

DETERMINAN KEPATUHAN PEMBAYARAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS PADA KANTOR SAMSAT PEKANBARU KOTA)

Nurhanza Fitri*, **Dwi Fionasari²**, **R. Septian Armel³**

^{1,2,3} Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau

email: nurhanza.fitri99@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan publik dan kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor bersama SAMSAT Pekanbaru Kota. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode random sampling. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 398 responden wajib pajak kendaraan bermotor. Software yang digunakan untuk olah data adalah SPSS versi 25 for windows. Hasil pengujian hipotesis sebagai berikut. Secara parsial, pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan publik dan kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Publik, Kewajiban Moral.

***Abstract:** This study aims to obtain empirical evidence of the effect of understanding tax regulations, taxpayer awareness, public service accountability and moral obligation on taxpayer compliance. The population in this study were all motorized vehicle taxpayers who were registered at the joint office of SAMSAT Pekanbaru City. The sampling technique in this study used the random sampling method. The data analysis technique used multiple linear regression analysis techniques. The number of samples in this study were 398 respondents who were taxpayers of motorized vehicles. The software used for data processing is SPSS version 25 for windows. The results of hypothesis testing are as follows. Partially, understanding tax regulations, taxpayer awareness, public service quality and moral obligation to taxpayer compliance.*

***Keywords:** Taxpayer Compliance, Understanding of Tax Regulations, Taxpayer Awareness, Public Service Quality, Moral Obligation.*

PENDAHULUAN

Pada zaman era modern saat ini, membuat banyak masyarakat makin terpacu untuk dapat memenuhi segala kebutuhan yang ada. Salah satunya kebutuhan yang wajib dimiliki yaitu alat transportasi. Alat transportasi dianggap penting karena mampu menunjang kegiatan seluruh lapisan masyarakat, baik dari golongan menengah ke



atas ataupun menengah ke bawah. Alat transportasi seperti kendaraan bermotor tidak menjadi barang yang mewah bagi masyarakat, melainkan menjadi salah satu kebutuhan pokok mereka dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Oleh karena itu, tingkat daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor makin bertambah (Kemala, 2015).

Meningkatnya daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor tentu memberi dampak yang positif bagi pemerintah daerah. Karena makin tinggi tingkat kepemilikan kendaraan bermotor maka diharapkan pajak yang diterima oleh pemerintah daerah juga makin meningkat. Pajak daerah diproyeksikan sebagai salah satu pilar penerimaan secara mandiri sehingga akan menjadi sumber dana bagi pemerintah daerah dalam membangun daerahnya (Pratama, 2014).

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang menyebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain: pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, serta pajak air permukaan (Fitriandi, 2010). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) yang merupakan salah satu pajak daerah yang memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan daerah (Dharma, 2014).

Kebutuhan akan kendaraan bermotor membuat banyak masyarakat diharapkan untuk mengerti serta memahami mengenai peraturan perpajakan sehingga masyarakat dituntut patuh akan pajak kendaraan tersebut. Tunggakan pajak menjadi salah satu masalah yang dihadapi pemerintah daerah salah satunya di Kota Pekanbaru di mana tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor yang terjadi di Kota Pekanbaru menjadi yang tertinggi di Provinsi Riau. Badan Pengelola Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Riau, mencatat tunggakan pajak kendaraan bermotor (PKB) yang terjadi pada Kota Pekanbaru sejak 2018 hingga Mei 2023 mencapai RP 78,190 miliar.

Berikut data tunggakan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Pekanbaru Kota Periode 2018-2022.

