang. Oleh karena itu diharapkan wajib pajak rutin membayar pajak setiap tahun.

3. Pekerjaan

Pekerjaan adalah mata pencaharian responden. Sesuai hasil penelitian jenis pekerjaan responden bervariasi. Lebih jelasnya data penelitian tersebut ditampilkan melalui tabel berikut:

Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Petani	7	7,00
Wiraswasta	29	29,00
Karyawan Swasta	24	24,00
Pedagang	22	22,00
PNS	18	18,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data primer, 2021.

Tabel 4.3. menunjukkan bahwa responden yang memiliki pekerjaan sebagai Petani sebanyak 7 responden (7,00%). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 29 responden (29,00%). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai Karyawan Swasta sebanyak 24 responden (24,00%). Responden yang memiliki

pekerjaan sebagai Pedagang sebanyak 22 responden (22,00%). Sedangkan yang memiliki pekerjaan sebagai PNS yaitu sebanyak 18 responden (10,00,00%). Bervariasinya pekerjaan responden menunjukkan bahwa responden berbagai latar belakang pekerjaan.

C. Hasil Pengolahan Data dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas sebagaimana terlampir dapat diketahui bahwa nilai residual terstandarisasi normal. Hal tersebut dibuktikan pada uji Tabel 4.7. Hasil Uji Normalitas *kolmogrov-smirnov Z* dengan dengan *Asymp sig. (2-tailed)* $0,218 > 0,05$, dengan demikian maka data terdistribusi normal. Hasil uji normalitas ditampilkan melalui tabel berikut:

		Unstandardized Residual
N		100
Mean		.0000000
Normal Parameters ^{a,b}		3.70486064
Std.		.166
Deviation		.166
Absolute		-.111
Most Extreme		1.664
Positive		.218
Differences		
Negative		
Kolmogorov-Smirnov Z		
Asymp. Sig. (2-tailed)		

2. Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas sebagaimana terlampir (Lampiran 6) dapat diketahui bahwa model tidak mengandung unsur heteroskedastisitas karena nilai sig dari masing-masing Tabel 4.8. Hasil Uji Heterokedastisitas variabel independen yaitu kualitas pelayanan = $0,304 > 0,05$ dan kesadaran wajib pajak = $0,201 > 0,05$. Hasil uji multikolinieraitas ditampilkan melalui tabel berikut:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
<u>(Constant)</u>	9.572	1.329		7.200	.000

1	<u>X1</u>	-.085	.029	-.362	-2.948	.304
	<u>X2</u>	-.056	.044	-.158	-1.287	.201

3. Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas sebagaimana terlampir (Lampiran 6) diketahui bahwa berdasarkan output pada koefisien model dikatakan tidak terjadi multikolinear karena nilai VIFnya < 10 dimana kualitas pelayanan sebesar 1.909 dan kesadaran wajib pajak sebesar 1.909. Sehingga memungkinkan bahwa kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil uji multikolinearitas ditampilkan melalui tabel berikut:

Model	Collinearity Statistics
	VIF
1	
(Constant)	
<u>X1</u>	1.909
<u>X2</u>	1.909

Berdasarkan deskripsi data, maka analisis pengaruh dapat dianalisis dengan menggunakan program komputer (SPSS) dan diperoleh hasil sebagaimana terlampir. Dari lampiran tersebut, selanjutnya dibuatkan rekapitulasi sebagaimana ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi (b)	t hitung (db = 97)	Probabilitas Parsial (sig)
Kualitas Pelayanan (X1)	0.272	6.125	0.000
Kesadaran Wajib Pajak (X2)	0.350	5.529	0.000
Constanta (a)	8.644		
Koefisien Korelasi (R)	0.827		
Koefisien determinasi (R square) Fhitung	0.683	104.648	
Probabilitas simultan	0.000		

- a. **Persamaan Regresi Linear Berganda** Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 4.7 di atas, maka persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 0.400 + 0.558X_1 + 0.331X_2$$

Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 8.644 menunjukkan bahwa besaran nilai kepatuhan wajib pajak sebelum dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak.
- b. Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0.272 menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan asumsi faktor lain (kesadaran wajib pajak) dianggap tetap (*Ceteris Paribus*). Berarti jika kualitas pelayanan meningkat maka kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor akan meningkat.
- c. Koefisien regresi untuk variabel kesadaran wajib pajak (X_2) sebesar 0.350 menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dari kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan asumsi faktor lain (kualitas pelayanan) dianggap tetap (*Ceteris Paribus*). Berarti jika kepatuhan wajib pajak meningkat maka kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor akan meningkat.

b. Koefisien Korelasi

Sesuai hasil penelitian, koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak sebesar 0.827 yang berarti terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif. Artinya bahwa dengan baiknya kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak maka dapat meningkatkan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe. Hal ini didasarkan pada kriteria koefisien korelasi sebagai berikut:

