**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN MASYARAKAT MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**(Studi Kasus : SAMSAT Teluk Kuantan)**

**Jihan Asri Fasihah ( 18061010)**

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Gmail: [jihanasri.fasihah@gmail.com](mailto:jihanasri.fasihah@gmail.com)

ABSTRAK

Atribusi merupakan alasan yang meyebabkan seseorang berperilaku. Masalah utama dari atribusi ini apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik pengambilan sampel dilakukan denga teknik *Accident Sampling*. Jumlah Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode Kuesioner. Terdapat beberapa metode penelitian yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian ini, diantaranya adalah Uji Validitas, Uji Realibilitas, Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Autokorelasi), Analisis Regresi Linier Berganda dan uji Hipotesis Uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kuantan Singingi. Sedangkan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kuantan Singingi.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak**

***ABSTRACT***

Attribution is the reason that causes someone to behave. The main problem of this attribution is whether there is an effect of service quality and tax sanctions on public compliance in paying motor vehicle taxes. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and tax sanctions on public compliance in paying motor vehicle taxes in Kuantan Singingi Regency. The sampling technique was carried out using thetechnique *Accident Sampling*. The number of samples used in this study were 100 respondents who were calculated using theformula Slovin.Data was collected by using the Questionnaire method. There are several research methods used to achieve the objectives of this study, including Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test (Normality Test, Multicollinearity Test, Autocorrelation Test), Multiple Linear Regression Analysis and Hypothesis Testing t Test. The results of this study indicate that service quality has no effect on public compliance in paying motor vehicle taxes in Kuantan Singingi Regency. Meanwhile, tax sanctions have an effect on public compliance in paying motor vehicle taxes in Kuantan Singingi Regency.

**Keywords: Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance**

**PENDAHULUAN**

Pajak merupakan sumber pendanaan dalam melaksanakan tanggung jawab negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta kontak sosial antar warga negara dengan pemerintah (Dharma & Suardana, 2014). Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa ada lima jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi, antara lain Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok. Dari berbagai jenis pajak daerah khususnya provinsi, Pajak Kendaraan Bermotor adalah salah satu pajak yang memberikan kontribusi yang cukup besar untuk membiayai pembangunan daerah provinsi. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor (Nurlaela, 2017).

Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah Indonesia dalam mewujudkan pembangunan nasional yaitu dengan menggali sumber dana berupa pajak. Pajak merupakan sumber pendanaan dalam melaksanakan tanggung jawab negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta menjadi kontrak sosial antara warga negara dengan pemerintah (Ruyadi, 2009). Peran serta masyarakat sangat dibutuhkan dalam membayar pajak karena merupakan bentuk kontak sosial dengan pemerintah. Pembangunan negara yang dibiayai oleh pajak merupakan hasil pungutan dari masyarakat kepada negara berdasarkan undang-undang yang bersifat dipaksakan dan terutang (Siahaan, 2004).

Pemerintah bertekad untuk melepaskan ketergantungan pada bantuan luar negeri dan beralih pada kemampuan bangsa sendiri melalui peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak. Penyelenggaraan otonomi daerah merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat melalui pajak daerah dan retribusi dua daerah (Christina dan Kepramareni, 2012). Melalui pajak daerah pemerintah daerah seharusnya dapat memaksimalkan penerimaan daerah, sebab dengan penerimaan yang maksimal pemerintah mampu membiayai kebutuhan daerahnya sendiri.

Salah satu pajak daerah yang bisa digali yaitu pajak kendaraan bermotor.Pajak kendaraan bermotor atau PKB merupakan pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor (Suryarini dan Tarmudji, 2012). Seiring berkembangnya zaman semakin meningkatnya pula kendaraan yang beredar, yang berarti bertambahnya jumlah wajib pajak yang diharapkan dapat memberikan kontribusi yang maksimal terhadap pendapatan pemerintah.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang perpajakan yang berlaku (Ilhamsyah dkk, 2016). Menurut Nurmantu dan Rahayu (2013) menyataan bahwa “Kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan antara lain pengetahuan tentang pajak, kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat penghasilan wajib pajak. Kualitas pengetahuan yang baik akan sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Rahayu, 2010).

