

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Banyuasin)**

SKRIPSI



**Nama : Ririn Rahayu Ningsih
NIM : 222015050**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Banyuasin)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Salah Satu
Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Nama : Ririn Rahayu Ningsih
NIM : 222015050**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan
Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus
Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Banyuasin)

Nama : Ririn Rahayu Ningsih
Nim : 222015050
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal,

Pembimbing I,



DR. Sa'adah Siddik, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN/NBM: 0002095507/972321

Pembimbing II,



Betri, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIDN/NBM: 02161006902/944806

Mengetahui,
Dekan

a.b. Ketua Program Studi Akuntansi



Betri, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN/NBM: 02161006902/944806

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ririn Rahayu Ningsih
NIM : 22 2015 050
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Kantor SAMSAT Kabupaten Banyuasin)

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun perguruan tinggi lain.
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 dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakberatan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, 2019



Ririn Rahayu Ningsih

Abstrak

Ririn Rahayu Ningsih/222015050/2019/Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Kantor SAMSAT Kabupaten Banyuasin)/ Perpajakan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, tarif pajak, kesadaran wajib pajak, dan perilaku wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 81 responden dengan penentuan sampel menggunakan metode *simple random sampling*. Pengumpulan data yang digunakan adalah koesioner. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan program SPSS versi 20. Hasil uji bersama menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, tarif pajak, kesadaran wajib pajak, dan perilaku wajib pajak signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak, tarif pajak, dan kesadaran wajib pajak tidak signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penegakan hukum perpajakan dan perilaku wajib pajak positif dan signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Banyuasin.

Kata Kunci: kepatuhan wajib pajak, sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, tarif pajak, kesadaran wajib pajak, perilaku wajib pajak.

Abstrack

Ririn Rahayu Ningsih/222015050/2019/The Factors Affecting Motor Vehicle Taxpayer Compliance (Case Study at SAMSAT in Banyuasin Regency) / Taxation.

This study aimed to determine the effect of the tax administration system, tax service quality, tax law enforcement, tax audit, tax rates, taxpayer awareness, and taxpayer behavior towards motor vehicle taxpayer compliance. The number of samples used in this study was 81 respondents with the determination of the sample using the simple random sampling method. The data collection used was questionnaire. The analytical method used was multiple linear regression analysis with the SPSS version 20 program. The results showed that the tax administration system, tax service quality, tax law enforcement, tax audit, tax rates, taxpayer awareness, and taxpayer behavior significant ly affect motor vehicle taxpayer compliance. Partial test results showed that the tax administration system, tax service quality, tax audit, tax rates, and awareness of taxpayers did not significantly affect motor vehicle taxpayer compliance, while tax law enforcement and taxpayer behavior were positive and significantly affect taxpayer tax compliance in Banyuasin Regency.

Keywords: taxpayer compliance, tax administration system, tax service quality, tax law enforcement, tax audit, tax rate, taxpayer awareness, taxpayer behavior.

PRAKATA



Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirobbilalamin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. karena atas Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw, kepada keluarganya, sahabat, dan kita selaku umatnya. Skripsi ini berjudul “Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Kantor SAMSAT Kabupaten Banyuasin)” ini dapat penulis selesaikan sebagaimana waktu yang dijadwalkan.

Skripsi ini terbagi menjadi lima bab berturut-turut, yaitu bab pendahuluan yang berisi tentang permasalahan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor; bab kajian kepustakaan, kerangka pemikiran, dan hipotesis berisi tentang teori yang dikemukakan berkaitan erat dengan rumusan masalah dan variabel penelitian, serta membantu untuk merumuskan hipotesis; bab metode penelitian menjelaskan jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel, data yang diperlukan, metode pengumpulan data seta teknik analisis data; bab hasil penelitian dan pembahasan menjelaskan hasil dari penelitian yang telah dilakukan tentang kepatuhan wajib pajak dalam pencapaian target penerimaan pajak. Kepatuhan wajib pajak yang semakin tinggi akan meningkatkan penerimaan pajak. Menumbuhkan kepatuhan wajib pajak tentu dipengaruhi oleh banyak faktor, faktor tersebut sudah seharusnya menjadi hal

