

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Pada Kantor Samsat Indralaya Kabupaten Ogan Ilir)**

Skripsi



Nama : Lusi Oktapiani

NIM : 222017173

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021**

Skripsi

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Pada Kantor Samsat Indralaya Kabupaten Ogan Ilir)**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Akuntansi**



Nama : Lusi Oktapiani

Nim : 222017173

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

2021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lusi Oktapiani

NIM : 222017173

Konsentrasi : Perpajakan

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Indralaya Kabupaten Ogan Ilir)

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Juli 2021



Lusi Oktapiani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah

Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Indralaya Kabupaten Ogan Ilir)

Nama : Lusi Oktapiani

Nim : 222017173

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Konsentrasi : Perpajakan

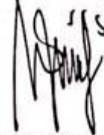
Diterima dan Disahkan

Pada Tanggal, Juli 2021

Pembimbing I,


Aprianto, S.E., M.Si
NIDN/NBM: 0216087201/859190

Pembimbing II,


Mella Handayani, S.E., Ak., M.Si
NIDN/NBM: 0211128702

Mengetahui,

Dekan

u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Betri, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN/NBM: 0216106902/944806

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- ❖ *Memulai dengan penuh keyakinan, menjalankan dengan penuh keikhlasan dan menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan.*
- ❖ *Jadilah seperti karang dilautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada Allah apapun dan dimanapun kita berada kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon.*

Terucap syukur Kupersembahkan Kepada:

- ❖ *Bapakku (Muslimin), Ibuku (Umi Salamah)
dan Adikku (Hilpani) tercinta*
- ❖ *Dosen Pembimbing Skripsiku*
- ❖ *Teman-Teman Seperjuangan*
- ❖ *Almamaterku*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah rabbil'alam, dengan rasa syukur kehadiran Allah Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan penulis kesehatan serta kemudahan dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Indralaya Kabupaten Ogan Ilir)”. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana S1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dalam proses penulisan skripsi ini banyak mendapatkan bantuan, dukungan serta doa dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada kedua orang tua saya tercinta Bapak saya Muslimin, Ibu saya Umi Salamah dan adik saya Hilpani serta seluruh keluarga yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Aprianto, S.E., M.Si selaku pembimbing 1 dan Ibu Mella Handayani, S.E., Ak., M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta saran-saran dengan tulus dan ikhlas serta penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekerungan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan,

bimbingan, dorongan serta motivasi dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang, beserta Wakil Rektor dan Staf yang bertugas.
2. Bapak Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, beserta Wakil Dekan dan Staf yang bertugas.
3. Bapak Dr. Betri, S.E., M.Si., Ak. CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak dan Ibu Dosen dan seluruh Staf pengajar serta seluruh karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak Aprianto, S.E., M.Si selaku Pembimbing Akademik.
6. Ibu Dra. Hj. Neng Muhaiba, M.M selaku Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera beserta Staf yang bertugas dan Bapak Wahyudi, S.Si selaku kepala UPTB Kantor Bersama Samsat Kabupaten Ogan ilir beserta Staf yang bertugas yang telah memberikan izin penelitian beserta bimbingan, arahan dan saran sehingga selesainya penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan membantu selama proses penyusunan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini,

semoga amal dan ibadah semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapat balasan dari Allah SWT.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Palembang, Juli 2021



Lusi Oktapiani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Kepustakaan	15
1. Pajak	15
2. Pajak Kendaraan Bermotor.....	19
3. Kesadaran Wajib Pajak	21
4. Kualitas Pelayanan	24
5. Sanksi Perpajakan.....	26
6. Kepatuhan Wajib Pajak	28
B. Penelitian Sebelumnya.....	31
C. Kerangka Pemikiran.....	32
D. Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian.....	34
C. Operasionalisasi Variabel	35
D. Populasi dan Sampel	36
E. Data yang diperlukan	38
F. Metode Pengumpulan Data.....	39
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN.....	51
1. Gambaran Umum UPTB Samsat Ogan Ilir.....	51
2. Visi dan Misi Kantor UPTB Samsat Ogan Ilir.....	52
3. Tujuan Organisasi UPTB Samsat Ogan Ilir.....	53
4. Struktur Organisasi	54
5. Gambaran Umum Responden Penelitian	55
6. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	57
7. Pengujian Data	72
B. Pembahasan Hasil Penelitian	87