0-0,25 : Korelasi sangat lemah

0,25-0,50 : Korelasi cukup

0,50-0,75 : Korelasi kuat

0,75-1 : Korelasi sangat kuat (Sumber: Jonathan, 2012:35)

c. Koefisien Determinasi (*R Square*)

Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0.683 ini berarti bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 68.3%. Selebihnya yaitu sebesar 31.7% diterangkan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

1. Uji F

Kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor Pada Samsat Konawe. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji F pada tingkat kepercayaan 0,95 atau taraf nyata $\alpha = 0,05$,

dimana $P\text{-Value} = 0,000 < 0,05$. Ini berarti bahwa dengan baiknya kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor Pada Samsat Konawe. Dengan demikian maka hipotesis satu yang menyatakan bahwa : Kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor Pada Samsat Konawe dapat diterima.

2. Uji t

Sesuai dengan hasil analisis komputer (*SPSS*) dapat diketahui bahwa:

- a. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor Pada Samsat Konawe. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji t pada tingkat kepercayaan 0,95 atau taraf nyata $\alpha = 0,05$, dimana $P\text{-Value} = 0,000 < 0,05$. Ini berarti bahwa dengan baiknya kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor Pada Samsat Konawe. Dengan demikian maka hipotesis dua yang menyatakan bahwa: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor Pada Samsat Konawe dapat diterima.
- b. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor Pada Samsat Konawe. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji t pada tingkat kepercayaan 0,95 atau taraf nyata $\alpha = 0,05$, dimana $P\text{-Value} = 0,000 < 0,05$. Ini berarti bahwa dengan baiknya kesadaran wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor Pada Samsat Konawe. Dengan demikian maka hipotesis tiga yang menyatakan bahwa : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor Pada Samsat Konawe dapat diterima.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Konawe

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe. Artinya bahwa dengan baiknya kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe yang tercermin pada tepat waktu dalam pembayaran pajaknya, tidak melakukan penundaan dengan sengaja dan tidak pernah dijatuhi hukuman.

Hal tersebut diperkuat pula melalui hubungan antara kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe dengan nilai positif 0,827 yang berarti bahwa baiknya kualitas pelayanan dan

kesadaran wajib pajak maka dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe. Adapun nilai kontribusi dari variabel kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe terhadap kinerja karyawan sebesar 97.1%. Selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini (2.9%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian empiris yang dilakukan oleh Nurus Sarifah (2020), Rizky Fitra Ramdani dkk (2019) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Konawe

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe. Artinya bahwa dengan baiknya kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe yang tercermin pada tepat waktu dalam pembayaran pajaknya, tidak melakukan penundaan dengan sengaja dan tidak pernah dijatuhi hukuman.

Hasil penelitian ini mendukung pendapat yang dikemukakan oleh Rahayu (2017:140) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Administrasi baik tentunya karena instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakannya baik. Dengan kondisi tersebut maka usaha memberikan pelayanan bagi Wajib Pajak akan lebih baik, lebih cepat dan menyenangkan Wajib Pajak. Dampaknya akan nampak pada kerelaan Wajib Pajak untuk membayar pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian empiris yang dilakukan oleh Nurus Sarifah (2020), Rizky Fitra Ramdani dkk (2019), Ratu Rima Marfila dkk (2019): yang menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Konawe

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe. Artinya bahwa dengan baiknya kesadaran wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe

yang tercermin pada tepat waktu dalam pembayaran pajaknya, tidak melakukan penundaan dengan sengaja dan tidak pernah dijatuhi hukuman.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Rahayu (2017:142) Kesadaran dan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan kepada Wajib Pajak selaku pihak pemberi dana bagi negara dalam hal membayar pajak. Di samping itu juga tergantung pada kemauan wajib pajak juga, sampai sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah iktikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Susilawati, 2013).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian empiris yang dilakukan oleh Nurus Sarifah (2020), Rizky Fitra Ramdani dkk (2019), Nofian Lepong Bulan dkk (2019) dan Edi Sudiarto (2020) yang menemukan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian pada pembahasan, disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe. Artinya bahwa dengan baiknya kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe yang tercermin pada tepat waktu dalam pembayaran pajaknya, tidak melakukan penundaan dengan sengaja dan tidak pernah dijatuhi hukuman.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe. Artinya bahwa dengan baiknya kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe yang tercermin pada tepat waktu dalam pembayaran pajaknya, tidak melakukan penundaan dengan sengaja dan tidak pernah dijatuhi hukuman.
3. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Konawe. Artinya bahwa dengan baiknya kesadaran wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak

kendaraan bermotor pada Samsat Konawe yang tercermin pada tepat waktu dalam pembayaran pajaknya, tidak melakukan penundaan dengan sengaja dan tidak pernah dijatuhi hukuman.