Tabel 1.1
Data Tunggakan Wajib Pajak
Periode 2018-2022

Tahun	Jumlah Wajib Pajak yang Menunggak	Jumlah Tunggakan (Rp)
2018	27.000	106.103.070.433
2019	95.655	149.139.732.932
2020	54.042	57.646.716.243
2021	115.079	136.540.000.000
2022	47.966	57.092.484.979

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Pekanbaru Kota, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa setiap bertambahnya waktu maka akan bertambah kendaraan yang terdapat di Kota Pekanbaru dan hal ini juga menyebabkan bertambahnya pula tunggakan yang terjadi pada Kota Pekanbaru. Dengan demikian bertambahnya wajib pajak setiap tahun tidak menjamin wajib pajak patuh membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Tidak hanya tunggakan yang menjadi perhatian dalam kepatuhan wajib pajak tetapi target serta realisasi juga harus tercapai dan juga harus dijadikan perhatian. Dari table diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2021 memiliki tunggakan wajib pajak kendaraan bermotor paling banyak yaitu sebesar 115.079 dengan jumlah tunggakan 136.540.000.000, walaupun sudah ada program pemerintah yaitu Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor yang dihitung dari tanggal 9 Agustus 2021 – 9 Desember 2021 namun ketaatan dan kesadaran masyarakat di Kota Pekanbaru dalam membayar pajak kendaraan bermotor masih cukup rendah. Sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam perpajakan. Dari uraian di atas dapat dikatakan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pemahaman dan kesadaran tentang undang-undang dan peraturan perpajakan.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Pekanbaru Kota, untuk menguji pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Pekanbaru Kota, untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Pekanbaru Kota serta untuk menguji pengaruh Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Pekanbaru Kota.

Penelitian ini memiliki kontribusi atau manfaat dari penelitian baik teori maupun praktis. Berikut manfaat penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman secara mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Disamping itu juga sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Universitas Muhammadiyah Riau

b. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak dan dapat dijadikan sebagai cerminan wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap ketentuan perpajakan di Indonesia.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti ini diharapkan agar dapat menjadi literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

d. Bagi Akademisi



Penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam bidang yang sama dengan pendekatan dan ruang lingkup yang berbeda

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan hal yang paling penting untuk menjamin keberhasilan pemerintah dalam menghimpun pajak. Meningkatnya kepatuhan wajib pajak diharapkan penerimaan Negara akan lebih besar untuk pembiayaan pembangunan nasional yang berlangsung secara terus menerus (Susilawati & Budiarta, 2013). Mencapai tingkat kepatuhan pajak dan mempertahankan tingkat kepatuhan saat ini merupakan isu yang menjadi perhatian para pembuat kebijakan baik di Negara maju dan berkembang. Menurut Nurmantu (2005) kepatuhan dalam perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan kewajiban perpajakannya secara baik dan benar. Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang taat dan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan.

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak salah satunya yaitu Pemahaman Peraturan Perpajakan. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada (Hardiningsih, 2011). Pemahaman Peraturan Perpajakan merupakan suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, mengetahui tarif pajak sesuai undang-undang dan manfaat pajak yang mereka bayar (Aswati, Ode, Mas'Ud, Arifuddin, Nudi (2018). Hal ini diperkuat oleh Siregar dkk., (2012) menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak mengenai aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Faktor pemahaman sangat penting dalam membantu wajib pajak melaksanakan tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya pemahaman dasar tentang perpajakan (Noormala, 2008). Pada penelitian Trsyedewi Mahaputri dan Naniek Noviyari (2016) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, berbeda dengan penelitian Yani Rizal, dkk (2021) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya yang memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak adalah Kesadaran Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak ialah sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas (Aswati et al., 2018). Kesadaran untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak, masyarakat harus terus diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan sangatlah penting karena dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Suari, dkk (2019) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Imara Dhiwanggi dan Tuban Herawati (2021)



terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak karena makin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dan mengerti fungsi dan manfaat wajib pajak untuk pribadi maupun Negara akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan sebagai bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara maka dengan sendirinya akan melakukan pembayaran pajak tanpa adanya paksaan atau perasaan dirugikan karena merasa harus membayar pajak. Namun, berbeda dengan penelitian Susanti (2018) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berikutnya yang memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak adalah Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas Pelayanan Publik merupakan kemampuan dalam melayani wajib pajak untuk memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ketut Evi Susilawati, 2013). Menurut Rahmi Ridhawati (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh Wajib Pajak dari petugas pajak akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh untuk membayar kewajibannya. Namun berbeda dengan penelitian Suari, dkk (2019) kualitas pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Selanjutnya variable terakhir yang memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak yaitu Kewajiban Moral, Kewajiban Moral adalah moral individu yang dimiliki oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain, seperti etika, prinsip hidup, perasaan bersalah, melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela dan benar nantinya dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya (Artha & Setiawan, 2016). Pada penelitian yang dilakukan oleh Asri (2009) menyatakan bahwa Kewajiban Moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, berbeda dengan penelitian Juliantari (2021) kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan cara untuk memperoleh data – data yang berupa rangkaian atau kumpulan angka – angka sebagai alat untuk menganalisis keterangan mengenai data apa yang ingin diketahui. Kuantitatif memiliki aspek keluasan data sehingga data dan hasil dianggap termasuk dari



seluruh populasi. Metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini tentang keyakinan, pendapat, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel dari sampel yang diambil dari populasi tertentu (Mardiasmo, 2018). Teknik pengumpulan data dengan dengan menyebarkan daftar pertanyaan berupa kuesioner kepada responden secara Offline tujuannya untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang secara langsung saya dapat dari sumber data di lokasi penelitian (Bungin, 2013). Data primer merupakan data yang diolah dan disajikan oleh peneliti dengan menggunakan pengisian kuesioner atau angket yang disebarakan kepada wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota.

Populasi menurut Sugiyono (2018: 130) yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sebagai Pemilik Kendaraan Bermotor dengan jumlah sebanyak 85.744 di Kantor Samsat Pekanbaru Kota (Data autentik bersumber dari Badan Pendapatan Daerah Pekanbaru Kota, 2023).

Menurut Sugiyono (2011:62) Sampel adalah bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini sampel diambil dari populasi Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Badan Badan Pendapatan Daerah UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota. Apabila populasi ruang lingkup luas, maka pengamat tidak untuk meninjau secara keseluruhan populasi, dikarenakan keterkaitan waktu, energi serta dana, maka pengamat memanfaatkan sampel diambil dari sebagian populasi. Oleh karena itu, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling random dan menggunakan rumus slovin. Sampling random merupakan teknik pengambilan sampel yang dapat memberikan peluang yang sama bagi populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2014). Rumus slovin adalah rumus yang digunakan untuk menghitung berapa ukuran sampel minimal suatu penelitian yang mengestimasi suatu proporsi, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{85.744}{1 + (85.744) \times (0.05)^2} = 398,42 \text{ dibulatkan } 398$$

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu hal

yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

a) **Variabel Dependen (terikat)**

Menurut Sugiyono (2011) variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

b) **Variabel Independen (bebas)**

Menurut Sugiyono (2011) variabel bebas merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi sebab perubahannya dengan timbulnya variabel dependen atau terikat. Penelitian ini memiliki 4 variabel independen, yaitu Pemahaman Peraturan Perpajakan (X_1), Kesadaran Wajib Pajak (X_2), Kualitas Pelayanan Publik (X_3) dan Kewajiban Moral (X_4).