utama yang harus diperhatikan dan lebih ditingkatkan agar semakin banyak pajak yang diterima dan tentunya akan menguntungkan bagi keuangan daerah tersebut; bab simpulan dan saran. Berdasarkan hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak, tarif pajak, dan kesadaran wajib pajak tidak signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak, kecuali penegakan hukum perpajakan dan perilaku wajib pajak yang positif dan signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, dan penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan banyak pihak. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada ayah dan ibu (ayah Komari dan Ibu Mistem) yang sangat kusayangi dan kubanggakan, tiada kata paling indah yang aku ucapkan selain do'a yang kuberikan selama ini, tak pernah henti berusaha, dan memberi semangat baik moril maupun materil.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu DR. Sa'adah Siddik, S.E.,M.Si.,Ak.,CA dan Bapak Betri, S.E.,M.Si.,Ak.,CA yang telah membimbing dan memberikan saran serta masukan yang tulus dan ikhlas guna menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada:

1. Bapak H. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.Si., M.M, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf dan karyawan/karyawati.
2. Bapak Fauzi Ridwan, S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Bapak 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/Ibu dosen beserta staff Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Teruntuk Kantor SAMSAT Kabupaten Banyuasin yang telah memberikan tempat penelitian.
6. Seluruh pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, harapan penulis semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca. Amiiinnn.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, Maret 2019

Ririn Rahayu Ningsih

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
HALAMAN PRAKATA	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	14
A. Landasan Teori.....	14
1. Pajak.....	14
2. Pajak Kendaraan Bermotor	17
3. Piutang Berdasarkan Pungutan dan Pengakuannya	22
4. Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
5. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	31
6. Pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Dependen	46
B. Penelitian Sebelumnya	51
C. Kerangka Pemikiran.....	64

D. Hipotesis.....	65
BAB III METODE PENELITIAN	66
A. Jenis Penelitian.....	66
B. Lokasi Penelitian.....	67
C. Operasionalisasi Variabel.....	67
D. Populasi dan Sampel	69
E. Data yang Diperlukan	71
F. Metode Pengumpulan Data	72
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	73
1. Analisis Data	73
2. Teknik Analisis	75
a. Uji Validitas	76
b. Uji Reliabilitas	76
c. Uji Asumsi Klasik.....	77
d. Uji Hipotesis	79
e. Regresi Linear Berganda.....	83
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	85
A. Hasil Penelitian	85
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	85
2. Gambaran Umum Responden Penelitian	89
B. Hasil Pengolahan Data	91
1. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	91
2. Uji Validitas	113
3. Uji Reliabilitas	115
4. Uji Asumsi Klasik.....	115
a. Uji Normalitas.....	115
b. Uji Multikolinearitas	117
c. Uji Heterokedastisitas	118
d. Uji Autokorelasi	119
5. Uji Hipotesis	121

a. Analisis Regresi Linear Berganda.....	121
1) Koefisien Determinasi.....	123
2) Uji F	125
3) Uji t	126
C. Pembahasan.....	130
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	140
A. Simpulan	140
B. Saran.....	141
DAFTAR PUSTAKA	142
LAMPIRAN.....	148

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Republik Indonesia memiliki dua sumber pendapatan. Salah satu sumber dana pemerintah yang menjadi sumber penerimaan yang cukup besar dan juga penting bagi pembangunan nasional adalah pajak. Seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri, dana yang dibutuhkan juga semakin meningkat. Pajak merupakan bagian yang cukup potensial sebagai penerimaan negara maupun daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, maka Pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan Pemerintah Daerah. Hampir seluruh wilayah yang ada di Indonesia mencari potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah. Oleh sebab itu pemerintah daerah harus berusaha sekeras mungkin meningkatkan sumber potensi pendapatan daerahnya. Komponen pendapatan daerah terdiri dari pendapatan asli daerah, dana perimbangan dan lain-lain pendapatan yang sah.