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN.....	96
B. SARAN	96

DAFTAR PUSTAKA	98
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Data Variabel	9
Tabel I. 2 Data Variabel	9
Tabel I. 3 Data Variabel	11
Tabel II. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya	31
Tabel III. 1 Operasional Variabel.....	35
Tabel IV. 1 Sampel Penelitian	55
Tabel IV. 2 Deskriptif Karakteristik Responden.....	55
Tabel IV. 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	57
Tabel IV. 4 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Kesadaran Adanya Hak dan Kewajiban Pajak Memenuhi Kewajiban	58
Tabel IV. 5 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Kepercayaan Masyarakat Dalam Membayar Pajak Untuk Pembiayaan Negara dan Daerah	59
Tabel IV. 6 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Dorongan Diri Sendiri Untuk Membayar Pajak Secara Sukarela	60
Tabel IV. 7 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Berwujud	61
Tabel IV. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Keandalan	62
Tabel IV. 9 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Ketanggapan	63
Tabel IV. 10 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Jaminan.....	64
Tabel IV. 11 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Empati.....	65
Tabel IV. 12 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Sanksi Perpajakan Yang Dikenakan Bagi Pelanggar Aturan Pajak Cukup Besar	66
Tabel IV. 13 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Pengenaan Sanksi Pajak Yang Cukup Besar	67
Tabel IV. 14 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Sanksi Pajak Harus Dikenakan Kepada Pelanggarnya Tanpa Toleransi	68
Tabel IV. 15 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Wajib Pajak Paham Atau Berusaha Untuk Memahami Semua Ketentuan Peraturan Perundang-undangan ..	69
Tabel IV. 16 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Mengisi Formulir Pajak Dengan Lengkap dan Jelas.....	70

Tabel IV. 17 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Menghitung Jumlah Pajak Yang Terutang Dengan Benar	71
Tabel IV. 18 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Membayar Pajak Terutang Tepat Pada waktunya	71
Tabel IV. 19 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak	73
Tabel IV. 20 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	74
Tabel IV. 21 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan	74
Tabel IV. 22 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	75
Tabel IV. 23 Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel IV. 24 Hasil Uji Normalitas Data	78
Tabel IV. 25 Hasil Uji Multikolinearitas	79
Tabel IV. 26 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	81
Tabel IV. 27 Hasil Uji Koefisien Determinasi	83
Tabel IV. 28 Hasil Uji F	84
Tabel IV. 29 Hasil Uji T	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar IV. 1 Hasil Uji Normalitas Data (<i>Normal P-P Plot Of Regression</i>)	77
Gambar IV. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Rekap data Kuesioner

Lampiran 3 Tabel R

Lampiran 4 Tabel F

Lampiran 5 Tabel T

Lampiran 6 Hasil SPSS

Lampiran 7 Kartu Aktivitas Bimbingan

Lampiran 8 Surat Keterangan Riset Dari Tempat Penelitian

Lampiran 9 Sertifikat Membaca dan Mrnghafal Al-Qur'an

Lampiran 10 Sertifikat SPSS

Lampiran 11 Sertifikat Perpajakan Lanjutan

Lampiran 12 Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer

Lampiran 13 Sertifikat Komputer Akuntansi

Lampiran 14 Plagiatrism

Lampiran 15 Biodata Penulis

ABSTRAK

Lusi Oktapiani / 222017173 / 2021 / Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Indralaya Kabupaten Ogan Ilir) / Perpajakan

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kesadaran wajib, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Data yang digunakan yaitu data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar yang berjumlah 39.799 wajib pajak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengumpulan data yaitu dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Hasil menunjukkan bahwa secara simultan variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama samsat kabupaten ogan ilir. Secara parsial variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama samsat kabupaten ogan ilir.

