

Pengaruh sosialisasi, fasilitas, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Azizah Hanan Desiva^{1✉}, Nur Kholis²

Program Studi Akuntansi, STIE, Surakarta.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sosialisasi, fasilitas, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan studi empiris di wilayah Solo. Penelitian ini juga bertujuan guna mengetahui faktor manakah yang paling dominan diantara keempat faktor tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor. Sampel pada penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan secara daring (online) dengan persyaratan memiliki kendaraan bermotor yang berusia di atas 17 tahun dan berdomisili di wilayah Solo dengan sample yang telah digunakan sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka sosialisasi, fasilitas, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Solo.

Kata kunci: Sosialisasi; fasilitas; pelayanan; sanksi; kepatuhan

Pengaruh sosialisasi, fasilitas, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Abstract

The research purpose was to analyze the effect of socialization, facilities, service quality, and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance with an empirical study in the Solo area. This research also aimed to determine the most dominant factor on taxpayer compliance in paying motor vehicle tax. Furthermore, the research sample was obtained through an online questionnaire on 100 respondents with the requirement of having a motor vehicle, over 17 years old and domiciled in the Solo area. The data analysis technique used was multiple linear regression analysis. Based on the data analysis result, it showed that socialization, facilities, service quality, and tax sanctions have a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance in the Solo area.

Key words: Socialization; facilities; service; sanctions; compliance

Copyright © 2022 Azizah Hanan Desiva, Nur Kholis

✉ Corresponding Author

Email Address: hanandesiva@gmail.com

DOI: 10.29264/jkin.v19i2.10807

PENDAHULUAN

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang kepada orang pribadi maupun badan bersifat memaksa, berdasarkan UU dan tidak mendapatkan imbalan langsung serta dipergunakan untuk keperluan negara demi kemakmuran rakyat (pajak.go.id, 2021). Sumber dana dari sektor pajak merupakan penerimaan utama untuk penyelenggaraan pemerintahan dalam layanan umum dan pembangunan nasional. Hampir seluruh wilayah di Indonesia menggali pendapatan daerah melalui potensi pajak, sejalan adanya otonomi daerah yang memberi kewenangan untuk menyelenggarakan, mengatur dan mengurus pemerintahan daerahnya sendiri dengan persetujuan pemerintahan pusat.

Pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pajak provinsi yang berasal dari pajak daerah. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia no 28 pasal 1 tahun 2009 yang menjelaskan bahwa pajak kendaraan bermotor (PKB) ialah pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Pelaksanaan pembayaran pajak dapat dilakukan di kantor bersama SAMSAT maupun SAMSAT keliling. Kantor bersama SAMSAT melibatkan 3 instansi pemerintahan antara lain : Asuransi Kerugian Jasa Raharja, Badan Pendapatan Daerah, serta Kepolisian Daerah RI.

Penelitian Paramartha (2015) dan Sanjaya (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak penting mengetahui sanksi-sanksi perpajakan dan konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan serta tidak dilakukannya pembayaran pajak kendaraan bermotor (Winerungan, 2013). Menurut Chen dan Tan (2004) menyatakan bahwa faktor lain yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan berbanding dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang di peroleh wajib pajak.

Rusmayani dan Supadmi (2017) menyatakan bahwa masalah yang sulit dihadapi bagi pembuat kebijakan ekonomi yaitu memotivasi serta mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak, karena kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting untuk meningkatkan penerimaan pajak, maka dari itu perlu dikaji dengan faktor-faktor yang mempengaruhi, khususnya dalam membayar pajak kendaraan. Peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan perkembangan jumlah kendaraan bermotor tidak di imbangi dengan kesadaran serta kepatuhan terhadap wajib pajak dalam membayar pajak. Kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan melalui kualitas pelayanan, fasilitas, sosialisasi serta sanksi perpajakan.

METODE

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengambilan sample dilakukan menggunakan metode non probability sampling berupa accidental sampling yaitu, suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan bertemu dengan peneliti ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2010). Jumlah sample yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, ditentukan berdasarkan penelitian Sekaran (2006) yang menyatakan bahwa ukuran sample lebih dari 30 dan kurang dari 500 merupakan tepat untuk kebanyakan penelitian. Teknik pengumpulan data primer di penelitian ini dengan cara membagikan kuesioner secara daring (*Online*) kepada wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Solo.

Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti sample atau populasi tertentu, pengumpulan data, analisis data yang bersifat statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah di tetapkan (Sugiyono, 2015). Metode dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y), Regresi berganda bertujuan untuk memprediksi bahwa besar variabel dependen dengan menggunakan data variabel independen yang sudah di ketahui besarnya. Model ini dipergunakan untuk menguji apakah terdapat hubungan sebab akibat antara kedua variabel.

Alat Analisis

Alat analisis yang digunakan dalam data penelitian yaitu analisis regresi linier berganda yang diolah menggunakan aplikasi SPSS dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak
a = Bilangan Konstanta
b_{1,2,3,4} = Koefisien Regresi
X₁ = Sosialisasi
X₂ = Fasilitas
X₃ = Pelayanan
X₄ = Sanksi
e = Variabel Pengganggu (*error term*)

Definisi Variabel dan Pengukuran Variabel

Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan mengikuti segala ketentuan serta aturan yang telah berlaku pada Undang-undang perpajakan yang diukur dari ketepatan waktu membayar, tidak mempunyai tunggakan pajak serta tidak memiliki pelanggaran atas perpajakan tersebut (Hermawan dan Arisman, 2017). Kepatuhan wajib pajak diukur dengan menggunakan 1-5 skala likert.

Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya yang dilakukan Dirjen Pajak untuk memberikan pemahaman, informasi, dan pembinaan terhadap masyarakat umum dan wajib pajak khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan perpajakan (Saragih 2018). Sosialisasi perpajakan diukur dengan menggunakan 1-5 skala likert.

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada di dalam suatu jasa yang dapat ditawarkan kepada konsumen, segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Apriyadi 2017) Fasilitas layanan perpajakan diukur dengan menggunakan 1-5 skala likert.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan masyarakat tersebut (Hardiyansyah 2018). Fasilitas diukur dengan menggunakan 1-5 skala likert.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo 2016). Sanksi perpajakan diukur dengan menggunakan 1-5 skala likert

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan bertujuan guna menguji apakah pengaruh sosialisasi, fasilitas, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh kepada penerimaan pajak kendaraan bermotor di Solo. Mengingat dimasa pandemi Covid-19 yang dapat ditularkan melalui udara, maka dari itu untuk pengumpulan sample dilakukan dengan menyebar kuisisioner yang di bagikan melalui Daring (Online). Sampel yang diambil dari populasi menggunakan metode *accidental sampling*. Metode yang dilakukan dengan dasar kebetulan yaitu siapapun wajib pajak yang tanpa sengaja ditemui oleh peneliti bisa dijadikan sample jika wajib pajak kendaraan bermotor tersebut dianggap tepat menjadi responden. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 sample, penentuan ukuran sample ialah wajib pajak kendaraan bermotor di kota Solo.

Uji Validitas dan Realibilitas

Uji Validitas bisa dikatakan valid jika item pernyataan di suatu kuesioner bisa mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji Reanilitas bisa dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan yang diberikan penulis kepada responden konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pengujian Validitas dan Reabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS for Windows Versi 22. Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai r hitung, $> r$ tabel 0,165 untuk df sebesar $100 - 2 = 98; \alpha 0,05$ maka item pertanyaan tersebut valid atau sebaliknya.

Tabel 1.
Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Keterangan
Sosialisasi Perpajakan (X1)	X1.1	0.802	Valid
	X1.2	0.582	Valid
	X1.3	0.545	Valid
	X1.4	0.601	Valid
	X1.5	0.517	Valid
	X1.6	0.522	Valid
	X1.7	0.598	Valid
	X1.8	0.624	Valid
Fasilitas (X2)	X2.1	0.348	Valid
	X2.2	0.445	Valid
	X2.3	0.562	Valid
	X2.4	0.734	Valid
	X2.5	0.701	Valid
	X2.6	0.680	Valid
	X2.7	0.573	Valid
Kualitas Pelayanan (X3)	X2.8	0.615	Valid
	X3.1	0.670	Valid
	X3.2	0.769	Valid
	X3.3	0.656	Valid
	X3.4	0.730	Valid
	X3.5	0.741	Valid
	X3.6	0.569	Valid
	X3.7	0.769	Valid
Sanksi Perpajakan (X4)	X3.8	0.722	Valid
	X4.1	0.756	Valid
	X4.2	0.771	Valid
	X4.3	0.697	Valid
	X4.4	0.680	Valid
	X4.5	0.609	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	X4.6	0.693	Valid
	Y1	0.580	Valid
	Y2	0.786	Valid
	Y3	0.740	Valid
	Y4	0.705	Valid

