

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, REFORMASI
ADMINISTRASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR**

(Studi Pada Kantor Bersama Samsat Gunungkidul)

Aldita Rosa Pramudya

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Email : alditarp97@gmail.com

Drs. Afrizal Tahar, S.E., M.Acc., Ak., CA

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Abstract

This research was conducted to examine the influence of quality of public service, reform of tax administration, knowledge of taxation and taxpayers awareness on motor vehicle taxpayes compliance. The object in this study is kantor bersama samsat gunungkidul.

in this study the sample was selected using the accidental sampling method and obtained 74 taxpayers who were sampled. Data collection techniques in this study were conducted by distributing questionnaires to respondents. Hypothesis testing uses multiple regression analysis. Data processing is done by using multiple regression statistical tests with spss version 15.0.

the results of the analysis show that not all variables have an influence on motor vehicle taxpayer compliance. The variable quality of public service does not have a positive influence on motor vehicle taxpayer compliance. While the variable reform of tax administration, knowledge of taxation and taxpayers awarenesshave a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance.

Keywords: public service quality, tax administration reform, tax knowledge, taxpayer awareness, motor vehicle taxpayer compliance

I. Pendahuluan

Salah satu hal terpenting bagi suatu negara adalah pembangunan berkelanjutan demi tercapainya cita-cita nasional yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat. Semakin tinggi pembangunan yang akan dilakukan maka semakin tinggi pula dana yang dibutuhkan. Pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan seperti jalan, jembatan, dan fasilitas umum lainnya serta belanja untuk pembelian alat pertahanan negara diantaranya dari sektor migas dan sektor pajak (Mistaul & Murtin, 2010). Dalam mewujudkannya, negara harus mengoptimalkan penerimaan melalui sektor pajak. Mengingat tingginya jumlah wajib pajak di Indonesia maka suntikan dana dari sektor pajak merupakan sumber tulang punggung penerimaan tinggi negara.

Dalam UU No. 28 Tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan (KUP), menjelaskan pajak adalah iuran atau kontribusi yang bersifat wajib bagi wajib pajak yang bertanggungjawab, hal ini sifatnya memaksa berdasarkan UU, tanpa mendapatkan imbalan langsung dan digunakan untuk keperluan kemakmuran rakyat. Mengacu pada teori tersebut, pajak dapat didefinisikan sebagai pungutan dana dari rakyat yang dikategorikan sebagai Wajib Pajak, dana tersebut nantinya akan kembali untuk rakyat berupa fasilitas.

Menurut Pratolo & Bambang Jatmiko, (2017) kompoen utama dari sumber dana Penerimaan Asli Daerah (PAD) yaitu pajak daerah. Masyarakat Indonesia perlu menyadari apabila ingin menikmati perkembangan pembangunan maka masyarakat harus memiliki tanggung jawab terhadap kewajibannya membayar pajak (Irianingsih, 2015). Namun, faktanya masih banyak wajib pajak yang belum sepenuhnya bertanggungjawab pada kewajiban perpajakannya. Terdapat beberapa jenis pajak daerah (pajak provinsi), salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor. Alat transportasi

saat ini sudah menjadi kebutuhan penting. Sehingga, menimbulkan potensi yang cukup besar penerimaan pajak dari sektor pajak kendaraan bermotor.

Di Gunungkidul terdapat kurang lebih 267.000 wajib pajak, jumlah yang tidak membayar pajak mencapai 22.000 wajib pajak (pangaribowo, 2018). Prosentase wajib pajak yang terdaftar belum memenuhi kewajiban perpajakannya sebanyak 8,3%. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu mengenai petugas pelayanannya, sistem administrasinya, pengetahuan wajib pajak terhadap perpajakannya maupun kesadarannya.

Kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak diatas dapat disebabkan karena faktor pelayanan publik dan faktor penunjang lainnya. Kepatuhan membayar pajak merupakan salah satu tanggung jawab bagi pemerintah dan rakyat kepada tuhan, dimana memiliki hak serta kewajiban yang harus dimiliki pemerintah serta rakyat (Tahar & Rachman, 2013). Semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak maka akan berdampak pada penerimaan negara dari sektor pajak pun akan meningkat. (Wulandari, dkk. 2017) mengungkapkan, untuk merealisasikan target penerimaan pajak yang menjadi faktor pentingnya adalah kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat tergambar dari mendaftarkan sebagai Wajib Pajak, kepatuhan membayarnya pada ketepatan waktu membayar. Hal ini sesuai dengan penjabaran surat An-Nisa' ayat 58 :

إِنَّا لَنَهَيَّاكُمْ كَمَا نَتَوَدُّوْا الْأَمَانَاتِ لِبِأَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُم بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ
إِنَّا لَنَهَيَّاكُمْ عِظْمًا يَعْظُمُ فِيهَا إِلَهُكُمْ إِنْ أُنْسِمِ عَلَيْكُمْ بَصِيرًا

Artinya: “*sesungguhnya allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya allah adalah maha mendengar lagi maha melihat*”.