Kata kunci : kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

Lusi Oktapiani / 222017173 / 2021 / The Effect of Taxpayer Awareness, Service Quality and Tax Sanctions on Motor Vehicle Taxpayer Compliance (Case Study at the Indralaya One-Stop Administration System Office, Ogan Ilir Regency) / Taxation

The formulation of the problem in this study is how the influence of mandatory awareness, service quality, and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance. The type of research used is associative research. The data used are primary. The population in this study is the number of registered motor vehicle taxpayers, amounting to 39,799 taxpayers. The sample used in this study was 100 respondents. The data collection technique is by using a questionnaire. The data analysis method used in this research is quantitative analysis. The results show that simultaneously the variables of taxpayer awareness, service quality, and tax sanctions have a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer compliance at the joint office of One-Stop Administration System Ogan Ilir Regency. Partially, the variables of taxpayer awareness, service quality, and tax sanctions have a positive and significant impact on motor vehicle taxpayer compliance at the joint office of One-Stop Administration System Ogan Ilir Regency.

Keywords: taxpayer awareness, service quality, tax sanctions, taxpayer compliance

Keywords: Tax Planning, Company Size, Earnings Management

NO	NAMA	NIM	KETERANGAN
A98	Lusi Oktapiani	222017173	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara terus dipacu agar menjadi primadona penerimaan negara dalam anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN). Kontribusi pajak dalam mendanai pengeluaran negara yang terus meningkat membutuhkan dukungan berupa peningkatan kesadaran masyarakat wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara jujur dan bertanggung jawab. Sebagai upaya agar target pajak dapat tercapai sangat berkaitan dengan tugas pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan pembinaan kepada wajib pajak, dengan meningkatkan pelayanan dan melakukan pengawasan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kegiatan pengawasan ini dilaksanakan melalui pengawasan administratif, penerapan sanksi, penagihan, dan penyidikan pajak (Waluyo, 2010:304).

Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dipungut pemerintah daerah provinsi atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor (Rahmat, 2020). Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak yang memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap pendapatan suatu daerah. Oleh karena itu, perlu adanya optimalisasi dari penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) melalui berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor ini. Banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor belum pasti dapat meningkatkan

pendapatan daerah jika tidak didukung dengan faktor-faktor kesadaran dan kepatuhan membayar pajak (Ayu dkk, 2021).

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku (Randi dkk, 2016). Adanya ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dikarenakan kurangnya kesadaran wajib pajak mengenai kewajiban membayar pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak memahami dan melaksanakan aturan perpajakan dengan benar sehingga timbul keinginan untuk membayar pajaknya secara sukarela. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka akan meningkatnya kepatuhan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Hal ini dibutuhkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar PKB khususnya roda dua yang terutang guna meningkatkan pendapatan asli daerah tersebut (Rizky dkk, 2019).

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada meningkatkan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi (Siti, 2017:191). Salah satu faktor dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

Kualitas pelayanan dapat menjadi bagian yang penting bagi citra suatu negara, hal tersebut dikarenakan efek secara langsung yang dapat ditimbulkan terhadap pemahaman masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi

sebuah keuntungan baik bagi negara maupun bagi masyarakat wajib pajak. Jika suatu pelayanan mendapatkan nilai positif dalam pandangan masyarakat wajib pajak maka wajib pajak tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta akan meningkatkan kepatuhan dari masyarakat wajib pajak. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada masyarakat wajib pajak (Musa dkk, 2020).

Terdapat peraturan perundang-undangan perpajakan nomor 6 tahun 1983 yang mengatur ketentuan umum dan tata cara perpajakan, supaya peraturan tersebut dipatuhi maka harus ada penegakan hukum dalam pajak kendaraan bermotor yang diwujudkan melalui pengenaan sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dan dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Widi, 2018:50).