Menurut undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 “Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah pendapatan yang diperoleh daerah dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan”. Sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) terdiri dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan yang dipisahkan dan lain-lain pendapatan

daerah yang sah. Pendapatan asli daerah menjadi salah satu indikator kemandirian daerah dalam hal keuangan, dimana semakin besar penerimaan dan persentase pendapatan asli daerah (PAD) terhadap total penerimaan daerah maka menunjukkan daerah tersebut semakin mandiri.

Pajak merupakan kontribusi wajib pajak yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan peraturan perundang-undangan, dengan tidak mendapatkan balas jasa secara langsung tetapi digunakan untuk membiayai keperluan negara yang nantinya diharapkan akan berefek terhadap peningkatan pendapatan serta kesejahteraan masyarakat. Besar kecilnya penerimaan pajak suatu daerah dapat dilihat dari pendapatan masyarakat yang meningkat. Hal ini tentu berpengaruh pada kemampuan masyarakat untuk membayar pajak. Namun ini tidak akan terwujud apabila tingkat kepatuhan wajib pajak masih sangat rendah, sehingga sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, tarif pajak, kesadaran wajib pajak, perilaku wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak sangat diharapkan agar semakin banyak pajak yang diterima dan tentunya akan semakin menguntungkan bagi daerah tersebut.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu komponen pajak daerah yang memiliki kontribusi yang cukup besar dalam pembiayaan pembangunan dan peningkatan pendapatan asli daerah (PAD). Menurut Amanda (2013) pembangunan daerah tiap kabupaten / kota salah satunya dibiayai melalui dana yang di dapat dari pajak kendaraan bermotor, maka

pemungutan penerimaan pajak ini perlu di optimalkan secara maksimal. Banyaknya pengguna kendaraan bermotor dapat dilihat dari semakin banyaknya jumlah kendaraan bermotor yang ada dibarengi dengan jumlah penerimaan pajak yang terealisasi.

Pelaksanaan pemungutan pajak memerlukan suatu sistem yang telah disetujui masyarakat melalui perwakilannya di Dewan Perwakilan, dengan menghasilkan suatu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelaksanaan perpajakan bagi fiskus maupun wajib pajak. Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia menuntut wajib pajak untuk turut aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Sistem pemungutan yang berlaku adalah *Self Assesment System*, dimana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak, fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyetenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan oleh wajib pajak (dilakukan sendiri atau dibantu tenaga ahli misalnya praktisi perpajakan professional/ *tax agent*) bukan fiskus selaku pemungut pajak, sehingga kepatuhan diperlukan dalam *self assessment system*, dengan tujuan pada penerimaan pajak yang optimal sehingga kepatuhan menjadi motor penggerak utama efektivitas pelaksanaan *self assessment*.

Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Menurut Siti (2017: 193) wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin banyak, demikian pula sebaliknya. Siti (2017: 196-198) menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan dapat ditingkatkan oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, tarif pajak, kesadaran wajib pajak, dan perilaku wajib pajak.

Siti (2017: 91) mendefinisikan bahwa sistem administrasi perpajakan merupakan proses yang dilakukan secara dinamis dan terus menerus dalam kegiatan pemungutan pajak dengan melibatkan kerja sama sumber daya manusia yang tersedia baik fiskus maupun wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan yang diterapkan dengan baik memberikan kekuatan pada mekanisme pemungutan pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mengurangi tindakan penghindaran pajak maupun kecurangan perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak.

Faktor yang juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak. Menurut Siti (2017: 196) dengan sistem administrasi perpajakan yang efektif, sumber daya pegawai pajak yang mumpuni, dan prosedur pajak yang baik akan memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan pajak yang diberikan instansi pajak

kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak rela untuk membayar pajak kepada Negara, tanpa mengharap kontraprestasi secara langsung. Menurut Susanto dalam Randi (2016) yang harus dirubah dalam pemikiran masyarakat salah satunya prasangka buruk masyarakat terhadap petugas pajak dirubah menjadi prasangka baik, untuk mengubah hal ini tentu harus menciptakan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas. Masyarakat akan membayar pajak dari penghasilan yang diterimanya apabila mereka merasakan pelayanan publik yang adil.