Salah satu faktor yang dianggap dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan publik. Sikap ramah dalam memberikan pelayanan, ringan tangan untuk membantu, membimbing dan memberikan pemahaman tentang peraturan perpajakan sangat diperlukan.

Upaya petugas pelayanan publik untuk mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah memberikan kemudahan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya, yaitu dalam hal pelayanan. Kantor bersama SAMSAT Gunungkidul saat ini sudah mendirikan 3 SAMSAT Online Desa mulai bulan Januari 2017. Sehingga Wajib Pajak disekitar daerah tersebut diharapkan menjadi lebih mudah untuk memenuhi kewajibannya. Reformasi lain yang dilakukan oleh petugas yaitu wajib pajak bisa membayarkan tanggungan pajak kendaraan bermotornya melalui Bank BPD DIY dan SAMSAT Keliling.

Selain bentuk reformasi administrasi yang diciptakan, faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yaitu pengetahuan perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak. Pengetahuan perpajakan bukan hanya mengenai tarif pajak, tetapi juga berupa penjelasan betapa pentingnya pajak bagi negara. Selain itu, untuk menunjang terciptanya kepatuhan Wajib Pajak membayar pajak kendaraan bermotor adalah dengan adanya kesadaran dari dalam diri Wajib Pajak. Ketika Wajib Pajak sadar akan tanggungjawab membayar pajak maka dia akan cenderung tertib untuk memenuhi kewajibannya.

Rumusan masalah

Menurut penjelasan mengenai latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

II. Landasan teori dan penurunan hipotesis

Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori atribusi (*attribution theory*) merupakan teori dari Harold Kelley (1972-1973) dalam (Rahmi & Sovia, 2017). Harold Kelley dalam teorinya menjelaskan tentang bagaimana orang menarik kesimpulan tentang “apa yang menjadi sebab” mengenai apa yang menjadi dasar seseorang melakukan suatu perbuatan atau memutuskan untuk berbuat dengan cara-cara tertentu. Teori ini mengacu pada penjelasan perilaku seseorang yang dapat dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah perilaku itu ditimbulkan karena pengaruh internal atau eksternal (Julianti, 2014).

Theory of reasoned action

Ajzen dalam Susherdianto & Hardiyanto (2013) menyatakan bahwa *theory of reasoned action* merupakan niat seseorang saat menentukan dirinya untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. Berdasarkan model *theory of reasoned action*, perilaku seseorang ditentukan oleh tujuan perilaku melakukannya. Terdapat tiga komponen *theory of reasoned action*, yaitu: niat berperilaku, sikap, dan norma subyektif. *Theory of reasoned action* menunjukkan bahwa niat perilaku seseorang tergantung pada sikap seseorang tentang perilaku dan norma subyektif (Imelda, 2014).

Technology acceptance mode

Menurut Davis dalam (Sayekti & Putarta, 2016) perilaku menggunakan TI diawali oleh adanya persepsi mengenai manfaat (*perceived of usefulness*) dan persepsi mengenai kemudahan menggunakan TI (*ease of use*). Davis mendefinisikan persepsi mengenai kegunaan (*perceived of usefulness*) ini berdasarkan definisi dari kata *useful* yaitu *capable of being used advantageously*, atau dapat digunakan untuk tujuan yang menguntungkan. Persepsi terhadap

kegunaan adalah manfaat yang diyakini individu dapat diperolehnya apabila menggunakan TI.

Pajak

Adriani dikutip dalam Damanik dkk, (2018) menjelaskan pajak adalah iuran kepada negara (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 untuk menyelenggarakan pemerintahan. Mayoritas negara-negara di dunia mengembangkan pendapatannya dari sumber pajak. Pertumbuhan ekonomi suatu negara bergantung pada berapa banyak pendapatan yang dikumpulkan (Alshir'ah dkk, 2016).

Pajak kendaraan bermotor

Pajak kendaraan bermotor menurut UU No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah adalah “pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor”. Pajak kendaraan bermotor merupakan bagian dari pajak daerah yang termasuk ke dalam jenis pajak provinsi. Siahaan (2010) pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan, penggunaan dan pengawasan kendaraan bermotor. Instansi yang berwenang untuk mengurus pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah kantor Bersama Sistem Administrai Manunggal Di Bawah Satu Atap (SAMSAT).

Kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya dibidang perpajakan sesuai dengan UU yang berlaku (Aswati dkk, 2018). Kepatuhan dari Wajib Pajak kendaraan bermotor sedikit berbeda dari Wajib Pajak yang lain karena tidak menggunakan SPT sebagai bentuk pemberituannya. Maka kepatuhan wajib pajak kendaraan

bermotor dapat diukur dengan ketepatan waktu dalam membayar pajak yaitu selama satu periode dan melunasi pajak terutang nya.

Kualitas pelayanan publik

Awaluddin & Tamburaka (2017) berpendapat bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yaitu, kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak. Pelayanan publik dapat diartikan dengan suatu perlakuan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk masyarakat publik. Pelayanan berupa tindakan pemberian perhatian kepada orang lain untuk memberikan rasa nyaman. Etika pribadi dalam pelayanan publik adalah gabungan dari sikap mental dan kualitas moral (bailey, 2015). Petugas yang bersikap ramah, berbicara dengan sopan, berpenampilan rapi dan menyediakan fasilitas yang memadai maka akan membuat Wajib Pajak nyaman saat dilayani oleh petugas tanpa merasa bosan.

Reformasi dan administrasi perpajakan

Reformasi perpajakan ini merupakan penyempurnaan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar efisien, ekonomis dan cepat (Kemala, 2015). Tujuan dilakukannya reformasi administrasi perpajakan yaitu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena dengan sistem administrasi yang efektif diharapkan Wajib Pajak akan melakukan kewajiban perpajakannya dengan sukarela. Mutlu & Ta Ş Ci (2013) dalam (Faculty, 2014) menemukan bahwa administrasi pajak yang berorientasi pelanggan menumbuhkan kepatuhan pajak secara sukarela warga. Kelayakan sistem adalah ukuran akan seberapa menguntungkan atau seberapa praktis pengembangan sistem informasi terhadap kepuasan dan kenyamanan *customers* (Wajib Pajak) (Arifin dalam Sugiharti dkk, 2015).

Pengetahuan perpajakan

Pengetahuan perpajakan dimaksudkan mengerti dan memahami tentang perpajakan. Dimulai dari definisinya, fungsinya, cara pemungutannya, manfaat membayar pajak maupun sanksi apabila tidak

sesuai dengan peraturan yang berlaku. Jika Wajib Pajak memiliki pengetahuan yang cukup, maka wajib pajak mampu bersikap terhadap kewajiban perpajakannya (Puspita dkk, 2016).

Kesadaran wajib pajak

Kesadaran Wajib Pajak adalah sikap Wajib Pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kedua hal ini jika berjalan dengan baik yaitu pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan, maka tidak dipungkiri akan berdampak pada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak yang dipengaruhi dari tingkat kesadaran Wajib Pajak.

Penurunan hipotesis

Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Pelayanan yang dilaksanakan aparatur negara sebagai petugas apabila dijalankan dengan baik maka pelayanan akan dinilai memuaskan sehingga dapat mendorong Wajib Pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Akuntabilitas pelayanan publik menurut susilawati & budiartha (2013) adalah kemampuan kantor bersama samsat dalam melayani Wajib Pajak untuk memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka. Sikap ramah aparat pelayan pajak, fasilitas kantor, papan informasi serta suasana kantor dapat menjadi bagian dari bentuk pelayanan. Sesuai dengan pembahasan teori atribusi, dimana teori tersebut membahas penyebab perilaku individu dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Kualitas pelayanan merupakan faktor eksternal atau berasal dari luar individu.

Penelitian yang dilakukan oleh Jati (2016) menunjukkan hasil bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama samsat Denpasar. Penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dkk, (2017) yang menunjukkan hasil kualitas pelayanan

berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Namun, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aswati dkk, (2018) yaitu menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Maka dapat disimpulkan hipotesis :

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

Pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Reformasi administrasi perpajakan merupakan pembaharuan atau penyempurnaan kinerja administrasi yang lebih efektif. Kemala (2015) menjelaskan bahwa reformasi administrasi perpajakan merupakan penyempurna kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar efisien, ekonomis dan cepat. Hal ini dapat mempengaruhi wajib pajak lebih patuh dalam membayar pajak karena wajib pajak merasa nyaman dengan sistem administrasi yang efektif.