Sanksi perpajakan adalah faktor lain yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Anis, 2015). Pelaksanaan penegakan hukum pajak secara tegas dan konsisten akan mampu menciptakan kepatuhan yang lebih dari wajib pajak, yang bermuara pada peningkatan penerimaan dari sektor pajak. Pemberian sanksi administrasi bagi pelanggar

ketentuan perpajakan dimaksud untuk mencegah tingkah laku yang tidak dikehendaki sehingga akan tercapai kepatuhan yang lebih dari wajib pajak (R.A Vivi dan Neri, 2013).

Beberapa permasalahan yang terjadi yakni dikemukakan oleh Gubernur Sumsel H. Herman Deru mengungkapkan, kalau masyarakat taat membayar pajak, maka akan membantu pemerintah dalam melaksanakan pembangunan. Karena pajak dari masyarakat tersebut akan berdampak pada masyarakat itu sendiri. Selama ini, kurangnya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor salah satu faktornya yaitu menunggu adanya program pemutihan pajak (sumsel.idntimes.com, 2019).

Seperti dikutip dari Palembang (tribunnews.com), bahwa program samsat corner (STNK Corner PIM) telah diperkenalkan pada beberapa bulan yang lalu dan untuk pelaksanaan samsat corner akan dilaksanakan beroperasi mulai dari siang hingga larut malam atau sesuai dengan jadwal tutupnya mall yang dipakai untuk penyelenggaraan SAMSAT Outlet/SAMSAT Corner. Namun fenomena yang terjadi terdapat sejumlah warga sendiri sedikit mengeluh dengan pelayanan samsat corner di BSB tersebut, karena lambatnya proses yang dilakukan petugas. Menurut berita yang dilansir dari (tribunnews.com) beberapa warga mengaku, selama ini enggan melakukan pembayaran PKB karena prosesnya yang rumit dan lama. Sebenarnya nilai pajaknya tidak terlalu besar. Paling hanya sekitar Rp.200.000 sampai Rp.300.000 per tahun. Tapi saat proses pembayarannya ini yang bikin malas karena rumit, kata Nurman. Dan berita dari (antaranews.com) Komisi A

DPRD Kalimantan Tengah menilai pelayanan dikantor sistem administrasi manunggal satu atap masih terkesan berbelit-belit dan tidak transparan terkait biaya mengurus pajak kendaraan bermotor.

Gubernur Sumsel H. Herman Deru sudah membuat kebijakan penghapusan sanksi administrasi (pemutihan) pajak kendaraan bermotor di Sumsel termasuk Ogan Ilir mulai tanggal 1 Agustus 2020. Beberapa hari ini Kantor UPTB Sumsel Samsat Ogan ilir telah banyak dikunjungi para pemilik kendaraan bermotor yang merasa telah menunggak pembayaran pajak selama ini. Menurut artikel (sumeks.co) Kepala UPTB Sumsel Ogan Iir Wahyudi Senin (3/7/2020), langkah kebijakan yang diambil oleh Pemprov Sumsel untuk membantu masyarakat terutama yang terdampak Covid-19, sekaligus membantu memberikan kontribusi pertumbuhan ekonomi di sumsel. Dari data sementara ada sekitar 50 persen kendaraan di wilayah Ogan Ilir yang menunggak pajak kendaraan bermotor, ini dampak dari pengaruh wabah Covid-19 yang sangat dirasakan masyarakat.

Sanksi Penunggak Pajak Kendaraan Bermotor berupa penghapusan data registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor yang tidak melakukan registrasi ulang selama 2 tahun setelah masa berlaku STNK habis, yakni jika STNK mati 2 tahun kendaraan tak lagi teregistrasi dan tidak bisa diurus administrasinya (Kompas.com, 2019).