Menurut Lewis & Booms (2012) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah (Pangoestoti &Setiawan, 2016).

Salah satu Instansi Pemerintah yang melayani pajak kendaraan bermotor di Kuantan Singingi adalah SAMSAT Teluk Kuantan yang memiliki serangkaian sistem yang menyelenggarakan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor( Regiden Ranmore), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ). Pembentukan SAMSAT bertujuan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat. Yang mana SAMSAT harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai wajib pajak sebagai pengguna layanan, baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor maka SAMSAT mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap sebagai salah satu instansi pemerintah juga harus memperbaiki citra dan kulitas pelayanannya. Salah satu fenomena yang digambarkan terjadi hingga saat ini yaitu kepatuhan Wajib Pajak cenderung rendah karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan, dan menimbulkan permasalahan salah satunya yaitu keluhan-keluhan wajib pajak di Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT), diantaranya adanya perbedaan dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yaitu Wajib Pajak yang melalui calo atau biro jasa lainnya, keluhan para Wajib Pajak yang menunggu diruang tunggu Samsat karena mereka harus menunggu antrean, keluhan mengenai kenaikan atau penurunan persentase Pajak Kendaraan Bermotor yang tidak disosialisasikan terlebih dahulu kepada Wajib Pajak, keluhan mengenai kurangnya loket kasir yang ada mengakibatkan pelayanan pembayaran pajak menjadi semakin lama dan gangguan dari sistem saat proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Wajib Pajak diharuskan memenuhi kewajiban perpajakannya tetapi tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan oleh kantor SAMSAT (Nugraha & Rizki, 2015). Oleh karena itu sangat masuk akal apabila berbagai kalangan sependapat bahwa kualitas pelayanan yang baik terhadap Wajib Pajak merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak disamping faktor-faktor lainnya.

Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada 4 tahun terakhir dari tahun 2015 sampai dengan 2018 penerimaan pajak kendaraan bermotor selalu mengalami penurunan dan yang paling menurun drastis penerimaan pajak kendaraan bermotor adalah pada tahun 2018. Hal ini dapat dilihat pada tabel penerimaan pajak kendaraan bermotor di bawah ini :

Tabel 1. 1

Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TAHUN** | **Penerimaan** | **Realisasi** |
| 2014 | Rp. 35,736,842,586.00 | Rp. 32,829,161,373.00 |
| 2015 | Rp. 34,545,005,468.34 | Rp. 33,593,057,055.00 |
| 2016 | Rp. 33,769,523,770.69 | Rp. 30,787,834,083.00 |
| 2017 | Rp. 35,874,678,410.36 | Rp. 33,469,171,708.00 |
| 2018 | Rp. 41,442,032,882.18 | Rp. 27,660,062,968.00 |
| 2019 | Rp. 43,234,104,334.10 | Rp. 24,445,001,256.00 |
| 2020 | Rp. 45,441,021,178.1 | Rp. 21,224,765,201.00 |

Sumber : Kantor Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, 2020

Dari data penerimaan Pajak Kendaraan bermotor di atas, dapat di lihat bahwa setiap tahunnya hasil penerimaan pajak selalu menurun yaitu di mulai pada tahun 2015 sampai pada tahun 2020. Kemudian dapat di lihat pada tabel wajib pajak yang membayar pajak kendaraan Bermotor di bawah ini :

Tabel 1. 2

Wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Tahun** | **Jumlah** |
| 1 | 2014 | 46.424 |
| 2 | 2015 | 44.875 |
| 3 | 2016 | 43.314 |
| 4 | 2017 | 42.496 |
| 5 | 2018 | 32.043 |
| 6 | 2019 | 35.470 |
| 7 | 2020 | 29.337 |

Sumber : Kantor Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, 2020

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya selalu mengalami penurunan. Dapat dilihat pada tahun 2014 berjumlah sebanyak 46.424, pada tahun 2015 berjumlah 44.875, pada tahun 2016 berjumlah 43.314, pada tahun 2017 berjumlah 42.496, dan pada tahun 2018 berjumlah 32.043, pada tahun 2019 berjumlah 35.470, dan pada tahun 2020 mengalami penurunan drastis yaitu sebanyak 29.337.