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan kuesioner yang digunakan sebagai sampel penelitian, berikut ini karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia responden, tingkat pendidikan, dan pekerjaan responden.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	194	49%
Perempuan	204	51%
Total	398	100%

Sumber: data olahan peneliti, 2023

Data diatas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berjumlah perempuan yaitu sebanyak 204 orang (51%) dan sebanyak 194 orang (49%) berjenis kelamin laki-laki.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Keterangan	Jumlah	Persentase
<25 Tahun	207	52%
25- 35 Tahun	100	25%
36 – 45 Tahun	57	14%
>45 Tahun	34	9%
Total	398	100%

Sumber: data olahan peneliti, 2023

Data diatas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berusia < 25 tahun sebanyak 207 orang (52%), usia 25 – 35 tahun sebanyak 100 orang (25%), usia 36 – 45 tahun sebanyak 57 orang (14%), dan usia > 45 tahun 34 orang (9%)



Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Keterangan	Jumlah	Persentase
SMP	7	2%
SMA/Sederajat	130	33%
D3	46	12%
S1	212	53%
S2	2	1%
S3	1	0%
Total	398	100%

Sumber: data olahan peneliti, 2023

Data diatas menunjukkan bahwa untuk tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini pada SMP sebanyak 7 orang (2%), SMA/Sederajat sebanyak 130 orang (33%), D3 sebanyak 46 orang (12%), S1 sebanyak 212 orang (53%), S2 sebanyak 2 orang (1%), dan S3 sebanyak 1 orang (0%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Tidak Bekerja	59	15%
Karyawan Swasta	41	10%
Pegawai BUMN	29	7%
PNS	39	10%
Wirausaha	40	10%
Lainnya	190	48%
Total	398	100%

Sumber: data olahan peneliti, 2023

Berdasarkan data tabel diatas dapat dilihat jumlah responden yang tidak bekerja sebanyak 59 orang (15%), Karyawan Swasta sebanyak 41 orang (10%), Pegawai BUMN sebanyak 29 orang (7%), PNS sebanyak 39 orang (10%), Wirausaha 40 orang (10%), dan lainnya sebanyak 190 orang (48%).

Hasil Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	Signifikan	r tabel	Keterangan
Pemahaman	X1.1	0,690	0,000	0,138	Valid
Peraturan	X1.2	0,710	0,000	0,138	Valid
	X1.3	0,790	0,000	0,138	Valid



Perpajakan (X ₁)	X1.4	0,564	0,000	0,138	Valid
	X1.5	0,461	0,000	0,138	Valid
	X1.6	0,747	0,000	0,138	Valid
	X1.7	0,643	0,000	0,138	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X ₂)	X2.1	0,567	0,000	0,138	Valid
	X2.2	0,623	0,000	0,138	Valid
	X2.3	0,599	0,000	0,138	Valid
Kualitas Pelayanan Publik (X ₃)	X3.1	0,612	0,000	0,138	Valid
	X3.2	0,568	0,000	0,138	Valid
	X3.3	0,746	0,000	0,138	Valid
	X3.4	0,782	0,000	0,138	Valid
	X3.5	0,762	0,000	0,138	Valid
	X3.6	0,824	0,000	0,138	Valid
	X3.7	0,793	0,000	0,138	Valid
	X3.8	0,759	0,000	0,138	Valid
Kewajiban Moral (X ₄)	X4.1	0,837	0,000	0,138	Valid
	X4.2	0,876	0,000	0,138	Valid
	X4.3	0,878	0,000	0,138	Valid
	X4.4	0,723	0,000	0,138	Valid

Sumber: data olahan peneliti, 2023

Berdasarkan hasil Tabel 4.10 Nilai r tabel diperoleh dengan persamaan $N-2 = 398 - 2 = 396 = 0,138$. Setiap butir pertanyaan dikatakan valid jika r hitung > r tabel maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid dan layak untuk digunakan sebagai data peneliti.

