

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PAJAK DAN
PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Natalia Tutoq

Universitas Pamulang
nataliatutoq@gmail.com

Baharudin Saga

Universitas Pamulang
dosen02326@unpam.ac.id

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of tax service quality, tax sanctions, and tax knowledge on motor vehicle taxpayer compliance. This research is a qualitative descriptive study with data collected using a questionnaire. The population in this study were motor vehicle taxpayers at the SAMSAT Gandaria City Outlet. The sample used in this research was 124 respondents obtained using the convenience sampling method. Data analysis in this research uses multiple linear regression analysis which includes data quality testing, classical assumption testing and hypothesis testing. The results of the analysis show that partially the quality of tax services and tax sanctions have a significant effect on taxpayer compliance, while tax knowledge does not have a significant effect on taxpayer compliance. The quality of tax services, tax sanctions and tax knowledge together or simultaneously influence taxpayer compliance at the SAMSAT Gandaria City Outlet.

Keywords : *Tax Service Quality, Tax Sanctions, Tax Knowledge, Taxpayer Compliance*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan data yang dikumpulkan menggunakan kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Gerai SAMSAT *Gandaria City*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 124 responden yang diperoleh dengan metode convenience sampling. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang meliputi uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib

pajak. Kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Gerai SAMSAT Gandaria City.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Salah satu pendapat asli daerah yang paling potensial adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Hal tersebut dikarenakan jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya di Indonesia. Adanya peningkatan tersebut dikarenakan adanya pola kebutuhan dalam memperlancar mobilitas masyarakat yang tinggi untuk menunjang kehidupan sehari-hari. Selain itu adanya tingkat pertumbuhan masyarakat yang terus meningkat setiap tahunnya sehingga mengakibatkan tingginya konsumsi terhadap kendaraan bermotor, terutama pada kendaraan bermotor roda dua (Ringan, 2023). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, disebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri atas pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan dan pajak rokok. Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang memiliki kontribusi yang cukup besar dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Maka dari itu pemungutan pajak kendaraan bermotor harus memerlukan dukungan dan partisipasi dari masyarakat dalam bentuk kepatuhan untuk membayar pajak kendaraannya (Alamsyah, 2022). Penerimaan pajak kendaraan bermotor tidak selalu berjalan mulus. Sebagian besar masyarakat belum mengerti mekanisme pajak dikarenakan pengetahuan akan pajak masih kurang dan berakibat pada kurang atau minimnya inisiatif dari masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak. Persepsi masyarakat yang negatif terkait pajak mengenai penyalahgunaan uang hasil kontribusi mereka oleh pemerintah. Sebagian besar dari mereka tidak ingin terjadi penyalahgunaan pendapatan dari pajak oleh aparaturnegara yang tidak

bertanggung jawab (Ringan, 2023). Pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kota Jakarta Selatan salah satunya dapat dilakukan di Gerai SAMSAT *Gandaria City Mall*, dimana pelayanannya meliputi perpanjangan SIM dan STNK. Perpajakan di Indonesia menganut self assessment system, yang di mana wajib pajak diharuskan untuk mandiri dan memiliki peran aktif dalam melakukan penghitungan, sekaligus membayar dan melaporkan pajaknya secara mandiri. Wajib pajak dituntut harus patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya karena pajak di Indonesia bersifat memaksa (Sukiyaningsih, 2020). Menurut Rahayu (2017), kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Secara umum Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang berbentuk sekumpulan orang atau modal yang merupakan usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan pajak merupakan salah satu penunjang yang mampu meningkatkan pendapatan asli daerah. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak membayar kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tentang arti, fungsi dan tujuan dari membayar pajak, yang mana jika di imbangi dengan adanya pelayanan perpajakan yang baik dapat memberikan sistem pelayanan yang efektif dan efisien akan mendorong kerelaan wajib pajak untuk membayar. Hal tersebut akan menumbuhkan kepatuhan pada diri wajib pajak (Sarifah, 2020). Terdapat juga penelitian terdahulu yang sudah melakukan penelitian terkait dengan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut Hartopo, Masitoh dan Siddi (2020), dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Delanggu. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Sarifah (2020), yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan

bermotor pada SAMSAT Soebandi Kabupaten Jember. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nafi'i dan Suryono (2021), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Surabaya Utara. Adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu dari masing-masing peneliti sebelumnya membuat peneliti ingin meneliti kembali terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Faktor kedua yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi, atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Siamena, 2017) Sanksi perpajakan adalah suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Meskipun demikian, masih banyak terdapat wajib pajak yang lalai dengan kewajibannya dalam membayar pajak. Hal tersebut mendorong kita untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan sudah tidak layak lagi dipakai sebagai pemberi efek jera kepada wajib pajak, sehingga pengenaan sanksi perpajakan 4 dapat dibenahi. Sanksi yang dikenakan dalam jumlah yang tinggi akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh. Terdapat 2 (dua) sanksi perpajakan, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi yang sehubungan dengan surat ketetapan pajak dan surat tagihan pajak berdasarkan UU No.16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dengan sanksi berupa denda, bunga, dan kenaikan tarif. Sanksi pidana sehubungan dengan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan berdasarkan UU No.16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dengan sanksi pidana penjara (Resmi, 2017). Pengalaman auditor diartikan sebagai berbagai jenis pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh auditor sebagai akibat lamanya masa kerja (praktik kerja) di profesi audit yang meningkatkan keefektifannya. Terdapat juga penelitian terdahulu yang sudah melakukan penelitian terkait dengan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut Rusyidi dan Nurhikmah (2018) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa, Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan sehingga

dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Makasaar Selatan. Selain itu, penelitian Caroline *et al* (2023), menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian yang sudah dilakukan terdahulu dengan hasil yang berbeda-beda maka peneliti ingin meneliti kembali terkait dengan pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Faktor ketiga yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan pajak. Pengetahuan perpajakan merupakan acuan utama bagi wajib pajak dalam menunaikan kewajiban perpajakannya. Suatu proses yang dilakukan oleh individu untuk meningkatkan pengetahuan secara mendalam dengan harapan dapat mengukur kebenaran akan sebuah persoalan yang terjadi. Wajib pajak yang menguasai pengetahuan perpajakan tentu akan melancarkan proses pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Semakin banyak pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak, maka akan semakin tinggi taraf kepatuhan wajib pajak tersebut (Suryanti& Sari, 2018). Pengetahuan wajib pajak merupakan semua informasi yang dimiliki wajib pajak berkaitan dengan tata cara dan ketentuan perpajakan. Semakin tingginya pengetahuan wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotornya. Semakin banyak pengetahuan perpajakan yang didapat maka wajib pajak akan semakin paham kewajiban perpajakannya dan sanksi yang akan diterima bila melakukan kewajiban perpajakan sehingga mengakibatkan wajib pajak akan membayar pajaknya dengan tepat waktu tanpa adanya paksaan (Kowel, 2019). Adapun penelitian terdahulu yang sudah melakukan penelitian terkait dengan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut Karlina dan Ethika (2020), dalam penelitiannya menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasiroh dan Afiqoh (2022), yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan oleh para peneliti menunjukkan adanya pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan latar belakang dan hasil

penelitian terdahulu yang telah dilakukan melalui jurnal, terdapat beberapa variabel yang sudah banyak diteliti. Kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak dijadikan sebagai variabel independen dalam penelitian karena variabel ini sudah cukup banyak diteliti dan hasilnya selalu berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini buktikan dengan semakin tinggi kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan tingkat pengetahuan pajak maka semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, penelitian-penelitian yang telah dilakukan diatas masih menunjukkan hasil yang belum konsisten. Penelitian ini dikhususkan bagi Kepatuhan Wajib Pajak pada kendaraan bermotor yang ada di Kota Jakarta Selatan khususnya di Gerai SAMSAT *Gandaria City Mall*. Penelitian ini muncul karena meningkatnya jumlah kendaraan bermotor namun tidak diiringi dengan naiknya tingkat pemenuhan kewajiban perpajakan.