Melihat jumlah pengguna kendaraan bermotor di Kuantan Singingi yang saat ini semakin bertambah, seharusnya realisasi penerimaan pajak juga bertambah, namun kondisi yang terjadi malah sebaliknya, banyaknya masyarakat atau wajib pajak yang sering kali menunggak. Hal tersebut merupakan ketidakpatuhan wajib pajak dalam memenuhi pembayaran kewajiban pajaknya. Saat sekarang ini masih cukup banyak masyarakat yang tidak sadar akan kewajiban untuk membayar pajak, mereka enggan memenuhi kewajiban yang sekali setahun itu. Penduduk atau rakyat harus sadar bahwa kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor bukanlah untuk pihak lain, tetapi untuk memperlancar roda pemerintahan yang mengurusi segala kepentingan rakyat atau penduduk itu sendiri.

Faktor permasalahan dalam Kepatuhan pajak adalah kurangnya pengetahuan akan wajib pajak, tentang pentingnya bayar pajak serta sanksi-sanksi pajak, sehingga menyebabkan belum adanya kesadaran akan membayar pajak, hal itu menyebabkan wajib pajak sering tidak patuh dalam membayar pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/ dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Untuk wajib pajak yang melanggar ketentuan perpajakan diharapkan sanksi ini dapat memberikan efek jera dan wajib pajak akan merasa dirugikan apabila tidak memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Semakin banyak wajib pajak menunggak pembayaran maka semakin berat wajib pajak untuk melunasinya. Sanksi perpajakan yang dianggap memberatkan wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan sehingga banyak wajib pajak yang kemudian enggan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Faktor yang juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yakni, dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki tujuan untuk membangun *image* SAMSAT positif, karena kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian wajib pajak terhadap kinerja petugas pajak. Maka dari itu, sebaiknya petugas pajak harus melakukan adanya perbaikan dalam kualitas pelayanannya yang bertujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib Pajak dan menempatkan wajib pajak tersebut sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk mendorong kesadaran wajib pajak dalam membayar Pajak. Menurut Rukmana (2013), pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus.

Pelayanan yang berkualitas membuat wajib pajak patuh dalam membayar pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah dkk (2016) dan juga Kodung (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Namun penelitian yang dilakukan oleh Novitasari (2015) mengatakan hal yang sebaliknya yaitu kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Imaniati (2016) mendukung penelitian yang akan dilakukan di KPP Pratama Cilacap yang mengatakan sanksi perpajakan berpengaruh positif tarhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian Prasasti (2016) juga menunjukan sanksi perpajakan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di Kanwil DJP DIY. Dari hasil penelitian tersebut artinya Sanksi Pajak akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Tiraada (2013) juga menjelaskan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak juga dipengaruhi oleh sanksi perpajakan. Ketentuan umum dan tata cara perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang.

Berdasarkan uraian di atas, penulis bermaksud ingin mengangkat permasalahan dengan melakukan penelitian bagaimana “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN MASYARAKAT MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI”**

**TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Teori Atribusi**

Atribusi merupakan suatu teori yang menjelaskan alasan yang menyebabkan seseorang berperilaku. Teori atribusi dikembangkan oleh Fritz Heider (1958) yang menyatakan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan internal *(internal forces*) dan kekuatan eksternal (*external forces*). Kekuatan internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri seseorang, seperti bakat, kemampuan, dan usaha. Kekuatan eksternal adalah faktor yang berasal dari luar atau sekitar individu, sedangkan adalah, misalnya, kebahagiaan atau kesulitan yang dialami individu dalam bekerja.

Dalam Robbins (2002) dijelaskan bahwa teori atribusi menyatakan bahwa ketika kita mengobservasi perilaku seseorang, kita berusaha untuk menentukan apakah penilaian ini disebabkan faktor internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan faktor internal adalah perilaku yang kita percaya berada di bawah kendali pribadi individu. Sedangkan perilaku yang disebabkan oleh faktor eksternal dihasilkan oleh penyabab dari luar; yaitu, perilaku seseorang yang dilihat sebagai akibat dari tekanan situasi.