Target penerimaan pajak daerah di Provinsi Sumatera Selatan mengalami penurunan signifikan karena dipengaruhi pandemi Covid-19 sehingga per Juni 2020 belum mencapai 50 persen. Di kutip dari artikel

(Sumatra bisnis.com, 2020) menurut Kepala Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Sumsel Neng Muhaiba di Palembang, Senin (22/6/2020), mengatakan menurunnya realisasi penerimaan pajak daerah itu terlihat jelas di lima sektor sehingga dipastikan akan mempengaruhi Pendapatan Asli Daerah secara keseluruhan. Kinerja itu disebabkan oleh pandemi karena sepanjang Covid-19 dalam satu hari pembayaran pajak dari wajib pajak (WP) turun signifikan, dari biasanya mencapai Rp 9 miliar sampai Rp 10 miliar, sekarang Rp 3 miliar sampai Rp 4 miliar dalam satu hari. Ia mengatakan rincian realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) baru mencapai 41,90 persen, PBNKB 38,15 persen, PBBKB 40,44 persen, PAP 46,10 persen dan Pajak Rokok hanya 44,11 persen. Jika ditotalkan dari kelima sektor itu harus mencapai 40,8 persen.

Menurut Kepala Unit PKB Jakarta Selatan, Khairul Anwar, mengatakan wilayahnya masuk dalam daftar daerah dengan hutang pajak kendaraan terbesar di Jakarta. Dari seluruhnya ada 20 persen yang belum bayar PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), Selasa (24/4/2018) “Kata Khairil, di Jalan Raya Kalibata, Jakarta Selatan (Kompas.com, 2018).

Penelitian terdahulu juga dilakukan oleh (Ayu dkk, 2021) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat ganyar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan sosialisasi pajak memiliki berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak,

sedangkan kualitas pelayanan dan kewajiban moral tidak ada berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Gianyar.

Penelitian terdahulu juga dilakukan oleh (Anis, 2019) tentang pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor dan sistem samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan samsat *drive thru*, sistem berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor saat kendaraan bermotor sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan.

Penelitian terdahulu juga dilakukan oleh (Wa Ode dkk, 2018) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (studi kasus kantor uptb samsat kabupaten muna). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, serta akuntabilitas pelayanan publik secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPTB Samsat Kabupaten Muna. Sedangkan secara simultan variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di UPTB Samsat kabupaten muna.

Penelitian terdahulu juga dilakukan oleh (Rizki dkk, 2016) tentang pengaruh penerapan sanksi administrasi dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (studi pada kantor samsat kabupaten bengkalis riau). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel sanksi administrasi dan kesadaran wajib pajak berpengaruh secara nyata terhadap kepatuhan wajib pajak. adanya pengaruh hubungan yang positif yang berarti apabila sub variabel sanksi administrasi dan kesadaran wajib pajak secara simultan naik maka akan diikuti oleh kenaikan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terdahulu juga dilakukan oleh (Randi dkk, 2016) tentang 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). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor bersama samsat kota malang.

Berikut data tentang wajib pajak yang melakukan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotornya yang terdaftar di UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Ogan Ilir I.

Tabel I. 1
Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Samsat Indralaya
Kabupaten Ogan Ilir Dari Tahun 2016-2020

Tahun	Jumlah Kendaraan	Jumlah Kendaraan Yang Membayar	Jumlah Kendaraan Yang Menunggak	Tingkat Kepatuhan (%)
2016	38.778	31.139	7.639	80,30 %
2017	27.845	22.212	5.633	79,77 %
2018	38.511	31.584	6.927	82,01 %
2019	36.615	32.870	3.745	89,77 %
2020	39.799	28.634	11.165	71,95 %

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan

Pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa dari tahun 2016 jumlah kendaraan bermotor yang menunggak meningkat di indralaya kabupaten ogan ilir, kemudian pada tahun 2017 sempat mengalami penurunan jumlah kendaraan bermotor yang menunggak. Kemudian pada tahun 2018 jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang menunggak meningkat tetapi tidak terlalu signifikan. Pada tahun 2019 jumlah kendaraan bermotor yang menunggak menurun. Kemudian pada tahun 2020 jumlah kendaraan bermotor yang menunggak kembali mengalami peningkatan.