TELAAH LITERATUR

Kepatuhan Wajib Pajak

Darmawan (2020) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan atau ancaman dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Kepatuhan pajak sangat penting bagi seluruh pemerintahan di dunia, khususnya bagi otoritas perpajakan. Penelitian tentang kepatuhan pajak juga berkembang sangat pesat. Otoritas perpajakan diseluruh dunia lebih mengedepankan kepatuhan secara sukarela, walaupun tetap menggunakan perangkat hukum dan peraturan untuk menjaga kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary compliance*) diharapkan menjadi tulang punggung pelaksanaan sistem perpajakan. Wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Pemenuhan kewajiban perpajakan tersebut harus sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu ada pemeriksaan, investigasi seksama (*obtrusive investigation*), peringatan, ancaman, dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkatkan penerimaan negara dan pada gilirannya akan meningkatkan besarnya rasio pajak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak melaksanakan kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku. Perencanaan pajak merupakan tahap pertama dalam mengelola kewajiban perpajakan. Pada tahap ini, proses pemahaman dan analisis peraturan perpajakan digunakan untuk menentukan jenis strategi pengelolaan perpajakan yang paling tepat (Saga & Nurmilah, 2025). Berdasarkan penelitian terdahulu yang ada, terdapat beberapa indikator dari masing-masing peneliti terkait dengan kepatuhan wajib pajak. (Darmawan, 2020) indikator yang dijadikan dalam pengukuran ialah kepatuhan wajib pajak untuk menyetor kembali surat pemberitahuan pajak (SPT), kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Sedangkan berdasarkan penelitian dari Gaol & Sarumaha (2022) indikator yang menjadi pengukuran yaitu mengisi formulir dengan benar, menghitung pajak oleh wajib pajak, ketepatan waktu dalam membayar pajak, patuh terhadap aturan-aturan yang ditetapkan di perpajakan dan aspek *law enforcement* (pengenaan sanksi). Menurut Karlina *et al.* (2020) indikator yang terkait meliputi memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, membayar pajaknya tepat pada waktunya, wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayar pajaknya, dan wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dian (2019) indikator terkait kepatuhan wajib pajak yaitu aspek ketepatan waktu, aspek income atau penghasilan wajib pajak, aspek *law enforcement* atau pengenaan sanksi, serta aspek kewajiban pembukuan dan aspek pembayaran. Penelitian yang dilakukan oleh Rohmah (2018) indikator yang dijadikan dalam pengukuran yaitu tepat waktu dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, tidak pernah melanggar undang-undang, serta mengetahui informasi mengenai tempat dan cara pembayaran. Sedangkan dalam penelitian (Annisa, 2021) menyebutkan bahwa yang menjadi indikator terkait meliputi menyampaikan laporan pajak dengan benar dan tepat waktu,

menghitung jumlah pajak dengan benar, membayarkan pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang dan tepat waktu dan melakukan pelaporan pajak ke kantor pajak tepat waktu. Dari beberapa indikator yang dipaparkan diatas yang berhubungan dengan beberapa penelitian yang sudah dilakukan, maka peneliti memilih indikator untuk variabel tersebut yaitu menurut Annisa (2021) yang terdiri dari menyampaikan laporan pajak dengan benar dan tepat waktu, menghitung jumlah pajak dengan benar, membayarkan pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang dan tepat waktu dan melakukan pelaporan pajak ke kantor pajak tepat waktu. Pemilihan indikator variabel tersebut karena terdapat kesesuaian dengan penelitian yang akan dilakukan terkait dengan variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Arianto (2018) Kualitas Pelayanan Pajak dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan Pajak berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya. Penerimaan pajak merupakan komponen utama dalam struktur pendapatan negara dan menjadi indikator penting dalam mengukur kemandirian fiskal suatu negara. Di Indonesia, kontribusi pajak terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) terus diupayakan meningkat seiring menurunnya ketergantungan terhadap sektor migas (Saga *et al.*, 2025). Berdasarkan penelitian terdahulu yang ada terdapat beberapa indikator dari masing-masing peneliti terkait dengan kualitas pelayanan pajak. (Wahdiniwati, 2017) indikator yang dijadikan dalam pengukuran ialah *reliability* yang ditandai dengan pemberian kualitas pelayanan yang tepat dan benar, *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya, *responsiveness* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat, *assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan kualitas pelayanan dan empati yang ditandai tingkat kemauan untuk

mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Berdasarkan referensi yang diperoleh indikator kualitas pelayanan pajak pada umumnya memiliki kesamaan dengan penelitian Wahdiniwati (2017) yakni meliputi *reliability, tangibles, responsiveness, assurance* dan empati. Karena dasar itulah maka peneliti memilih indikator untuk variabel tersebut yaitu menurut Wahdiniwati (2017) karena terdapat juga kesesuaian dengan penelitian yang akan dilakukan terkait dengan variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2018), Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan ada dua macam sanksi perpajakan yaitu, sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi yaitu berupa denda, bunga, dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana yaitu berupa denda pidana, kurungan, dan penjara. Sanksi perpajakan menurut Asterina dan Septiani (2019), adalah pemberiansanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya berdasarkan ketentuanperaturan perundang-undangan perpajakan yang berlangsung saat ini. Sanksi pajak yang tegas, digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak membutuhkan kesadaran wajib pajak yang tinggi. Terdapat 2 (dua) sanksi perpajakan, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi yang sehubungan dengan surat ketetapan pajak dan surat tagihan pajak berdasarkan UU No.16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dengan sanksi berupa denda, bunga, dan kenaikan tarif. Sanksi pidana sehubungan dengan pelanggaran terhadap peraturan perundang- undangan perpajakan berdasarkan UU No.16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dengan sanksi pidana penjara (Resmi, 2017). Pengalaman auditor diartikan sebagai berbagai jenis pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh auditor sebagai akibat lamanya masa kerja (praktik kerja) di profesi audit yang meningkatkan keefektifannya. Berdasarkan penelitian terdahulu yang ada, terdapat beberapa