Teori Atribusi relevan untuk menjelaskan penelitian ini, karena perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakan ditentukan oleh suatu keadaan, baik dari faktor eksternal misalnya sanksi pajak dan kualitas pelayanan. Sedangkan dari faktor internal, adanya pengetahuan mengenai perpajakan. Mereka yang akrab dengan sanksi pajak akan mempertimbangkan untuk mematuhi kewajiban pajak mereka.

## Pajak

Pajak adalah pungutan terhadap masyarakat oleh negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa, dan terutang yang wajib dibayar dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan (Siahaan, 2013). Pajak menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 adalah "kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Selanjutnya Menurut Mardiasmo (2011) “pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar kepentingan umum. Jadi dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran masyarakat yang harus dibayar kepada Negara guna untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran umum dalam penyelenggaraan pemerintah untuk kepentingan bersama.

## Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor menurut Undangundang Nomor 28 Tahun 2009 (Fitriandi, 2010) adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dari berbagai jenis pajak daerah khususnya provinsi, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah salah satu pajak yang memberikan kontribusi yang cukup besar untuk membiayai pembangunan daerah provinsi. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. (Anggraeni, 2012). Pajak daerah adalah pajak yang di kelola oleh pemerintah daerah (baik pemerintah daerah TK.I maupun pemerintah daerah TK.II) dan hasil di pergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan daerah (Marsyahrul, 2004). Dan penulis menyimpulkan bahwa pajak daerah salah satunya pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang sangat membantu dalam pembiayaan pembangunan daerah propinsi.

## Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2016) mengemukakan 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. Gap theory yang diusulkan oleh Parasuraman, dkk (1985) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan. Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong seseorang untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak

## Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan yang akan diterima wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Untuk mencegah ketidakpatuhan serta untuk mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya maka haruslah diberlakukan sanksi yang tegas dalam rangka untuk memajukan keadilan dan efektivitas sistem pajak (Webley et.al, 1991). Sanksi perpajakan diberikan kepada wajib pajak agar wajib pajak mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak. Sanksi perpajakan dalam perundang-undangan perpajakan berupa sanksi administrasi (dapat berupa denda dan bunga) dan sanksi pidana. Audit pajak dan sanksi/denda yang ditetapkan oleh otoritas pajak merupakan motivator utama dari kepatuhan wajib pajak (Witte dan Woodbury. 1985). Ali (2001) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa audit dan sanksi merupakan kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan. Penelitian Ria Prasasti (2016) menjelaskan semakin tinggi persepsi wajib pajak terhadap sanksi pajak maka persentase jumlah wajib pajak juga semakin tinggi. Dengan cara ini, wajib pajak akan dihukum karena pelanggaran dengan mengacu pada kebijakan pajak dan undang-undang perpajakan. Tentu saja, kebijakan sanksi dapat digunakan untuk dua tujuan. Salah satunya adalah pendidikan dan yang lainnya adalah hukuman. Pendidikan bertujuan untuk membantu orang yang berwenang lebih mengenali hak dan kewajibannya dan tidak melakukan kesalahan yang sama. Tujuan kedua adalah untuk menghukum terpidana karena jera dan tidak melakukan kesalahan yang sama. Sanksi perpajakan dimaksudkan untuk mencegah wajib pajak yang melanggar undang-undang perpajakan untuk memastikan bahwa mereka mematuhi kewajiban perpajakannya. Dari beberapa pengertian sanksi perpajakan menurut pendapat para ahli diatas, penulis adalah alat yang digunakan untuk memastikan bahwa wajib pajak mematuhi semua undang-undang perpajakan mulai dari hak yang dipenuhi dengan kewajibannya. Jika wajib pajak melanggar aturan, dia akan dihukum.

## Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Abdul Rahman (2010) “kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”. Kepatuhan berarti tunduk, taat atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai ketaatan dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Siti Kurnia Rahayu, 2010). James dan Alley, (2007) mengemukakan kepatuhan wajib pajak sebagai suatu tingkatan dimana seorang wajib pajak memenuhi peraturan perpajakan di negaranya. Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Ritonga, 2011).

Menurut Devano dan Rahayu (2006) kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara.

2. Pelayanan pada wajib pajak.

3. Penegakan hukum perpajakan

4. Pemeriksaan pajak.

5. Tarif pajak.

**KERANGKA KONSEPTUAL**

Gambar1. 1

Kualitas Pelayanan

Sanksi Perpajakan

Kepatuhan Wajib Pajak

H1

H2

Penelitian ini memiliki satu variable terikat ( variabel dependen) yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y), dan memiliki dua variabel bebas ( variabel independen) yaitu Kualitas Pelayanan (X1), dan sanksi Perpajakan (X2).

**METODE PENELITIAN**

1. **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif Menurut Sugiyono (2018) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

1. **Populasi dan Sampel**

Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap yang biasanya berupa orang, objek, transaksi, atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian (Wirenungan, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak yang kendaraanya masih terdaftar di SAMSAT Kabupaten Kuantan Singingi. Pada tanggal 31 November tahun 2020 populasi jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Teluk Kuantan mencapai 41.331. Sedangkan Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dan aspek-aspeknya sampel adalah bagian dari populasi yang akan diambil untuk diteliti (Sugiyono, 2017). Dalam menentukan ukuran sampel wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di Kantor SAMSAT Kabupaten Kuantan Singingi digunakan rumus Slovin, Saragih (2013) yaitu sebagai berikut:

n=N/(1+N(e²))

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : error, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat ditoleransi Perhitungan : e = 10%

1. **Metode Analisis**

Penelitian ini menggunakan teknis analisis kuantitatif. Menurut Sugiono (2012) data kuantitatif adalah data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Semua hasil data yang diperoleh dianalisis menggunaka software aplikasi SPSS, dengan menggunakan uji Validitas, Uji Realibilitas, Uji Asumsi Klasik ( Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Autokrelasi), Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji hipotesisi ( Uji t).

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Uji Validitas**

Pada penelitian ini pengujian validitas dilakukan menggunakan *software SPSS 25.* Dengan melakukan perbandingan r tabel dengan r hitung. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 orang dengan nilai signifikansi 10% diperoleh r tabel 0,1654. Apabila rhitung lebih besar dari r tabel maka indicator dapat dinyatakan valid. Pengujian dilakukan menggunakan 20 butir soal yang mewakili variable-variabel penelitian, didapatkan soal dengan hasil yangvalid sebanyak 14 butir.

**Uji Reabilitas**

Pada pengujian ini menggunakan teknik *“Cronbach alpha”,* dimana apabila nilai *“Cronbach alpha”* lebih besar dari 0,5 maka instrument dinyatakan reliabel. Berikut adalah hasil uji reabilitas atas instrument penelitian :

Tabel 1. 3

Hasil Uji Realibilitas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **N of Items** | ***Cronbach alpha*** | **Keterangan** |
| Kualitas Pelayanan | 5 | 0,770 | Reliabel |
| Sanksi Perpajakan | 4 | 0,833 | Reliabel |
| Kepatuhan | 5 | 0,825 | Reliabel |

Sumber : Hasil Olah data SPSS, 2021

**Hasil Uji Normalitas**

Dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas yaitu uji *Kolmogrof-Smirnov.*  Data dikatakan berdistribusi normal apabila ilia probabilitas > 0,05. Berikut adalah hasil uji normalitas:

Tabel 1. 4

Uji Normalitas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** | | |
|  | | Unstandardized Residual |
| N | | 100 |
| Normal Parametersa,b | Mean | .0000000 |
| Std. Deviation | 2.10397508 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .129 |
| Positive | .129 |
| Negative | -.081 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 1.286 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .073 |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |

Sumber : Hasil olah data SPSS , 2021

Nilai probabilitas menunjukkan hasil <0,05 yaitu 0,073, MAKA dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