Siti (2017: 356) menjelaskan bahwa kualitas penegakan hukum dibidang perpajakan adalah tindakan yang dilakukan oleh DJP untuk menjamin supaya wajib pajak dan calon wajib pajak memenuhi ketentuan undang-undang perpajakan seperti membayar pajak pada waktunya. Kualitas penegakan hukum perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui tekanan kepada wajib pajak untuk tidak melakukan pelanggaran atau tindakan illegal dalam usahanya untuk menyeludupkan pajak. Tindakan pemberian sanksi apabila wajib pajak diketahui melakukan pelanggaran perpajakan melalui adanya sistem administrasi yang baik dan terintegrasi, serta melalui pemeriksaan pajak yang berkualitas baik. Pemberian sanksi perpajakan merupakan salah satu *enforcement* pada wajib pajak agar tidak lagi melakukan pelanggaran perpajakan.

Menurut Siti (2017: 357) pemeriksaan pajak merupakan serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar

pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak, sehingga dari hasil pemeriksaan akan diketahui tingkat kepatuhan wajib pajak.

Menurut Siti (2017: 197) tarif pajak yang tinggi tentunya memberikan dorongan wajib pajak untuk berupaya mengurangi jumlah utang pajaknya melalui tindakan penghindaran maupun penyelundupan pajak. Disisi lain Negara membutuhkan penerimaan pajak sesuai dengan target yang telah ditetapkan untuk menjalankan fungsi pemerintahan. Hal ini membutuhkan kebijakan-kebijakan penetapan tarif pajak yang tetap dapat berpihak kepada wajib pajak. Jumlah pajak yang harus dibayar berhubungan dengan tarif. Tarif pajak merupakan salah satu faktor non ekonomi yang sangat berpengaruh terhadap penerimaan pajak, penerimaan pajak akan meningkat jika kepatuhan dari diri wajib pajak tinggi.

Menurut Siti (2017: 197) kesadaran wajib pajak akan memberikan pemahaman tentang 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. Jika ada kesadaran dari wajib pajak maka sikap disiplin dan taat akan muncul. Kesadaran membayar pajak selain menimbulkan kepatuhan pajak dapat pula menumbuhkan sikap kritis dalam menyikapi masalah perpajakan, seperti kebijakan-kebijakan pajak yang ditetapkan pemerintah.

Menurut Siti (2017: 198) hanya sedikit saja dari rakyat suatu Negara yang merasa benar-benar rela dan merasa ikut bertanggung jawab membiayai fungsi pemerintahan suatu Negara. Membayar pajak bukan merupakan tindakan yang mudah dan sederhana. Dalam pelaksanaannya penuh dengan hal yang bersifat emosional, sehingga kecenderungan wajib pajak untuk tidak membayar pajak dalam waktu yang tepat atau lalai dalam melaporkan pajaknya terjadi pada *self assessment system*.

Beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan tentang kepatuhan wajib pajak, yaitu sistem administrasi perpajakan yang dilakukan oleh Chong dan Arunachalam (2018), Nkundabanyanga *et al* (2017), dan Muhammad dkk (2017) menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lita dan Nik (2018) yang menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Chong dan Arunachalam (2018), Umar *et al* (2018), Bayu dkk (2015), Randi dkk (2016), Andrea dan Teguh (2017), Ishak dkk (2017), Ketut dan Ketut (2013), serta Rahma dkk (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan hasil penelitian Oktaviane (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Ho dan Wong (2008), serta Aqmarina dan Elia (2018) menunjukkan bahwa penegakan hukum pajak berpengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak. sedangkan penelitian dari Reida (2015) dan Oktaviane (2013) menunjukkan bahwa penegakan hukum pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Hayes dan Baker (2014), Yusof *et al* (2014), L K Intend an Ni (2016), Marisa dan Agus (2013) serta chorras dkk (2014) menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Reida (2015) menyatakan yang sebaliknya bahwa pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Yusof *et al* (2014) serta Eben dan Ghozali (2017) menunjukkan bahwa tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Agil (2013) menunjukkan bahwa tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Chong dan Arunachalam (2018), Rahma dkk (2017), Ketut dan Ketut (2013), Andrea dan Teguh (2017) serta Randi dkk (2016) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Marisa dan Agus (2017) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Aqmarina dan Elia (2018) serta Fibria (2018) menyatakan bahwa perilaku wajib pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan hasil penelitian oleh Chong dan