Uji Reabilitas Data

Hasil Uji Reabilitas Variabel Penelitian

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha	Keterangan
1	Pemahaman Peraturan Perpajakan (X ₁)	0,629	0,60	Realiabel
2	Kesadaran Wajib Pajak (X ₂)	0,771	0,60	Realiabel
3	Kualitas Pelayanan Publik (X ₃)	0,733	0,60	Realiabel
4	Kewajiban Moral (X ₄)	0,875	0,60	Realiabel
5	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,845	0,60	Realiabel

Sumber: data olahan peneliti, 2023

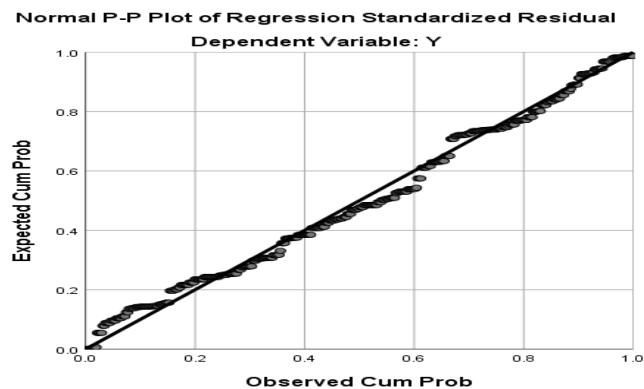


Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan (X_1), kesadaran wajib pajak (X_2), kualitas pelayanan publik (X_3), kewajiban moral (X_4), dan kepatuhan wajib pajak (Y) telah dikatakan reliabel (dapat dipercaya) dikarenakan semua nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,60.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas



Berdasarkan tabel 4.10 hasil uji normalitas di atas, dapat dilihat bahwa data pada titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Pemahaman Peraturan Perpajakan	0,725	1.380	Tidak terdapat Multikolonieritas
Kesadaran Wajib Pajak	0,951	1.052	Tidak terdapat Multikolonieritas
Kualitas Pelayanan Publik	0,933	1.072	Tidak terdapat Multikolonieritas
Kewajiban Moral	0,731	1.368	Tidak terdapat Multikolonieritas

Sumber: data olahan peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat dilihat bahwa nilai *Tolerance* masing-masing variabel independen dalam penelitian ini memiliki nilai lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari gejala multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
Pemahaman Peraturan Perpajakan	0,227	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kesadaran Wajib Pajak	0,639	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan Publik	0,130	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kewajiban Moral	0,105	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: data olahan peneliti, 2023

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas melalui uji glejser dapat diketahui bahwa nilai signifikansi setiap variabel independen berada di atas atau lebih tinggi dibandingkan dengan nilai signifikansi yang digunakan yaitu 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel independen yang digunakan pada penelitian ini.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a		Standardized				
		Unstandardized		Coefficients		
		Coefficients		s		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.895	.406		16.992	.000
	Pemahaman Peraturan Perpajakan	.052	.010	.198	5.028	.000
	Kesadaran Wajib Pajak	.387	.026	.512	14.858	.000
	Kualitas Pelayanan Publik	.049	.009	.182	5.243	.000
	Kewajiban Moral	.097	.016	.233	5.929	.000

Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Arti angka-angka dalam persamaan regresi diatas:

- Nilai konstanta (a) sebesar 6,895 Artinya adalah apabila variabel independen diasumsikan nol (0), maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 6,895.
- Nilai koefisien regresi variabel pemahaman peraturan perpajakan sebesar 0,052. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan nilai pemahaman peraturan perpajakan sebesar 1 kali maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor



sebesar 0,052 dengan asumsi variabel lain tetap.

- c. Nilai koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,3487. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan nilai kesadaran wajib pajak sebesar 1 kali maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0,3487 dengan asumsi variabel lain tetap.
- d. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan publik sebesar 0,049. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan nilai Akuntabilitas pelayanan publik sebesar 1 kali maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0,049 dengan asumsi variabel lain tetap.
- e. Nilai koefisien regresi variabel kewajiban moral sebesar 0,097. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan nilai kewajiban moral sebesar 1 kali maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebesar 0,097 dengan asumsi variabel lain tetap.

Hasil Uji Hipotesis

Uji t

Uji t bertujuan untuk menguji seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Untuk dapat mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel independen, maka dibandingkan antara nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} serta membandingkan nilai signifikan t dengan *level of significant* (α). Nilai dari *level of significant* yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 persen (0,05). Apabila sig t lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima. Demikian pula sebaliknya jika sig t lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak. Bila H_0 ditolak ini berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018).