**Uji Multikolinieritas**

Multikolinearitas terjadi ketika terdapat hubungan linier antara variabel bebas yang terdapat dalam model. Adanya multikolinearitas dapat dilihat dari *tolerance value* atau nilai *variance inflation factor* (VIF). Apabila nilai tolerance yang lebih besar dari 10% dan VIF kurang dari 10 pada uji multikolinearitas, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari masalah multikolinearitas (Pratiwi, 2014). Dalam penelitian ini, uji multikolinearitas ini menggunakan aplikasi SPSS versi 21 sebagai berikut :

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Uji Multikoliniearitas  **Coefficientsa** | | | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
| B | Std. Error | Beta | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 8.095 | 2.265 |  | 3.574 | .001 |  |  |
| Kualitas Pelayanan | .148 | .115 | .133 | 1.289 | .201 | .686 | 1.457 |
| Sanksi Perpajakan | .595 | .134 | .457 | 4.433 | .000 | .686 | 1.457 |
| 1. Dependent Variable: Kepatuhan | | | | | | | | |

Tabel 1. 5

Sumber : Hasil Olah Data SPSS, 2021

Pada tabel di atas nilai tolerance tiap variabel <0,10 dan nilai VIF lebih kecil 10,00, Dari sini, dapat menyimpulkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas antara variabel independen dalam penelitian ini.

**Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi untuk menilai variabel pengganggu (error term) tidak saling berhubungan dengan syarat indikatornya dU < dihitung. Hasil uji Autokorelasi dapat dilihat dari hasil pengolahan data pada aplikasi SPSS 21 sebagai berikut :

Tabel 1. 6

Uji Autokorelasi

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summaryb** | | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .542a | .294 | .279 | 2.12555 | 2.024 |
| a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan | | | | | |
| 1. Dependent Variable: Kepatuhan   Sumber : Hasil Olah Data 2021 | | | | | |

Menentukan dari nilai durbin watson yaitu sebesar 2,024. Ketentuan nilai durbin watson:

Menurut Ghozali (2011), dasar pengambilan keputusan dalam uji autokorelasi adalah dengan menggunakan uji Durbin – Watson (DW test), yaitu :

Tabel 1. 7

Uji Durbin Watson

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Hipotesis Nol** | **Keputusan** | **Jika** |
| Tidak ada autokorelasi positif  Tidak ada autokorelasi positif  Tidak ada korelasi negatif  Tidak ada korelasi negatif  Tidak ada autokorelasi, positif atau negative | Tolak  No *Decision*  Tolak  No *Decision*  Tidak Ditolak | 0 < d < dl  dl ≤ d ≤ du  4-dl < d <4  4 - du ≤ d<4 – dl  du < d < d-du |

Sumber : Imam Ghozali, 2021

*SUMBER:* [*https://eprints.uny.ac.id/19845/*](https://eprints.uny.ac.id/19845/)

Dengan sampel 100, diperoleh du dan dl sebagai berikut:

Tabel 1. 8

Hasil Durbin Watson

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Du | Dl | 4 – du | 4 – dl |
| 1.7152 | 1.6337 | 2.2848 | 2.3663 |

Sumber : Data Diolah 2021

D (Durbin Watson) bernilai 2,024. Artinya du < d < 4-du (1.7152 < 2,024 < 2,2848) Tidak Ditolak.

**Uji Regresi Linier Berganda**

Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menentukan apakah ada hubungan atau dampak antara variabel dependen dan beberapa variable, sebelum itu perlu diketahui apakah midel memeiliki hubungan linier. Maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

**Y = a +B1 X1 + B2 X2 + e**

maka diperoleh persamaan sebagai berikut:

**Kepatuhan = 8,095 + 0,148 Kualitas Pelayanan + 0,595 Sanksi Perpajakan + e**

Dari persamaan regresi diatas menjelaskan bahwa :

1. Pengaruh Konstanta (a)

Persamaan regresi linier berganda ini mempunyai nilai konstanta positif sebesar 8.095 artinya jika semua variable independen (Kualitas Pelayanan dan sanksi perpajakan) nol, maka angka 8,095 tidak ada artinya.