Arunachalam (2018), serta Vianny dkk (2017) menyatakan bahwa perilaku wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penelitian yang pernah dilakukan masih terdapat perbedaan pendapat disetiap variabel.

Di kabupaten Banyuasin sendiri, jumlah kendaraan bermotor sampai dengan tahun 2017 sebanyak 82.833 unit. Semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor seharusnya wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor juga meningkat dan diiringi dengan penerimaan PAD yang meningkat pula. Berikut merupakan data jumlah kendaraan bermotor, target serta realisasi pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor SAMSAT Kabupaten Banyuasin tahun 2014-2017.

Tabel I.1
Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten
Banyuasin (Ribuan Rupiah)

Tahun	Jumlah Kendaraan	Jumlah Bayar Pajak	Target	Realisasi	%
2014	86.443	83.249	7.887.376	7.773.721	98%
2015	78.919	60.317	8.056.185	6.258.266	77%
2016	82.749	60.952	9.136.178	6.781.204	74%
2017	82.833	82.417	9.744.606	9.306.545	95%

Sumber: *Samsat Kab.Banyuasin* (2018)

Tabel I.1 ini menunjukkan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Banyuasin tahun 2014 mencapai 7,8 milyar rupiah, penerimaan pajak kendaraan bermotor mengalami penurunan pada tahun 2015, namun meningkat kembali tahun 2016 sampai tahun 2017, namun target pajak kendaraan bermotor masih belum tercapai sampai tahun 2017 dan masih ada kendaraan bermotor yang belum membayar pajak sejumlah 416 unit.

Menanggapi masih adanya beberapa wajib pajak yang menunggak pembayaran pajak kendaraan bermotor, Pemerintah Kabupaten Banyuasin melakukan tindakan *door to door* kepada wajib pajak. Selama tahun 2016 Pemerintah Kabupaten Banyuasin telah melakukan *door to door* kepada 256 wajib pajak dan dari tindakan tersebut sejumlah 173 wajib pajak melakukan pembayaran pajak kendaraannya. Tahun 2017 Pemerintah Kabupaten Banyuasin mendatangi 350 wajib pajak secara *door to door*, dari tindakan tersebut ternyata wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor sejumlah 154 wajib pajak. Dari data tersebut jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor setelah upaya *door to door* pada tahun 2017 justru menurun dibandingkan tahun 2016.

Tabel I.2
Survei Pendahuluan

Wajib Pajak	Jawaban (Fenomena)
WP ke-1	Rutin membayar pajak karena menyadari akan fungsi dan pentingnya pajak serta mengetahui bahwa pajak itu wajib.
WP ke-2	Tidak membayar pajak dikarenakan biaya yang mahal, prosesnya yang susah, pelayanan oleh fiskus yang kurang memuaskan, dan jarak ke kantor SAMSAT yang jauh.
WP ke-3	Tidak membayar pajak karena keadaan ekonomi dan kurang pemahamnya tentang prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor.
WP ke-4	Tidak rutin membayar pajak karena menganggap pajak itu tidak penting.
WP ke-5	Tidak pernah membayar pajak karena tinggal di pedalaman yang tidak ada pemeriksaan pajak, dan jarang berkendara ke kota, sekalipun ada pemeriksaan (tilang) bisa dihindari.
WP ke-6	Menunggak pajak dikarenakan prosedur pembayaran pajak yang susah dan ribet, serta pemeriksaan (tilang) yang masih dapat dihindari sementara waktu.
WP ke-7	Rutin membayar pajak karena merasa bahwa pajak itu penting, wajib dan digunakan sebagai sarana pembangunan.
WP ke-8	Tidak membayar pajak karena menganggap pajak itu tidak penting.