Berdasarkan tabel 1 maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk keseluruhan variabel memiliki status valid disebabkan oleh nilai r hitung (Connected Item Toal Coleration > r tabel sebesar 0,165)

Tabel 2.
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Sosialisasi Perpajakan (X1)	0.736	Reliabel
Fasilitas (X2)	0.722	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X3)	0.850	Reliabel
Sanksi Perpajakan (X4)	0.782	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.659	Reliabel

Berdasarkan hasil uji Reliabilitas yang disajikan dalam tabel diatas dapat dilihat bahwa keseluruhan variabel memiliki *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60 sehingga layak digunakan untuk alat ukur instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan guna mengetahui apadakh model regresi dalam penelitian tersebut memiliki normal atau tidak normal. Uji Normalitas disini menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Dalam penelitian ini dikiatan berdistribusi normal apabila memiliki nilai *Asymp. Sig.* Lebih besar dari 0,05.

Tabel 3.
Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
N	100
Kolmogorov-Smirnov Z	0.553
Asymp. Sig. (2-tailed)	.919
a. Test distribution is Normal.	

Berdasarkan Tabel diatas nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* yang telah diuji sebesar 0,919 lebih besar dari 0,05 jadi bisa ditarik kesimpulan bahwa model regresi berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas / tidak. Data penelitian dikatakan *tolerance* jika nilainya lebih besar dari 0,10 atau nilai $VIF < 10$, maka dapat dikatakan model regresi bebas dari masalah multikolinearitas (Gunawan, 2017:102).

Tabel 4.
Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
1 (Constant)			
Sosialisasi	0.349	2.867	Bebas Multikolinearitas
Fasilitas	0.356	2.810	Bebas Multikolinearitas
Kualitas Pelayanan	0.461	2.169	Bebas Multikolinearitas
Sanksi Perpajakan	0.802	1.247	Bebas Multikolinearitas

Berdasarkan Tabel diatas diperoleh nilai *tolerance* dari setiap variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai *VIF* diperoleh lebih kecil dari angka 10 maka dari itu tidak terdapat masalah multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian, jika nilai signifikan lebih besari dari 0,05 maka model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas (Gunawan, 2017:102).

Tabel 5.
Uji Heteroskedastisitas

Model	t	Sig.
1 (Constant)	3.488	0.001
Sosialisasi	-0.254	0.800
Fasilitas	-1.187	0.238
Kualitas Pelayanan	-1.051	0.296
Sanksi Perpajakan	0.622	0.535

Bedasarkan Tabel diatas diperoleh nilai signifikansi masing-masing variabel yang menunjukkan level sig > α (0,05) jadi model regresi yang digunakan dalam penelitian ini terbebas dari heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linear Berganda

Uji Regresi Linear Berganda merupakan analisis yang digunakan guna mengetahui ketergantungan atau tidaknya suatu variabel terikat terhadap satu atau lebih di sautu variabel bebas.