Kelayakan sistem adalah ukuran akan seberapa menguntungkan atau seberapa praktis pengembangan sistem informasi terhadap kepuasan dan kenyamanan *customers* (wajib pajak)” (Arifin dalam sugiharti dkk, 2015). *Technology acceptance mode* mengasumsikan bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan dapat mempengaruhi *attitude toward using* (sikap) individu. Sesuai dengan teori tersebut, persepsi kemudahan akan muncul dengan adanya reformasi administrasi yang akan membuat wajib pajak semakin mudah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian yang dilakukan Dewi dkk, (2017), menunjukkan bahwa reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut didukung oleh penelitian Kemala (2015), dimana reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Maka dapat disimpulkan hipotesis :

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

Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Putra & Jati (2017) mengemukakan bahwa pengetahuan serta pemahaman perpajakan yang diperoleh dari pendidikan formal maupun nonformal dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini karena, dengan memiliki pemahaman mengenai perpajakan wajib pajak akan lebih terdorong untuk taat memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan pajak yang rendah dapat menyebabkan ketidakpercayaan dan sikap negatif terhadap pajak, sedangkan pengetahuan yang baik berkorelasi dengan sikap positif terhadap pajak (Niemirowski dalam Aswati, 2018)

Teori atribusi relevan dengan pembahasan pengetahuan perpajakan. Teori tersebut menjelaskan bahwa perilaku individu dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Pengetahuan perpajakan merupakan faktor internal atau berasal dari dalam diri individu.

Penelitian yang dilakukan Kemala (2015) yaitu pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, bertolak belakang dengan hasil penelitian Irianingsih, (2015) yang menyatakan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang sama ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Ummah, (2015) yaitu pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Maka dapat disimpulkan hipotesis :

H₃ : pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Kesadaran merupakan rasa yang timbul dari dalam diri untuk melakukan sesuatu tanpa keterpaksaan. Kesadaran Wajib Pajak dapat dikatakan sebagai sikap dari Wajib Pajak yang telah paham tentang pajak dan mau melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang diberlakukan tanpa adanya keterpaksaan. Kedua hal ini jika berjalan dengan baik yaitu pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan, maka tidak dipungkiri akan berdampak pada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak yang dipengaruhi dari tingkat kesadaran Wajib Pajak.

Teori reason action merupakan teori yang membahas mengenai niat seseorang saat menentukan dirinya untuk menjalankan suatu perilaku atau tidak. Menurut Wardani & Asis (2017), wajib pajak yang memiliki kesadaran untuk memenuhi kewajiban membayar pajak maka akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh susilawati & Budiarta (2013) dengan hasil kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian yang dilakukan Ummah (2015) menunjukkan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Jati (2016) juga menunjukkan hasil kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Maka dapat disimpulkan hipotesis :

H₄ : kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

III. Metode penelitian

Objek dan obyek penelitian

Objek penelitian ini adalah Kantor Bersama SAMSAT Gunungkidul. Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Gunungkidul

sebagai populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang sedang membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Online Desa Semugih, Rongkop, Gunungkidul, DIY.

Jenis data

Penelitian ini menggunakan data primer. Metode pengambilan data yaitu dengan penyebaran kuisioner kepada Wajib Pajak kendaraan bermotor yang memenuhi kriteria penelitian. Jenis data yang digunakan yaitu kuantitatif. Data kualitatif dari kuisioner yang nantinya dikuantitatifkan.

Teknik pengambilan sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan sampling insidental (*accidental sampling*). *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan cocok sebagai sumber data. Dalam penelitian ini yang akan kriteria sampel adalah : Wajib Pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraannya melalui SAMSAT Online Desa Semugih.

Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan survei, yaitu dengan menyebarkan kuisioner. Kuisioner merupakan metode yang digunakan peneliti untuk memperoleh data dalam bentuk primer yang relevan dengan objek.

Definisi Operasional Variabel Penelitian

a. Variabel Independent (X)

Variabel independent atau biasa disebut variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat (variabel dependen) baik secara positif atau negatif.

Kualitas pelayanan publik (X₁)

Pelayanan publik berupa fasilitas, sikap petugas yang ramah, ringan tangan membantu Wajib Pajak saat mengalami kesulitan maupun pemberian informasi perpajakan secara lengkap. Pelayanan

publik yang baik akan membuat Wajib Pajak nyaman sehingga akan terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Reformasi administrasi perpajakan (X₂)

Tamara dan Arianto, (2014) mengatakan bahwa, mengoptimalkan pemungutan pajak dan pelayanannya merupakan tujuan dari dilakukannya modernisasi perpajakan. Wajib Pajak diharapkan menjadi lebih mudah untuk melakukan kewajiban perpajakannya, sehingga akan termotivasi untuk membayar pajak.