Lanjutan Tabel I.2 Survei Pendahuluan

Wajib Pajak	Jawaban (Fenomena)
WP ke-9	Menunggak pajak karena kurangnya dana dan takut akan denda yang besar saat memperpanjang masa kendaraan (kurangnya pemahaman)
WP ke-10	Rutin membayar pajak karena menyadari fungsi pajak dan untuk kenyamanan serta keamanan saat berkendara, takut akan sanksi.
WP ke-11	Rutin membayar pajak karena mengetahui fungsi pajak dan pajak merupakan hal yang penting sebagai syarat patuh saat berkendara.
WP ke-12	Tidak membayar pajak karena kekurangan dana untuk membayar pajak.
WP ke-13	Tidak membayar pajak karena kondisi perekonomian.

Sumber: Penulis (2018)

Dari survei pendahuluan yang telah dilakukan melalui wawancara pada 13 wajib pajak yang ditemui secara acak di Kabupaten Banyuasin, 9 diantaranya tidak membayar pajak dengan alasan kualitas pelayanan yang dianggap masih kurang seperti susah atau lamanya prosedur pembayaran pajak, merasa bahwa pajak itu tidak penting, jauhnya lokasi kantor SAMSAT, pemeriksaan pajak seperti tilang yang masih bisa di hindari, kondisi perekonomian dan kurangnya pengetahuan tentang pajak. Sedangkan 4 orang lainnya rutin membayar pajak karena merasa pajak itu penting sehingga memberikan kenyamanan pada saat berkendara jauh, tidak takut ditilang karena telat membayar pajak, dan menyadari fungsi pajak sebagai penerimaan Negara untuk pembangunan daerahnya. Dari hasil survei pendahuluan tersebut terlihat bahwa kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor masih sangat kurang di Kabupaten Banyuasin.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi**

Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Banyuasin).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dirumuskan masalah yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini, yaitu bagaimanakah pengaruh sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, tarif pajak, kesadaran wajib pajak dan perilaku wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten Banyuasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, tarif pajak, kesadaran wajib pajak dan perilaku wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten Banyuasin.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan perpajakan khususnya kepatuhan wajib pajak dapat bertambah.

2. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi tambahan dan referensi dalam usaha peningkatan kepatuhan perpajakan terutama dalam kaitannya dengan sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, tarif pajak, kesadaran wajib pajak, dan perilaku wajib pajak khususnya di wilayah penelitian.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman dan referensi tambahan bagi penulis di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adler H. Manurung dan Lutfi T. Rizky. 2009. *Successful Financial Planner: A Complete Guide*. Jakarta: Grasindo
- Agil Anggara Haryuda. 2013. *Pengaruh Tingkat Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kondisi Keuangan Serta Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Badan (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Sukoharjo)*. Skripsi thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Diakses pada tanggal 23 November 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites Download\02_Naskah_Publikasi.pdf
- Amanda R. Siswanto Putri dan I Ketut Jati. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*. Vol.2, No.3, Hal. 661-677. Diakses pada 1 April 2018 , dari file C:\Users\Romi\Favorites Download\4975-1-7787-1-10-20130311.pdf
- Andrea Meylita Widyasti Parera dan Teguh Erawati. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi*. Vol.5, No.1, Juni 2017, Hal. 37-48. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Yogyakarta. Diakses pada 23 Maret 2018 , dari file C:\Users\Romi\Favorites Download\255-1-779-1-10-20170613.pdf
- Aqmarina Vaharani Paramaduhita dan Elia Mustikasari. 2018. *Non-employee individual taxpayer compliance: Relationship with income and perception of taxpayer*. *Asian Journal of Accounting*. Vol. 3 Issue: 1, pp.112-122. Diakses pada 23 November 2018, dari www.emeraldinsight.com
- Bayu Caroko, Heru Susilo, dan Zahroh Z.A. 2015. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*. Vol.1, No.1, Januari 2015, Hal. 1-10. Diakses pada 23 Maret 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites Download\77-283-1-PB.pdf
- Chong, K-Rine dan Arunachalam, Muruges. 2018. *Determinants of Enforced Tax Compliance: Empirical Evidence From Malaysia*. *Advances in Taxation*. Vol. 25, pp.147-172. Diakses pada 23 November 2018 dari www.emeraldinsight.com