Tabel 6.
Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients	Std. Error	Coefficients		
		B		Beta		
1	(Constant)	-1.066	1.371		-0.778	0.439
	Sosialisasi	0.155	0.056	0.257	2.760	0.007
	Fasilitas	0.113	0.055	0.190	2.055	0.043
	Kualitas Pelayanan	0.224	0.039	0.464	5.721	0.000
	Sanksi Perpajakan	0.064	0.042	0.094	1.529	0.129
	Adjusted R Square			0.700		
	F Hitung			58.658		
	Signifikansi F			0.000		

Berdasarkan Tabel 6 dapat disimpulkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = -1.066 + 0.155X_1 + 0.113X_2 + 0.224X_3 + 0.064X_4 + e$$

Konstanta dari persamaan regresi dalam penelitian dependen sebesar -1.066 yang membuktikan bahwa variabel independen (Sosialisasi, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan) diasumsikan konstan. Nilai koefisien regresi dari variabel Sosialisasi sebesar 0.155 hasil tersebut bermakna bahwa apabila sosialisasi mengalami peningkatan satu satuan maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak meningkat sebesar 0.155. Nilai koefisien regresi dari variabel Fasilitas sebesar 0.113 hasil tersebut bermakna bahwa apabila fasilitas mengalami peningkatan satu satuan maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak meningkat sebesar 0.113. Nilai koefisien regresi dari variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0.224 hasil tersebut bermakna bahwa apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan satu satuan maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak meningkat sebesar 0.224. Nilai koefisien regresi dari variabel Sanksi Perpajakan sebesar 0.064 hasil tersebut bermakna bahwa apabila sanksi perpajakan mengalami peningkatan satu satuan maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak meningkat sebesar 0.064. Jika X_1, X_2, X_3 dan $X_4 = 0$ maka nilai Y berkurang sebesar 1.066.

Nilai Signifikansi F sebesar $0.000 < 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa variable bebas mempengaruhi variable terikat secara serempak, sedangkan untuk nilai *adjusted R²* sebesar 0.700 dapat diartikan perubahan yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat dijelaskan oleh Sosialisasi (X_1), Fasilitas (X_2), Kualitas Pelayanan (X_3), dan Sanksi Perpajakan (X_4) sebesar 70%, sedangkan 30% sisanya dijelaskan oleh faktor lain diluar dari penelitian yang telah dilakukan.

Berdasarkan rumusan hipotesis pertama menyatakan bahwa Sosialisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil dari perhitungan menggunakan uji regresi linear berganda diketahui jika nilai B_1 adalah 0.155 dan sig nilai t sebesar 0.007 sehingga memiliki arti hasil yang di dapat yaitu kurang dari 0.05. Kesimpulannya bahwa sosialisasi berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan hipotesis pertama diterima. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Made (2017), dan Kadek (2018) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sosialisasi akan menumbuhkan tingkat kesadaran wajib pajak untuk melakukan kewajibannya membayar pajak. Semakin sering dilakukan sosialisasi mengenai pajak kendaraan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Solo.

Fasilitas dari rumusan hipotesis kedua menyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil dari perhitungan menggunakan uji regresi linear berganda diketahui jika nilai B_2 adalah 0.113 dan sig nilai t sebesar 0.043 sehingga memiliki arti hasil yang di dapat yaitu kurang dari 0.05. Kesimpulannya bahwa sosialisasi berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan hipotesis kedua diterima. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Leni (2019), Indah (2019) dan Asep (2019) yang menyatakan bahwa fasilitas juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Fasilitas dapat membuat wajib pajak taat untuk membayar pajak dan memberi kenyamanan wajib pajak kendaraan bermotor saat bertransaksi.

Berdasarkan rumusan hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil dari perhitungan

menggunakan uji regresi linear berganda diketahui jika nilai B3 adalah 0.224 dan sig nilai t sebesar 0.000 sehingga memiliki arti hasil yang di dapat yaitu kurang dari 0.05. Kesimpulannya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan hipotesis ketiga diterima. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Leni (2019), Made (2017), Kadek (2018), dan Khorida (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan pernyataan diatas bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat menunjukkan wajib pajak untuk patuh ataupun taat membayar pajak kendaraan bermotor.