indikator dari masing-masing peneliti terkait dengan sanksi pajak. Menurut Azizah (2020) indikator saksi pajak terdiri dari sanksi sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan dalam kewajiban membayar pajak, Jika saya selalu terlambat membayar pajak maka akan terkena sanksi administrasi, Jika saya selalu terlambat membayar pajak maka akan terkena sanksi administrasi dan Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan ketelambatan pembayaran. Menurut Rumiyyatun (2017) indikator sanksi pajak meliputi Sanksi diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan Wajib Pajak dalam membayar pajak, Sanksi di laksanakan dengan tegas kepada Wajib Pajak yang melanggar, Penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan Sanksi pajak harus dikenakan pada wajib pajak yang melanggar tanpa toleransi. Menurut Mulyati dan Ismanto (2021), adapun Indikator dari sanksi perpajakan yaitu keterlambatan melaporkan dan membayarkan pajak harus dikenai sanksi, Tingkat penerapan sanksi, Sanksi digunakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan Penghapusan sanksi meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Dari beberapa indikator yang dipaparkan diatas yang berhubungan dengan beberapa penelitian yang sudah dilakukan, maka peneliti memilih indikator untuk variabel tersebut yaitu menurut Mulyati dan Ismanto (2021), yakni sanksi perpajakan yaitu keterlambatan melaporkan dan membayarkan pajak harus dikenai sanksi, Tingkat penerapan sanksi, Sanksi digunakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan Penghapusan sanksi meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Pengetahuan Pajak

Menurut Rahayu (2017) pengetahuan pajak merupakan suatu kepandaian atau segala sesuatu yang diketahui dan segala yang diketahui berkenaan dengan segala hal yang menyangkut tentang perpajakan. Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui dan memahami manfaat tentang perpajakan dan peraturan tentang perpajakan berdasarkan Undang-Undang tentang perpajakan yang akan berguna bagi kehidupan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak

berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupannya (Erawati dan Parera, 2017). Kepatuhan wajib pajak akan sangat terbantu dan meningkatnya kepatuhan dalam membayar pajak karena adanya pengetahuan perpajakan. Wajib pajak yang berpengetahuan tentang pajak akan sadar diri untuk patuh membayar pajak, karena wajib pajak telah mengetahui alur penerimaan pajak yang berjalan tersebut sampai manfaatnya membayar pajak tersebut dapat dirasakannya. Wajib pajak yang menguasai pengetahuan perpajakan tentu akan melancarkan proses pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Semakin banyak pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak, maka akan semakin tinggi taraf kepatuhan wajib pajak tersebut (Suryanti& Sari, 2018). Berdasarkan penelitian terdahulu yang ada, terdapat beberapa indikator dari masing-masing peneliti terkait dengan pengetahuan pajak. Indikator pengukuran yang digunakan dalam pengetahuan wajib pajak menurut Wardani dan Rumiya (2017) yakni Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Membayar pajaknya tepat pada waktunya, Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya dan Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran. Sedangkan menurut Nasiroh dan Afiqoh (2022), indikator pengetahuan pajak meliputi Pengetahuan akan fungsi pajak, Pengetahuan akan peraturan perpajakan dan Pengetahuan akan tarif dan tata cara pelaporan pajak. Dari beberapa indikator yang dipaparkan diatas yang berhubungan dengan beberapa penelitian yang sudah dilakukan, maka peneliti memilih indikator untuk variabel tersebut yaitu menurut Nasiroh dan Afiqoh (2022) yang terdiri dari Pengetahuan akan fungsi pajak, Pengetahuan akan peraturan perpajakan dan Pengetahuan akan tarif dan tata cara pelaporan pajak.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode asosiatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer di mana sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung oleh pengumpul data dengan melalui wawancara, kuesioner dan lain-lain. Tempat penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut dilakukan.