Berdasarkan data dari tabel di atas diketahui nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi 5 % dengan persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}t_{tabel} &= n - k - 1 : \alpha/2 \\ &= 398 - 4 - 1 : 0,05/2 \\ &= 398/0,025 \\ &= 1,971\end{aligned}$$

keterangan: n: jumlah
k: jumlah variabel bebas
1: konstan

Maka pengujian parsial dari masing-masing variabel dependen diuraikan sebagai berikut:

1. Pengujian hipotesis pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (H_1) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} $5,028 > 1,971 t_{tabel}$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima



- yang berarti terdapat pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Pengujian hipotesis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (H_2) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $14,858 > 1,971$ t tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
 3. Pengujian hipotesis pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (H_3) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $5,243 > 1,971$ t tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
 4. Pengujian hipotesis pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (H_4) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $5,929 > 1,971$ t tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)				
Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	.746 ^a	.556	.552	.685

a. Predictors: (Constant), x4, x2, x3, x1
b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai R Square sebesar 0,552 hal ini menandakan bahwa pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan publik, dan kewajiban moral secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah sebesar 55,2%.

PEMBAHASAN HASIL ANALISIS DATA

1. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Pekanbaru Kota

Hasil analisis data tentang pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pekanbaru Kota, diperoleh nilai t hitung $5,028 > 1,971$ dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, yang berarti bahwa ada pengaruh signifikan antara pemahaman peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pekanbaru Kota.

H₁: Diduga Pemahaman Peraturan Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Pekanbaru Kota.

2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Pekanbaru Kota

Hasil analisis data tentang pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pekanbaru Kota, diperoleh nilai t hitung $14,858 > 1,971$ dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, yang berarti bahwa ada pengaruh signifikan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pekanbaru Kota.

H₂: Diduga Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Pekanbaru Kota.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Pekanbaru Kota

Hasil analisis data tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pekanbaru Kota, diperoleh nilai t hitung $5,243 > 1,971$ dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, yang berarti bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan publik dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pekanbaru Kota.

H₃: Diduga Kualitas Pelayanan Publik Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Pekanbaru Kota.

4. Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Pekanbaru Kota

Hasil analisis data tentang pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pekanbaru Kota, diperoleh nilai t hitung $5,929 > 1,971$ dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, yang berarti bahwa ada pengaruh signifikan antara kewajiban moral dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pekanbaru Kota.

H₄: Diduga Kewajiban Moral Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Pekanbaru Kota.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan diatas, maka kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Pemahaman peraturan pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pekanbaru Kota.
- 2) Kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pekanbaru Kota.
- 3) Kualitas pelayanan publik memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pekanbaru Kota.
- 4) Kewajiban moral memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pekanbaru Kota.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Rahman. 2010. *Administrasi Perpajakan*. Bandung :Nuansa.
- Adi, T. W., & Yushita, A. N. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran WP Terhadap Kepatuhan WP Badan KPP Cilacap 2018. *PROFITAJ Kajian Ilmu Akuntansi*, 6(6), 1–15.
- Agustiningsih, W. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta. *Nominal*, V(4).
- Anggriawan, Bayu. 2014. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman).” Universitas Islam Indonesia.
- Arum, Harjanti Puspa. 2012. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah Kpp Pratama Cilacap).” Universitas Diponegoro.
- Aswati, W. O., Mas’ud, A., & Nudi, T. N. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Waji Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Muna). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, III(1), 27–39.
- Cohen, J. (1988a). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, New jersey: Lawrence Earlbaum Associates.
- Dewi, C. S., & Supadmi, N. L. (2014). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan, 2, 505–514.
- Fadhilah. 2018. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Medan Timur*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Haryuda, A. A. (2013). *Pengaruh Tingkat Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kondisi Keuangan, Sanksi Pajak serta Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Badan (Studi Kasus pada KPP Pratama Sukoharjo)*.
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G. W., & Dewantara, R. Y. (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 Perpajakan (JEJAK)*, 8(1), 1–9. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2018). APBN 2018. Retrieved April 4, 2019, from <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2018>