1. Pengaruh kualitas pelayanan (X1) secara parsial terhadap kepatuhan masyarakat PKB (Y)

Koefisien regresi X1 sebesar 0,148 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan (X1) mengalami kenaikan satu satuan skor akan meningkatkan skor kepatuhan wajib pajak sebesar 0,148 atau 14,8%.

1. Pengaruh sanksi perpajakan (X2) secara parsial terhadap kepatuhan masyarakat PKB (Y)

Koefisien regresi X2 sebesar 0,595 menyatakan bahwa jika sanksi perpajakan (X2) mengalami kenaikan satu satuan skor akan meningkatkan skor kepatuhan wajib pajak sebesar 0,595 atau 59,5%.

**Uji Parsial ( Uji t)**

Pada pengujian ini untuk menjawab permasalahan bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan sanksi perpajakan (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak PKB (Y), maka hasilnya dapat diuji dengan menggunakan uji t, menggunakan SPSS versi 25 sebagai berikut:

Tabel 1. 9

Uji T

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 8.095 | 2.265 |  | 3.574 | .001 |
| Kualitas Pelayanan (X1) | .148 | .115 | .133 | 1.289 | .201 |
| Sanksi Perpajakan (X2) | .595 | .134 | .457 | 4.433 | .000 |
| 1. Dependent Variable: Kepatuhan (Y)   Sumber : Data Diolah 2021 | | | | | | |

Berdasarkan hasil uji t tabel 4.14 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Uji Hipotesis 1 (H₁)

Berdasarkan pada tabel 4.14 pariabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebasar 0,201 lebih besar dari 0,05 dan nilai koefisien sebesar 0,148 (positif) maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H₁) **ditolak**.

1. Uji Hipotesis (H₂)

Berdasarkan tabel 4.14 variabel sanksi perpajakan memiliki nilai signifikansi sebasar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai koefisien sebesar 0,595 (positif). Maka dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H₂) **diterima.**

**Pembahasan**

Hasil dari hipotesis satu (H1) penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dapat dilihat dari hasil uji olah data kuesioner yang diisi oleh para responden. Hal itu disebabkan pelayanan yang diberikan petugas masih kurang, sehingga masih banyak wajib pajak kendaraan bermotor yang tidak nyaman dan malas dalam membayar pajak. Sehingga menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menjadi menurun. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak semakin baik, maka akan membuat masyarakat merasa puas dan mempunyai keinginan membayar pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Andinata (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, tidak sejalan dengan penelitian Kodung (2020) dan Ilhamsyah (2016) dan Utama (2013) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian hipotesis (H2) ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Denda pajak memiliki efek positif, karena wajib pajak percaya bahwa jika tidak membayar pajak, mereka akan di denda dalam bentuk denda. Ini membuat pajak jalan lebih tinggi untuk pembayar pajak. Hal ini membuat wajib pajak patuh untuk membayar pajak kendaraan. Sanksi pajak sesuai dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa merupakan penyebab eksternal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak terhadap pembayaran pajak. Pengaruh eksternal ini dapat memaksa individu untuk bertindak dengan cara yang peka terhadap konteks. Artinya wajib pajak bersedia membayar pajak karena merasa akan dibebani denda ketika membayar pajak. Dengan cara ini, wajib pajak cenderung menghindari sanksi pajak, sehingga membuat masyarakat lebih patuh dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ilhamsyah (2016), Dewi (2017) Utama (2013) bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, tidak sejalan dengan penelitian Andinata (2015) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

**PENUTUP**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisisi dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatihan Masyarakat Membayar Pajak Knedaraan Bermotor di Kabupaten Kuantan Singingi dapat ditarik kesimpulan sebagi berikut:

* + 1. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Teluk Kuantan.
    2. Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendararaan bermotor pada SAMSAT Teluk Kuantan.