- Chorras Mandagi, Harijanto Sabijono, dan Victorina Tirayoh. 2014. Pengaruh pemeriksaan pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak badan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 1665-1674. Diakses pada 26 November 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites Download\5934-11546-1-SM.pdf
- Danang Sunyoto. 2016. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: Refika Aditama
- Eben Ezer dan Ghozali. 2017. Pengaruh Tingkat Pendapatan, Tarif Pajak, Denda Pajak, Dan Profitabilitas Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. *Diponegoro Journal Of Accounting*. Vol.6, No.3, Hal.1-13. Diakses pada 18 Oktober 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites Download\19247-39028-1-SM.pdf
- Fandy Tjiptono. 2009. *Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta
- Fibria Anggraini. 2018. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Rangka Penerapan Sistem Self Assessment. *Balance Vocation Accounting Journal*. Vol.1, No.2, Hal. 53-65. Diakses pada tanggal 18 Oktober 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites Download\476-1004-1-SM.pdf
- Hayes, R.S., dan Baker, Richard. 2014. *A participant observation study of the resolution of audit engagement challenges in government tax compliance audits*. *Qualitative Research in Accounting & Management*. Vol. 11 Issue: 4, pp.416-439. Diakses pada 23 November 2018 dari www.emeraldinsight.com
- Ho, Daniel dan Wong, Brossa. 2008. *Issues on compliance and ethics in taxation: what do we know?*. *Journal of Financial Crime*. Vol. 15 Issue: 4, PP.369-382. Diakses pada 23 November 2018, dari www.emeraldinsight.com
- I Gede Prayuda dan I Ketut Jati. 2016. Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.15, No.2, Mei 2016, Hal. 1510-1535. Diakses pada tanggal 6 November 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites Download\17762-1-40740-1-10-20160530.pdf
- I Made Adi Darma Putra dan I Ketut Jati. 2017. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 18, No. 1, Januari 2017, Hal. 557-587. Diakses pada 6

November 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites Download\24588-1-52201-1-10-20170117.pdf

- I Made Wahyu Cahyadi dan I Ketut Jati. 2016. Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.16, No.3, September 2016, Hal. 2342-2372. Diakses pada 23 Maret 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites Download\21317-1-46017-1-10-20160904.pdf.
- Ishak Awaluddin, Sitti Nurnaluri, dan 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, Oktober 2017, Hal. 109-122. Diakses pada 23 Maret 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites Download\2983-8347-1-PB.pdf.
- Ketut Evi Susilawati dan Ketut Budiarta. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.4, No.3, Hal.345-357. Diakses pada 9 Maret 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites Download\6232-1-10469-1-10-20130902.pdf.
- Lita Dwi Damayanti dan Nik Amah. 2018. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Pengampunan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Madiun. *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*. Vol.6, No.1, Hal.57-71, Diakses pada 18 Oktober 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites Download\1756-6089-1-PB.pdf
- L K Inten Pratiwi Sucandra dan Ni Luh Supadmi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *E-Jurnal Akuntansi*. Vol.16.2, Hal.1210-1237, Diakses pada 18 Oktober 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites Download\17610-1-45021-1-10-20160807.pdf
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi
- Marisa Herryanto dan Agus Arianto Toly. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. *Jurnal Tax & Accounting Review*. Vol.1, No.1, Hal. 124-135, Diakses pada 24 April 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites Download\450-796-1-SM.pdf.