Tabel I. 2
Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
Pada Kantor Samsat Indralaya Kabupaten Ogan Ilir Dari Tahun 2016-
2020

Tahun	Target Penerimaan Pajak	Realisasi Penerimaan Pajak	Persentase (%) Penerimaan pajak
2016	21.503.069.840	17.855.214.100	83,04 %
2017	17.771.535.590	19.183.792.300	107,95 %
2018	20.250.000.000	22.743.981.282	112,32 %
2019	21.025.117.000	23.325.720.850	110,94 %
2020	21.000.000.000	22.580.106.350	107,52 %

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan

Dapat dilihat realisasi penerimaan pajak pada tahun 2016 belum mencapai target yang ditetapkan Pemerintah Sumatera Selatan. Sedangkan pada tahun 2017 sampai tahun 2020 realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor melampaui target yang ditetapkan.

Dari tabel 1.2 menunjukkan permasalahan pada target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2016 mengalami penurunan yang sangat drastis. Dari target yang ditetapkan sebesar 21.503.069.840 dan hanya terealisasi sebesar 17.855.214.100 dengan persentase 83,04 %. Kemudian pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2020 target yang ditetapkan melampaui tetapi tidak terlalu signifikan.

Perhitungan target penerimaan pajak ditetapkan dengan melihat realisasi penerimaan pajak tahun sebelumnya dan jumlah wajib pajak kendaraan yang membayar dan menunggak. Perhitungan target untuk tahun 2017 diturunkan sebesar 17.771.535.590 dikarenakan pada tahun sebelumnya tidak realisasi yaitu tahun 2016 sebesar 17.855.214.100. Kemudian pada tahun 2018 target ditingkatkan sebesar 20.250.000.000 dikarenakan tahun sebelumnya realisasi. Kemudian pada tahun 2019 target yang ditetapkan kembali mengalami peningkatan sebesar 21.025.117.000 dan pada tahun 2020 target menurun sebesar 21.000.000.000 yang seharusnya meningkat tetapi dikarenakan munculnya wabah Covid-19 dipertengahan tahun perhitungan target diturunkan karena berdampak pada faktor ekonomi yang sangat dirasakan masyarakat.

Hal tersebut juga terjadi disebabkan karena indikasi adanya wajib pajak kendaraan yang tidak patuh dan kurangnya kesadaran dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang mereka miliki. Hal ini juga terkait dalam aturan 2 tahun penghapusan data registrasi dan identifikasi kendaraan sesuai dengan peraturan kapolri pasal 1 ayat 17 No. 5 Tahun 2012. Setidaknya ada tiga hal yang menjadi dasar penghapusan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor yaitu, permintaan pemilik kendaraan bermotor, pertimbangan pejabat registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pertimbangan pejabat yang berwenang dibidang perizinan penyelenggaraan angkutan umum. Tetapi terkait adanya informasi tentang penghapusan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor tersebut untuk saat ini masih dalam tahap sosialisasi kepada masyarakat dan belum diterapkan.

Berikut data survei pendahuluan tentang fenomena kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Indralaya Kabupaten Ogan Ilir.

Tabel I. 3
Survei Pendahuluan

Wajib Pajak	Jawaban (Fenomena)
WP ke-1	Tidak membayar pajak karena keadaan ekonomi dan kurang pemahannya tentang prosedur pembayaran pajak kendaraan motor.
WP ke-2	Rutin membayar pajak karena merasa sudah kewajiban sebagai wajib pajak
WP ke-3	Kurangnya pelayanan dengan memberikan senyum dan ramah kepada wajib pajak yang dapat menenangkan suasana yang kurang kondusif.
WP ke-4	Rutin membayar pajak agar aman dalam berkendara dan taat

	akan dalam peraturan.
WP ke-5	Tidak membayar pajak dikarenakan biaya/tarif yang mahal, prosesnya yang susah, pelayanan oleh fiskus yang kurang memuaskan.
WP ke-6	Menunggak pajak dikarenakan prosedur pembayaran pajak yang susah dan ribet, tilang yang masih dapat dihindari secara sementara waktu.
WP ke-7	Tidak membayar pajak karena kurangnya petunjuk tata cara pembayaran pajak dari petugas.
WP ke-8	Rutin membayar pajak karena menyandari akan fungsi dan pentingnya pajak serta mengetahui bahwa pajak itu wajib.
WP ke-9	Tidak membayar pajak karena terlalu lamanya antrian dikantor samsat
WP ke-10	Tidak membayar pajak karena kekurangan dana untuk membayar pajak.