Sanksi Perpajakan dari rumusan hipotesis keempat menyatakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil dari perhitungan menggunakan uji regresi linear berganda diketahui jika nilai B4 adalah 0.064 dan sig nilai t sebesar 0.129 sehingga memiliki arti hasil yang di dapat yaitu kurang dari 0.05. Kesimpulannya bahwa sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan hipotesis keempat diterima. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Leni (2019), Made (2017), dan Khorida (2019) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan juga berpengaruh positif terhadap sanksi pajak kendaraan bermotor. Sanksi pajak berpengaruh untuk membuat para wajib pajak jera agar tidak menunggak saat pembayaran pajak, apabila sanksi pajak semakin berat wajib pajak akan lebih patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

SIMPULAN

Hasil yang dapat dari penelitian yang dilakukan bisa dijadikan solusi dari permasalahan yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah solo. Hasil yang bisa di dapat dari penelitian yang sudah dilakukan dengan teknik analisis linier berganda dan pada uraian di bab sebelumnya di peroleh simpulan bawah sosialisasi, fasilitas, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Solo. Artinya semakin sering dilakukanya sosialisasi perihal pajak kendaraan bermotor, meningkatkan fasilitas yang bisa membuat kenyamanan wajib pajak, meningkatkan kualitas pelayanan dalam proses transaksi, serta adanya penegakan sanksi pajak yang tegas akan meningkatkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyadi, I. Made Wahyu, and I. Ketut Jati. "Pengaruh kesadaran, sosialisasi, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 16.3 (2016): 2342-2373.
- Chen, Lei-Da and Tan, Justin. 2004. Technology Adaptation in E-Commerce: Key Determinants of Virtual Stores Acceptance. *European Management Journal*, 22 (1), pp: 74-86
- Dharma, Gede Pani Esa dan Ketut Alit Suardana. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. *EJurnal Akuntansi Universitas Udayana* 6.1 (2014).
- Faaz, Ertadha Bill Qisthi, Kurnia Heriansyah, and Ameilia Damayanti. "Analisi Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta." *RELEVAN: Jurnal Riset Akuntansi* 1.1 (2020): 24-34.
- Falah, Dimas Fiftakhul. *Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Magelang)*. Diss. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang, 2020. http://eprintslib.ummgl.ac.id/2100/1/16.0102.0084_http://journal.univpancasila.ac.id/index.php
- Ghozali, I dan A. Chariri. 2007. *Teori Akuntansi*. Semarang : BP UNDIP
- Hidayatullah, Ahmad Salman. *Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi di Surabaya*. Diss. STIE Perbanas Surabaya, 2021. <http://eprints.perbanas.ac.id/7969/10>

- Jati, N. K. M., and I. K. Pranata. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan dan Biaya Kepatuhan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* (2018): 24-578. <https://scholar.archive.org/38818/24358>
- Khorida, A. R., Armi Bakar, and Pengetahuan Sosial Unindra. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Balaraja Banten." *Balance Vocation Accounting Journal* 4.1 (2020): 74-89. <https://core.ac.uk/download/pdf/326772458.pdf>
- Kurniawan, Asep, Leni Sarlina, and Indah Umiyati. "Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor." *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan* 1.2 (2019): 145-160. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue/article/download/9/11>
- Lisa Rusmayani, Ni Made; Supadmi, Ni Luh. Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, [S.l.], v. 20, n. 1, p. 173-201, July 2017.
- Mardiasmo.2013. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Paramartha, I Putu I. P.2015. Pengaruh Kaulitas Pelayanan, Pengetahuan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Gianyar. Skripsi. Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali.
- Putri, Tania Kusuma. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajk, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Pajk Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Kantor SAMSAT Kabupaten Sambas)." *Jurnal Kajian Ilmiah Akuntansi Fakultas Ekonomi UNTAN (KIAFE)* 8.2 (2019). <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/download/20216/15409>
- Rohemah, Kompyurini dan Rahmawati. 2013. *Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bemrotor Roda Dua Di Kabupaten Pamekasan*. Skripsi: Universitas Trunojoyo Madura.
- 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.
- Rusmayani, Ni Made Lisa dan Luh Supadmi. 2017. Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi, dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Skripsi. Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Stephanie Amelia Handayani Barus. 2016. *Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Jom Fekon Vol. 3 No. 1
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*
- Widnyani, Ida Ayu Dewi, and Ketut Alit Suardana. "Pengaruh Sosialisasi, Sanksi Dan Persepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 16.3 (2016): 2176-2203. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article9>
- Winerungan, Oktaviane Lidya. 2013. *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung*. Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2013, Hal.960-970. Universitas Sam Ratulangi. Manado.