**Saran**

Berdasarkan pembahasan pada penelitian ini, peneliti dapat memberikan saran sebagi berikut :

1. Bagi petugas SAMSAT lebih untuk meningkatkan kualitas pelayanan, agar wajib pajak merasakan kenyamanan dan leluasa untuk bertanya dalam pelaksanaan membayar pajak kendaraan bermotor sehingga wajib pajak berkeinginan untuk berkontribusi dalam membayar pajak.
2. Penulis menyarankan agar Wajib Pajak lebih sadar akan pentingnya penerimaan pajak sebagai sumber pendanaan pemerintah untuk mendukung pembanguna untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat sehingga mereka lebih sadar akan kewajiban.

Penulis menyadari bahwa pada penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis memberikan saran untuk penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan variabel lain seperti tingkat pendapatan, penghapusan denda administratif dan faktor-faktor lainnya. Dengan begitu dapat menggambarkan bagaimana mondisi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraaan Bermotor khususnya yang terdaftar di Kabupaten Kuantan Singingi.

**DAFTAR PUSTAKA**

Abdullah, Z., & Hamdiah, C. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Banda Aceh). *Jurnal Akuntansi Muhammadiyah (JAM)*, *9*(2).

Adi, T, W. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kpp Pratama Cilacap Tahun 2018. *Skripsi.* Fakultas Ekonomi Yogyakarta : Universitas Negri Yogyakarta

Amhas, M. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management Volume*, *3*(1).

Andinata, M. C. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, 4(2), 1–15.

Areista, R. P. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Korupsi, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Semarang Candisari. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi: Universitas Negeri Semarang

Aspatista, M. S. R. (2017). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman).

Dharma, Gede Pani Esa., Suardana, Ketut Alit. 2014.Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak*.* Jurnal ISSN, 6(1), 340-353

Dewi, M. W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kemudahan Pembayaran, Dan Razia Lapangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua *(Studi Kasus pada Kantor Bersama SAMSAT Klaten))* (Doctoral dissertation, Universitas Widya Dharma).

Hamid, Rois Habibi Abu (2020) Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Malang. Undergraduate thesis, STIE Malangkucecwara.

Hernadi, F., Jamaluddin, J., & Akhmad, B. A. (2021). The Influence Of Employee Performance And Service On Taxpayer Satisfaction In Office Of Samsat Barabai, South Kalimantan Province, Indonesia/Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Samsat Barabai, Provinsi Kalimantan Selatan, Indonesia. *European Journal of Social Sciences Studies*, *6*(5).

Ilhamsyah, R. (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 Mahasiswa Perpajakan*, *8*(1).

Kodung, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Kota Manado) (Doctoral dissertation, IAIAN Manado).

Mardiasmo. (2016). Perpajakan. Edisi Revisi Tahun 2016. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Nurlaela, L. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Garut. *Jurnal Wacana Ekonomi Nurlaela*, *17*(01).

Novitasari, Rosalina. 2015*.* Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak di SAMSAT Semarang III. *Jurnal Akuntansi* Universitas Dian Nuswantoro Semarang

Putri, A. R. S., & Jati, I. K. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Denpasar. *E. Journal Akuntansi*, *2*(3).

Rukmana, Dian Ayu. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kinerja Lembaga terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Pinang. *Jurnal*: Akuntansi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang.

Saputro, M. A. (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 (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).

Siamena, E., Sabijono, H., & Warongan, J. D. (2017). Pengaruh sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, *12*(2).

Suari, D. P. A. M., Yuesti, A., & Dewi, N. P. S. (2019, December). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Gianyar. In *Seminar Nasional Inovasi dalam Penelitian Sains, Teknologi dan Humaniora-InoBali* (pp. 603-614).

Sari, & Susanti. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma. Jurnal Review.

Setiawati, D. ( 2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Labuhanbatu Utara. *Skripsi.* Fakultas Ekonomi: Universitas Medan Area.

Suviyati, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak (Studi Kasus Perusahaan Samsat Sleman). *Naskah Publikasi Program Studi Akuntansi*.

Utama, I., & Mustika, W. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia, h*, *453*.

Widiastuti, E., & Crissianan, S. N. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *SAKUNTALA: Prosiding Sarjana Akuntansi Tugas Akhir Secara Berkala*, *1*(1), 449-462.