Sumber : Penulis (2021)

Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan melalui wawancara pada 10 wajib pajak yang ditemui secara acak terdapat 5 wajib pajak yang tidak patuh dan 5 diantaranya mengatakan kurangnya kualitas pelayanan di Kabupaten Ogan Ilir. Diantaranya tidak membayar pajak dengan alasan kualitas pelayanan. Dari survei pendahuluan tersebut terlihat bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) masih sangat kurang di kabupaten ogan ilir.

Berdasarkan uraian yang ada diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Indralaya Kabupaten Ogan Ilir”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Indralaya Kabupaten Ogan Ilir).

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Indralaya Kabupaten Ogan Ilir).

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan wawasan untuk pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan dalam bidang ilmu perpajakan, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada perusahaan BUMN khususnya mengenai Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Bagi almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulisan di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, Melta Ririn. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perjakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bermotor (Studi Kasus Dikantor Bersama SAMSAT Ilir Barat 1 Kota Palembang. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Amelia, Rizki, Topowijono & Dwiatmanto. 2016. Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Smasat Kabupaten Bengkalis Riau. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 31 no.1.
- Andri, Irjen Refdi. 2019. Sangsi Penunggak Pajak Kendaraan Bermotor. Retrieved Mei 27, 2021, from [kompas.com: https://www.kompas.com/topik-pilihan/list/5941/sangsi-penunggak-pajak-kendaraan-bermotor](https://www.kompas.com/topik-pilihan/list/5941/sangsi-penunggak-pajak-kendaraan-bermotor)
- Anggoro, Damas Dwi. 2017. Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. Malang: Penerbit UB Press.
- Anwar, Khairil. 2018. 900.000 Kendaraan di Jakarta Selatan Belum Bayar Pajak. Retrieved Juni 1, 2021, from [megapolitan kompas.com: https://megapolitan.kompas.com/read/2018/04/24/14184011/900000-kendaraan-di-jakarta-selatan-belum-bayar-pajak](https://megapolitan.kompas.com/read/2018/04/24/14184011/900000-kendaraan-di-jakarta-selatan-belum-bayar-pajak)
- As'ari, Nur Ghailina. 2018. Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan Sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Kecamatan rongkop. *Jurnal ekobis dewantara*. Vol. 1 No. 6.
- Aswati, Wa Ode, Arifuddin Mas'ud & Tuti Nurdianti. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Kendaraan Bermotor (Studi Kasus UTB SAMSAT Kabupaten Muna). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol.3 No.1.
- Awaluddin, Ishak, Sitti Nurnaluri & Wa Ode Rahmi Damayanti. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kendari). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* Vol.2, No.2
- Barus, Stephanie Amelia Handayani. 2016. Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *JOM Fekon*. Vol.3 No1.
- Erfizal, Muhammad Rangga. 2019. Tingkatkan Pajak Kendaraan Bermotor, Bapenda Sumsel Siapkan Hologram. Retrieved Juni 24, 2021, from [idn](https://www.idn)

times sumsel: <https://sumsel.idntimes.com/news/sumsel/muhammad-rangga-erfizar/tingkatkan-pajak-kendaraan-bermotor-bapenda-sumsel-siapkan-hologram/4>.

Ering, Freddy. 2018. Pelayanan Samsat Kalteng berbelit-belit dan tidak transparan. Retrieved Juni 27, 2021, from [antaraneews.com: https://www.antaraneews.com/berita/698333/pelayanan-samsat-kalteng-berbelit-belit-dan-tidak-transparan](https://www.antaraneews.com/berita/698333/pelayanan-samsat-kalteng-berbelit-belit-dan-tidak-transparan).

Ernawati, Widi Dwi . 2018. Perpajakan Terapan Lanjutan. Malang: Polinema Press.