- Muhammad Yusril, Siti Ragil Handayani, dan Nila Firdausi Nuzula. 2017. Pengaruh Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Terhadap Perilaku Wajib Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada wajib pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Malang Selatan). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.9, No.2, Hal.35-50. Diakses pada 18 Oktober 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites Download\629-2321-1-PB.pdf
- Nkundabanyanga, Stephen K., Mvura, Philemon., Nyamuyonjo, David., Opiso, Julius, dan Nakabuye, Zulaika. 2017. *Tax compliance in a developing country: Understanding taxpayers' compliance decision by their perceptions*. *Journal of Economic Studies*. Vol. 44 Issue: 6, pp.931-957. Diakses pada 23 November 2018 dari www.emeraldinsight.com
- Oktaviane Lidya Winerungan. 2013. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA*. Vol. 1, No. 3, Hal.960-970, Diakses pada 24 April 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites Download\2301-4194-1-SM.pdf.
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 Tentang Standar Akuntansi Pemerintah. Buletin Teknis 16 Tentang Akuntansi Piutang Berbasis Akrua.
- Rahmah Yulianti, Zainuddin, dan Ayu Riskiani. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Membayar Pajak Di Banda Aceh. *Seminar Nasional* Vol.1, Oktober 2017, Hal. 422-431. Diakses pada 23 Maret 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites Download\411-761-1-SM.pdf
- Randi Ilhamsyah, Maria G Wi Endang, dan Rizky Yudhi Dewantara. 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)*. Vol.8, No.1, Hal.1-9. Diakses pada 26 Maret 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites Download\219-838-1-PB.pdf.
- Reida Wulan Hudany. 2015. Pengaruh Ekstensifikasi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak dan Surat Paksa Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di KPP Pratama Solok. *Jurnal FEKON*. Vol.2, No.2, Hal.1-15. Diakses pada 18 Oktober 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites Download\34107-ID-pengaruh-ekstensifikasi-pajak-kepatuhan-wajib-pajak.pdf

- Romie Priyastamo. 2017. *Buku Sakti Kuasai SPSS Pengolahan Data dan Analisis Data*. Yogyakarta: Start Up
- Safri Nurmantu. 2009. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit
- Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Konsep & Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains
- Siti Kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan Konsep & Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains
- Siti Masruroh dan Zulaikha. 2013. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WP OP di Kabupaten Tegal). *Diponegoro Journal Of Accounting*. Vol.2, No.4, Hal.1-15. Diakses pada 1 April 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites Download\5957-11190-1-SM.pdf.
- Siti Resmi. 2016. *Perpajakan Teori dan Kasus*. 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, Hal. 295-309. Diakses pada 1 April 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites Download\10294-19961-1-SM.pdf.
- Sugiyono. 2017. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Surat Edaran Direktorat Jendral Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang pelayanan perpajakan. Diakses pada 1 April 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites\Download\SE-84PJ2011.pdf
- Surat Edaran Dirjen Pajak No. SE-98/PJ/2011 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jendral Pajak, Diakses pada 1 April 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites\Download\SE-98PJ2011.pdf
- TMbooks. 2013. *Perpajakan Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi
- Umar, M.A., Derashid, Chek., Ibrahim, Idawati dan Bidin, Zinol. 2018. *Public governance quality and tax compliance behavior in developing countries: The mediating role of socioeconomic conditions*. *International Journal of Social Economics*. Diakses pada tanggal 23 November 2018 dari www.emeraldinsight.com

Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Diakses pada 1 April 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites\Download\UU282007.pdf

Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Diakses pada 1 April 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites\Download\UU282009.pdf

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Diakses pada tanggal 18 Oktober 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites\Download\UU0232014.pdf

V. Wiratna Sujarweni. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Vianny M.L Wowor, Harijanto Sabijono dan Heince Wokas. 2017. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Di Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Akuntansi Going Concern*. Vol.12, No. 2, Hal 770-781. Diakses pada 26 November 2018, dari file C:\Users\Romi\Favorites\Download\18073-36464-1-SM.pdf

Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia, Edisi 9 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat

Yusof, Nor A.M., Ling, Lai Ming dan Wah, Yap Bee. 2014. *Tax non compliance among SMCs in Malaysia: tax audit evidence*. *Journal of Applied Accounting*. Vol. 15 Issue: 2, pp.215-234. Diakses pada 23 November 2018 dari www.emeraldinsight.com