Pengetahuan Perpajakan (X₃)

Pengetahuan perpajakan merupakan suatu informasi yang dapat digunakan saat membayar pajak. Wajib Pajak yang semakin banyak memahami perpajakan maka akan semakin banyak pula kemungkinan Wajib Pajak taat pajak. Sosialisasi perpajakan dapat dilakukan, guna meningkatkan pemahaman Wajib Pajak.

Kesadaran Wajib Pajak (X₄)

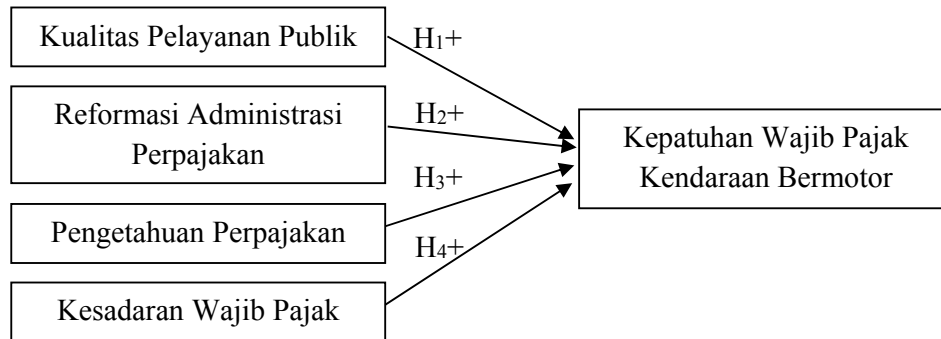
Kepatuhan Wajib Pajak dapat diwujudkan dengan meningkatkan kesadaran Wajib Pajak. Wajib Pajak yang menilai positif kinerja petugas pelayanan pajak akan tergerak untuk lebih taat memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran yang dimiliki Wajib Pajak dapat dilihat ketika Wajib Pajak mau memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

b. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen atau disebut variabel terikat merupakan variabel yang menjadi perhatian utama peneliti yaitu variabel pokok yang sesuai dalam investigasi. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan tingkat sejauh mana Wajib Pajak mengikuti undang-undang dan peraturan yang berlaku dalam melaporkan pajak (Tahar & Sandy, 2012). Wajib pajak dikatakan patuh apabila menjalankan kewajibannya dengan baik dan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Teknik Analisis

Uji Hipotesis dan Analisis Data



Gambar 3.1

Model Penelitian

Untuk menguji H₁, H₂, H₃ dan H₄ penelitian ini diuji dengan menggunakan analisis regresi berganda. Alat analisis regresi berganda merupakan suatu alat yang digunakan untuk melihat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan regresi yang digunakan untuk menguji penelitian ini adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

Di mana :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi

X₁ = Kualitas pelayanan publik

X₂ = Reformasi administrasi perpajakan

X₃ = Pengetahuan perpajakan

X₄ = Kesadaran Wajib Pajak

IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari antar variabel independen dan variabel dependen. Hasil uji regresi berganda diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 10.122 + 0,008 \text{ kualitas pelayanan publik} + 0,111 \text{ reformasi administrasi perpajakan} + 0,075 \text{ pengetahuan perpajakan} + 0,630 \text{ kesadaran wajib pajak} + e$$

Persamaan regresi di atas menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 10.122. Jika variabel kualitas pelayanan publik, reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak dianggap bernilai 0 (nol) atau konstan, maka kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor akan meningkat sebesar 10.122 satuan.

Koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan publik sebesar 0,008. Hal ini berarti bahwa, jika variabel kualitas pelayanan publik bertambah satu satuan maka, variabel kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor akan meningkat sebesar 0,008 satuan atau 0,8% dengan catatan variabel yang lain dianggap konstan.

Koefisien regresi pada variabel reformasi administrasi perpajakan sebesar 0,111. Hal ini berarti bahwa, jika variabel reformasi administrasi perpajakan bertambah satu satuan maka, variabel kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor akan meningkat sebesar 0,111 satuan atau 1,11% dengan catatan variabel yang lain dianggap konstan.

Koefisien regresi pada variabel pengetahuan perpajakan sebesar 0,075. Hal ini berarti bahwa, jika variabel pengetahuan perpajakan bertambah satu satuan maka, variabel kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor akan meningkat sebesar 0,075 satuan atau 7,5% dengan catatan variabel yang lain dianggap konstan.