Ester, Kilapong G, Grace B,Nangoi & Stanly W,Alexsander. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Riset Akuntansi*. Vol. 12 . No. 2, Hal. 523-530.

Hazmi, Musa Zul, Suhendro & Riana Racmawati Dewi. 2020. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pertama Surakarta. *Jurnal Akuntansi*. Vol.18 No.1.

Ilhamsyah, Randi, Maria G,Wi Endang & Risky Yudhi. 2016. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi SAMSAT Kota Malang). *Jurnal Perpajakan*. Vol.8 No.1.

Isyadir, Anis Isnaini Nur. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Karanganyartahun 2014. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Jasfar, Farida. 2005. Manajemen Jasa. Bogor: (Cetakan Pertama) Ghalia Indonesia.

Juliantari, Ayu, Sudiartana Made & Mahayu dicriyani. 2021. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Gianyar. *Jurnal Kharisma*. Vol.3 No. 1.

Karlina, Utami Widya & Mukhlizul Hamdi Ethika. 2020. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Kajian Akuntansi dan Auditing*. Vol. 15, No. 2.

- Khuzaimah, Ninik & Sigit Hermawan. 2018. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Islamic Accounting and Tax*. Vol.1 No1, 37-48.
- Kurniansyah, Rahmat. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengecualan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Banyuwangi. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Jakarta. Salemba Empat.
- Mansur, Gregoriana Chinantia & Yuliasuti Rahayu. 2020. Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. Vol.9 No.3.
- Mardiasmo. 2013. Perpajakan Edisi Revisi. Jakarta: Andi.
- Muhaiba, Neng. 2020. Penerimaan Pajak Sumsel Belum Mencapai 50 Persen. Retrieved Mei 25, 2021, from sumatra bisnis.com: <https://sumatra.bisnis.com/read/20200622/534/1255843/penerimaan-pajak-sumsel-belum-mencapai-50-persen>
- Purwono, Herry. 2010. Dasar-dasar perpajakan & akuntansi pajak. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Rachmad, Dwi. 2019. Pahami Ketentuannya, Hindari Sanksinya (Kupas Tuntas Sanksi Perpajakan). Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2017. Perpajakan Konsep dan Aspek. Bandung: Penerbit Rekayasa Sains Formal.
- Ramdani, Rizky Fitrah, Eva Faridah & Elis Badriah. 2019. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Akuntanpedia*. Vol.1 No.1, Hal.72-95.
- Resmi, Siti. 2019. Perpajakan Teori dan Kasus. Jakarta: Salemba Empat.
- Rizal, Anis Syamsu. 2019. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*. Vol.7 No.1.
- Rohekan, Arief Basuki. 2017. Antrean Bayar Pajak Motor di Samsat Corner. Retrieved Juni 25, 2021, from tribunsumsel.com: <https://sumsel.tribunnews.com/2017/06/08/antrean-bayar-pajak-motor-di-samsat-corner>.
- Sanusi, Anwar. 2016. Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.

- Sari, R A Vivi Yulian & Neri Susanti. 2013. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma. *Jurnal Review*. Universitas Dehasen Bengkulu
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan (R&D))*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabet.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2018. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Putaka Press.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2019. *Metedologi Penelitian*. Jakarta: Pustaka baru Press.
- Ummah, Muslikhatul, 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Semarang. *Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Wahyudi. 2020. 50 Persen Pemilik Kendaraan Menunggak Pajak. Retrieved Juni 7, 2021, from sumeks.co: <https://sumeks.co/50-persen-pemilik-kendaraan-nunggak-pajak/>
- Waluyo, 2010. *Akuntansi Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Waluyo. 2018. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wardani, Dewi Kusuma & Moh. Rifqi Asis. 2017. Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan program samsat *Corner* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Akuntansi Dewantara*: Vol. 1 No. 2.
- Yunita, Septiani Ri, Putu Sukma Kurniawan, I Putu Gede Diatmika. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Bea Balik Nama, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Wilayah Kabupaten Banyuwangi. *E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha*. Vol. 8, No. 2.