Saran

Berdasarkan kesimpulan disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi Samsat Konawe, kiranya memberikan pelayanan yang maksimal dengan memberikan pelayanan secara individual serta sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.
2. Bagi Badan Pendapatan Daerah Konawe, kiranya memberikan pemahaman kepada wajib pajak tentang pentingnya pajak dalam pembangunan Negara dan Daerah.
3. Bagi wajib pajak, kiranya membayar pajak kendaraan bermotornya setiap tahun dengan tepat waktu tanpa paksaan dari siapapun.
4. Bagi peneliti selanjutnya kiranya mengembangkan penelitian ini dengan melibatkan variabel lain seperti sanksi pajak dan pengetahuan perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. A., Sebrina, N., & Taqwa, S. 2019. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Administrasi Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Generasi Millenial Di Kota Padang. Jurnal Eksplorasi Akuntansi, 1(1)*, 306- 319.
- Aprilliyana, Putri. 2017. *Pengaruh Tarif Pajak, Kesadaran Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Studi Pada Wpop Samsat Kota Surakarta*. Skripsi Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Damas Dwi, Anggoro. 2017. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Malang: UB Press
- Devano dan Rahayu, 2016. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Kencana. Jakarta.
- Ely Suhayati., dan Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Auditing, Konsep Dasar dan Pedoman Pemeriksaan Akuntan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Eken Patmasari, Trimurti, dan Suhendro . 2016. *Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Sistem Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tirtosuworo, Giriwoyo, Wonogiri*. Seminar Nasional IENACO – 2016 ISSN: 2337 – 4349
- Edi Sudiarto. 2020. *Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Wajib Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kendaraan Bermotor Di Kota Malang*. INSPIRASI; Jurnal Ilmu-ilmu Sosial Vol.17, No.2, 2020.

- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media: Yogyakarta.
- Irianto, Slamet Edi, 2015, *Politik Perpajakan: Membangun Demokrasi Negara*, UII Press, Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 544/KMK.04/2000 *Tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*.
- Kilapong G. Ester dkk. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado*. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern* 12(2), 2017, 523-530.
- Kotler, Phillip. 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Malhotra, Naresh K. 2010. *Riset Pemasaran (Marketing Research) (Edisi 4 Jilid 1)*. New Jersey,. Indonesia: PT. Indeks.
- Mangkoesebroto, Guritno. 2018. *Ekonomi Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Manik, Asri Wuri. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar*. Skripsi Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Nasution. 2011. *Perpajakan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nana Adriana Erwis. 2012. *Efektivitas Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran dan Surat Paksa Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan*. Skripsi, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Nofian Lepong Bulan dkk. 2019. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kota Kendari*. *Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan (JPEP) Volume 5, Nomor 1, Tahun 2020* Page: 71-82 e-ISSN: 2052- 5171.
- Nurmantu, Safri. 2015, *Pengantar Perpajakan*, Jakarta: Granit.
- Nurus Sarifah. 2020. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember*. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial* ISSN 1907-9990 | E-ISSN 2548-7175 | Volume 14 Nomor 2 (2020)
- Safri Nurmantu, 2015, *Pengantar Perpajakan*, Jakarta: Granit

- Rochmat Soemitro, S.H. 2012. *Dasar dasar Hukum Pajak dan Pajak. Pendapatan*. Bandung: Eresco.
- Ratu Rima Marfila dkk. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Survey Pada Wajib Pajak di SAMSAT Pajajaran Kota Bandung*. Kajian Akuntansi Universitas Islam Bandung Volume 20 No.1, Maret 2019.
- Rizky Fitra Ramdani dkk. 2019. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Vol. 1, No. 1, Desember 2019, Halaman 72-95.
- Situmorang, Syafrizal Helmi dan Muslich Lutfi, 2011. *Analisis Data Untuk Riset. Manajemen Dan Bisnis*, Edisi 2, USU Press, Medan.
- Sri Putri, 2014. *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang)*, Artikel Ilmiah, Universitas Negeri Padang.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Jurnal Akuntansi & Bisnis, Vol. 4, No. 2, Hal:1-14.
- Susilawati, dkk. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntansi Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi: Yogyakarta
- Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 *Tentang Pemerintahan Daerah*
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 1999 *Tentang Perimbangan Keuangan Pusat Dan Daerah*
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 *tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*
- Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wardani, Dewi K dan Rumiyaun.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 Vol 5 (1).
- Wahyuni, Ning. 2013. *Pengaruh Kesadaran, Penerapan Self Assesment System dan Pemeriksaan terhadap Kewajiban Membayar Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Universitas Negeri Semarang.