Koefisien regresi pada variabel kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,630. Hal ini berarti bahwa, jika variabel kesadaran Wajib Pajak bertambah satu satuan maka, variabel kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor akan meningkat sebesar 0,630 satuan atau 63% dengan catatan variabel yang lain dianggap konstan.

Uji Koefisien Determinasi (R Square dan Adjusted R)

Tabel 1 Hasil Uji Koefisien Determinasi Adjusted R

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .969 ^a | .939 | .935 | .646 |

a. Predictors: (Constant), TOTAL KESADARAN, TOTAL REFORMASI, TOTAL AKUNTABILITAS, TOTAL PENGETAHUAN

b. Dependent Variable: TOTAL KEPATUHAN

Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R*² sebesar 0,935 yang berarti 93,5% variasi dari variabel kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen yaitu kualitas pelayanan publik, reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak kendaraan bermotor. Sisanya sebesar 6,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk menunjukkan variabel independen secara parsial menerangkan variasi dari variabel dependen. Jika memiliki nilai $\text{sig} < 0,05$ dapat dikatakan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 2 Uji Nilai-t

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | | |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|--------|-------------------------|------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF | |
| 1 | (Constant) | 10.122 | .848 | | 11.939 | .000 | | |
| | Total Kualitas | .008 | .014 | .024 | .592 | .556 | .556 | 1.800 |
| | Total Reformasi | .111 | .022 | .157 | 5.151 | .000 | .954 | 1.048 |
| | Total Pengetahuan | .075 | .031 | .120 | 2.431 | .018 | .366 | 2.736 |
| | Total Kesadaran | .630 | .033 | .851 | 18.823 | .000 | .435 | 2.300 |

a. Dependent Variabel : Total Kepatuhan

Sumber : Output SPSS v.15

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan publik tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Sedangkan variabel reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

a. Uji Hipotesis 1 (H_1)

Berdasarkan tabel 4.15 di atas variabel kualitas pelayanan publik memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ ($0,556 > 0,05$) dengan nilai koefisien sebesar $0,008$. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama H_1 ditolak.

b. Uji Hipotesis 2 (H_2)

Berdasarkan tabel 4.15 variabel reformasi administrasi perpajakan memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$) dengan nilai koefisien sebesar $0,111$. Maka dapat disimpulkan bahwa reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua H_2 diterima.

c. Uji Hipotesis 3 (H_3)

Berdasarkan tabel 4.15 variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,018 < 0,05$) dengan nilai koefisien sebesar $0,075$. Maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga H_3 diterima.

d. Uji Hipotesis 4 (H_4)

Berdasarkan tabel 4.15 variabel kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$) dengan nilai koefisien sebesar $0,630$. Maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak

berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat H₄ diterima.

Pembahasan (Interpretasi)

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil pengujian hipotesis untuk variabel kualitas pelayanan publik (H₁) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Online Desa Semugih Kecamatan Rongkop, dengan demikian (H₁) ditolak. Hal ini bisa dilihat dari nilai signifikansi $> 0,05$ ($0,556 > 0,05$) dengan nilai koefisien sebesar 0,008. Syarat variabel independen dapat berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu memiliki nilai $\text{sig} < 0,05$.

Akuntabilitas pelayanan publik menurut Susilawati & Budiarta (2013) adalah kemampuan Kantor Bersama SAMSAT dalam melayani Wajib Pajak untuk memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka. Petugas yang bersikap ramah, sopan, berpenampilan rapi dan mampu membantu kesulitan Wajib Pajak dapat meningkatkan kenyamanan Wajib Pajak saat membayarkan kewajiban perpajakannya sehingga akan terdorong untuk lebih patuh. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu dari tersedianya fasilitas yang memadai. Standar operasional prosedur (SOP) yang baik juga dapat menunjukkan kualitas pelayanan.

Beberapa Wajib Pajak menilai bahwa pelayanan yang diberikan kurang maksimal, fasilitas kantor kurang memadai, tetapi wajib pajak tetap membayar pajak kendaraan bermotor dengan alasan hanya untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun ada juga Wajib Pajak yang menilai bahwa petugas kantor SAMSAT Online Desa selalu memberikan informasi dan pelayanan yang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aswati (2018) yaitu menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik

tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Jadi, bisa disimpulkan bahwa di setiap daerah atau kabupaten/kota, Wajib Pajak kendaraan bermotor memiliki prinsip-prinsip yang berbeda dalam menjalankan kewajibannya sebagai Wajib Pajak.

Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil pengujian hipotesis untuk variabel reformasi administrasi perpajakan (H_2) menunjukkan bahwa reformasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Online Desa Semugih Kecamatan Rongkop, dengan demikian (H_2) diterima. Hal ini bisa dilihat dari nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$) dengan nilai koefisien sebesar 0,111. Syarat variabel independen dapat berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu memiliki nilai $\text{sig} < 0,05$.

Kemala (2015) yang jelaskan bahwa reformasi administrasi perpajakan merupakan penyempurna kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar efisien, ekonomis dan cepat. Seiring perkembangan jaman, reformasi administrasi pun dilakukan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat guna mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sehingga, Wajib Pajak lebih patuh dalam membayar pajak karna Wajib Pajak merasa puas dengan sistem administrasi yang efektif dan mudah.

Hasil ini konsisten dengan penelitian Dewi dkk, (2017), dan Kemala (2015) yang menunjukkan reformasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil pengujian hipotesis untuk variabel pengetahuan perpajakan (H_3) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Online Desa Semugih Kecamatan Rongkop, dengan demikian (H_3)

diterima. Hal ini bisa dilihat dari nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,018 < 0,05$) dengan nilai koefisien sebesar $0,075$. Syarat variabel independen dapat berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu memiliki nilai sig $< 0,05$.

Pengetahuan Wajib Pajak adalah kemampuan wajib pajak yang mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan UU yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kesejahteraan mereka. Rendahnya pengetahuan perpajakan dapat menyebabkan ketidakpercayaan dan sikap negatif terhadap pajak. Sedangkan pengetahuan yang baik dapat berkorelasi dengan sikap positif wajib pajak terhadap pajak. Pemahaman perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Jika Wajib Pajak memiliki pengetahuan yang cukup, maka Wajib Pajak mampu bersikap terhadap kewajiban perpajakannya (Puspita dkk, 2016).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Kemala (2015) dan penelitian Aswati (2018) yaitu pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil pengujian hipotesis untuk variabel kesadaran Wajib Pajak (H_4) menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Online Desa Semugih Kecamatan Rongkop, dengan demikian (H_1) diterima. Hal ini bisa dilihat dari nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$) dengan nilai koefisien sebesar $0,630$. Syarat variabel independen dapat berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu memiliki nilai sig $< 0,05$.

Kesadaran Wajib Pajak dapat dikatakan sebagai sikap dari Wajib Pajak yang telah paham tentang pajak dan mau melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang diberlakukan. Kedua hal ini jika berjalan dengan baik yaitu pemahaman dan pelaksanaan

kewajiban perpajakan, maka tidak dipungkiri akan berdampak pada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak yang dipengaruhi dari tingkat kesadaran Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Susilawati & Budiarta (2013) dengan hasil kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian yang dilakukan Ummah (2015) dan penelitian Jati (2016) juga menunjukkan hasil kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

V. Simpulan, saran dan keterbatasan

Simpulan

Berdasarkan pengujian dan analisis yang telah dilakukan maka kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan publik berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
3. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
4. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Saran

Beberapa saran dari penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Metode survei sebaiknya dilengkapi dengan melakukan interview kepada pihak yang bersangkutan dan membacakan mengenai kuesioner yang ditulis peneliti. Sehingga responden dapat paham mengenai apa yang ditulis peneliti di dalam kuesioner tersebut.
2. Pemilihan objek penelitian hanya menggunakan satu lokasi yaitu SAMSAT Online Desa Semugih, Kecamatan Rongkop di Kabupaten

Gunungkidul. SAMSAT Desa lain di Kabupaten Gunungkidul mungkin bisa jadi pengembangan objek penelitian selanjutnya.

3. Jumlah sampel diharapkan dapat menambah jumlah sampel penelitian dan menambah variabel penelitian untuk menambah sudut pandang yang lebih luas tentang kepatuhan Wajib Pajak.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain sebagai berikut :

1. Jumlah sampel pada penelitian ini hanya 74 responden dari seluruh Wajib Pajak yang sedang membayar pajak di SAMSAT Online Desa Semugih, karena keterbatasan waktu dan biaya sehingga masih kurang untuk mewakili populasi.
2. Penelitian ini hanya menggunakan alat ukur kuisisioner sehingga jawaban dari responden masih kurang mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.
3. Penggunaan instrumen kuisisioner terkadang dapat menimbulkan bias penelitian, dikarenakan jawaban dari responden terkadang tidak mencerminkan keadaan yang sesungguhnya.
4. Pemilihan objek penelitian hanya menggunakan satu lokasi yaitu SAMSAT Online Desa Semugih, Kecamatan Rongkop di Kabupaten Gunungkidul.