- Irianingsih, Eka. 2015. Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Artikel. Universitas PGRI Yogyakarta.
- Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.
- Kuncoro, M. (2004). Metode Kuantitatif (2nd ed.). Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Layata, S., & Setiawan, P. E. (2014). Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan, 2, 540–556.
- Mahaputri, N. N. T., & Noviari, N. (2016). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 17(32), 2321–2351.
- Megawangi, C. A. M., & Setiawan, P. E. (2017). Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, ISSN: 2302-8556, 19(3), 2348–2377.
- Mardiana, G.A, Dkk. 2016. Pengaruh Self Assesment, Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Sanksi Pajak, Persepsi Wajib Pajak, Tentang Sistem Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan, terhadap Kepatuhan dalam Membayar pajak. E-Jurnal Akuntansi. Vol.6, No.4.
- Mardiasmo. 2009. Perpajakan Edisi Revisi. Andi. Yogyakarta.
- Mutia, S. P. T. (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). E-Perpajakan, 1–30.
- Pranata, P. A., & Setiawan, P. E. (2015). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral pada Kepatuhan Wajib Pajak, 2, 456–473.
- Rahayu; Sony dan Siti K. (2006). Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu (1st ed.). Jakarta: Kencana.
- Resmi, Siti. 2009. Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 5 Buku 1. Salemba Empat : Jakarta.
- Resmi, Siti. 2014. Perpajakan Teori dan Kasus, Buku 1 Edisi 8. Salemba Empat : Jakarta.
- antoso, W. (2009). Risiko Ketidapatuhan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan, 8(1), 1–13.
- Sari, V.Y. dan Neri Susanti. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Skripsi. Universitas Dehasen Bengkulu.
- Siregar, S. (2013). Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sista, N.P.A. 2019. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Sains, Akuntansi dan Manjaemen*. Vol.1, No.1. September 2019
- Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Supadmi, N. L. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kualitas Pelayanan, 1–14.
- Susanti, M., & Khairani, S. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Palembang). *Jurnal IJCCS*, (x), 1–17. Retrieved from <http://eprints.mdp.ac.id/id/eprint/2295>
- 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*, 4(2), 345–357.
- Susilawati, K. E., & Budiarta, K. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, 2, 345–357.
- Syarifudin, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada KPP Bandung Cibeunying). Universitas Pasundan. Retrieved from <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/11805>
- Tambun, S. (2016). Anteseden Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Moderasi Sosialisasi Perpajakan. *Media Akuntansi Perpajakan*, 1(1), 26–40. Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2009 P.1 Ayat 12. (n.d.). Retrieved from <http://www.djpk.depkeu.go.id/attach/post-no-28-tahun-2009-tentang-pajakdaerah-dan-retribusi-daerah/UU-427-973>
UU_28_Tahun_2009_Ttg_PDRD.pdf
- Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Utama, I. W. M. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, 2(2), 452–470.
- Verian, R. (2015). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Pontianak. Universitas Islam Indonesia.
- Wardani, D. K., & Rumiyaun. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sistem Samsat Drive

- Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15–24. <https://doi.org/10.32493/jiaup.v7i1.2508>
- Warouw, J. Z. S., Sondakh, J. J., & Walandouw, S. K. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus pada KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung). *Jurnal EMBA*, 3(4), 585–592.
- Winerungan, O. litya. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan Kpp Bitung, 1(3), 960–970.
- Wulandari, B. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan serta Pelayanan Pajak terhadap Kemauan dan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan
- Yanti, W.D.R. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Kondisi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wahib Pajak Kendaraan Bermotor. Skripsi. Universitas Negeri Surabaya.