Daftar Pustaka

Al-Quran

- Alshir'ah, A. F., Hijatullah, A.-J., & Samsudin, R. S. (2016). Determinants of Sales Tax Compliance in Small and Medium Enterprises in Jordan : A Call for Empirical Research Determinants of Sales Tax Compliance in Small and Medium, (January). <https://doi.org/10.5829/idosi.wjmb.2016.4.1.1327>
- Aswati, W. O., Mas'ud, A., & Nudi, T. N. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Muna), *III*, 1–13.
- Awaluddin, I., & Tamburaka, S. (2017). The Effect of Service Quality and Taxpayer Satisfaction on Compliance Payment Tax Motor Vehicles at Office One Roof System in Kendari, 25–34. <https://doi.org/10.9790/1813-0611012534>
- Bailey, S. K. (2015). Ethics and the Public Service, *24(4)*, 234–243.
- Damanik, C. H., Sabijono, H., & Pontoh, W. (2018). Analisis Prosedur Pemungutan Dan Kontribusi Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Bitung, *13(3)*, 205–215.
- Dewi, N. M. P., Diatmika, P. G., & Yasa, N. P. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Reformasi Administrasi Perpajakan dan Presepsi tentang Sanksi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Kantor Bersama SAMSAT Buleleng), *1*.
- Faculty, T. (2014). Factors Affecting Tax Attitudes and Tax Compliance : A Survey Study in Yemen, *6(22)*, 48–58.
- Imelda, B. (2014). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang)*. Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang
- Irianingsih, E. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Sleman).
- Jati, I. M. W. C. I. K. (2016). Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak

Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16, 2342–2373.

Julianti, M. (2014). Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Membayar Pajak Dengan Kondisi Keuangan Dan Preferensi Risiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating. *Semarang , Universitas Diponegoro*.

Kemala, W. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak Dan Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jom. Fekon*, 2(1), 1–15.

Mistaul, A., & Murtin, A. (2010). Pengaruh Program Ekstensifikasi Dan Intensifikasi Pajak , NPWP Serta Sunset Policy Terhadap Pemenuhan Kewajiban Perpajakan, *II*(1).

Pangaribowo, W. S. (2018). Samsat Gunungkidul Gandeng Perangkat Desa Maksimalkan Pendapatan Pajak Kendaraan. Retrieved from *TribunJogja.com* 17 Juni 2018 15:00 WIB

Pratolo, S., & Bambang Jatmiko. (2017). Akuntansi Manajemen Pemerintahan.

Puspita, A. F., Subroto, B., & Baridwan, Z. (2016). The Analysis of Individual Behaviour of Corporate Taxpayers ' Obedience : Tax Compliance Model (Study of Hotels in Malang and Batu), *5*(3), 135–160.

Putra, I. M. A. D., & Jati, I. K. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Tabanan. *E-Journal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol. 1(No. 18), Hal. 557-586.

Rahmi, F., & Sovia, A. (2017). Dampak Sistem Pengendalian Internal, Perilaku Tidak Etis dan Moralitas Manajemen Terhadap Kecenderungan Kecurangan Akuntansi Pada Perusahaan Developer di Pekanbaru, *I*, 48–66.

Sayekti, F., & Putarta, P. (2016). Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah, *(3)*, 196–209.

Siahaan, M. P. (2010). Hukum Pajak Elementer (Konsep Dasar Perpajakan Indonesia) Edisi 1. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiharti, M. A., Suhadak, & Dewantara, R. Y. (2015). Analisis Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Malang Utara Periode 2015). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 6(2), 1–10.

- Susherdianto, R., & Hardiyanto. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi WPOP Yang Memiliki Usaha Di Kota Kusus), 1–12.
- Susilawati, K. E., & Budiarta, K. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 2, 345–357. <https://doi.org/ISSN: 2302-8556>
- Tahar, A., & Rachman, A. K. (2013). Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, *387656*(174).
- Tahar, A., & Sandy, W. (2012). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Pelayanan Kpp, Sanksi Perpajakan Dan Pengetahuan Atas Penghasilan Kena Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, 185–196.
- Tamara, L., & Arianto, A. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing Di Surabaya, *4*(1), 1–15.
- Ummah, M. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Semarang. *Fakultas Ekonomi Universitas Dian Nuswantoro*, Hal. 1-14.
- Wardani, D. K., & Asis, M. R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak , Kesadaran Wajib Pajak , Dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, *1*(2), 106–116.
- Wulandari, D. M., Sulistyowatie, S. L., & Santosa, I. (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). *Kiat BISNIS*, *6*(5).