Dalam hal ini penelitian di lakukan di Gerai SAMSAT *Gandaria City* yang terletak di Jalan Kampung Dukuh No.35, Kebayoran Lama Utara, Kecamatan Kebayoran Lama, Kota Jakarta Selatan. Penelitian ini menguji tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di wilayah Jakarta Selatan sebanyak 1.044.911 wajib pajak. Salah satu wilayah pelayanannya berada pada Gerai SAMSAT *Gandaria City*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling* di mana u metode pengambilan sampel di mana peneliti memilih individu atau kelompok yang mudah diakses atau banyak tersedia untuk menjadi bagian dari sampel (Firmansyah & Dede, 2022). Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Gerai SAMSAT *Gandaria City*. Untuk mengetahui besarnya sampel yang dibutuhkan, maka digunakanlah rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 91% atau nilai kritis 9% (0,09) dengan pertimbangan bahwa nilai kritis tersebut masih representatif, terutama untuk populasi yang sangat besar atau dalam penelitian yang tidak memerlukan tingkat presisi yang sangat tinggi. Berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh sampel yang diambil peneliti sebanyak 124 responden. teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan regresi linier berganda yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

- Y : Kepatuhan Wajib Pajak
- α : Konstanta
- β : Koefisien regresi
- X1 : Kualitas Pelayanan Pajak
- X2 : Sanksi Pajak
- X3 : Pengetahuan Pajak

ε : Error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Hasil Uji T

Model	t	Sig.
(Constant)	2,129	0,035
Kualitas Pelayanan Pajak (X ₁)	5,453	0,000
Sanksi Pajak (X ₂)	4,132	0,000
Pengetahuan Pajak (X ₃)	1,603	0,111

Sumber : Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan hasil pada tabel di atas bahwa variabel kualitas pelayanan pajak memperoleh nilai t sebesar 5,453 dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka, hipotesis pertama yakni kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dinyatakan diterima. Variabel sanksi pajak memperoleh nilai t sebesar 4,132 dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka, hipotesis kedua yakni sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dinyatakan diterima. Variabel pengetahuan pajak memperoleh nilai t sebesar 1,603 dengan nilai signifikan sebesar $0,111 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka, hipotesis ketiga yakni pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dinyatakan ditolak.

Tabel 2 Hasil Uji F

<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
--------------	-----------------------	-----------	--------------------	----------	-------------

1	<i>Regression</i>	111,212	3	37,071	31,107	,000 ^b
	<i>Residual</i>	143,006	120	1,192		
	<i>Total</i>	254,218	123			

- a. *Dependent Variable:* Kepatuhan Wajib Pajak
- b. *Predictors:* (*Constant*), Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan hasil pada tabel di atas, nilai Fhitung sebesar 31,107 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Tingkat signifikan pada penelitian ini sebesar 0,05 dengan nilai Ftabel sebesar 2,45. Nilai Ftabel diperoleh dari $F(k-1: (n-k))$, dimana n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel yang diteliti. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai Fhitung $> Ftabel$, yang berarti bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 3 Hasil Uji Koefisien Determinasi

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,661 ^a	0,437	0,423	1,091

- a. *Predictors:* (*Constant*), Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan
- b. *Dependent Variable:* Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan hasil pada Tabel di atas, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,437 atau 43 %. Nilai tersebut menunjukkan besaran kemampuan kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak dalam menerangkan variasi variabel kepatuhan wajib

pajak. Sedangkan sisanya sebesar 57 % dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Pengetahuan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan menggunakan SPSS, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sehingga H_1 diterima. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Arianto (2018) Kualitas Pelayanan Pajak dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tentang arti, fungsi dan tujuan dari membayar pajak, yang mana jika diimbangi dengan adanya pelayanan perpajakan yang baik dapat memberikan sistem pelayanan yang efektif dan efisien akan mendorong kerelaan wajib pajak untuk membayar. Sanksi perpajakan adalah suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Meskipun demikian, masih banyak terdapat wajib pajak yang lalai dengan kewajibannya dalam membayar pajak. Menurut Rahayu (2017) pengetahuan pajak merupakan suatu kepandaian atau segala sesuatu yang diketahui dan segala yang diketahui berkenaan dengan segala hal yang menyangkut tentang perpajakan. Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui dan memahami manfaat tentang perpajakan dan peraturan tentang perpajakan berdasarkan Undang-Undang tentang perpajakan yang akan berguna bagi kehidupan wajib pajak.

Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial menggunakan SPSS, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_2 diterima. Sehingga, dapat

disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan pajak pada Gerai Samsat *Gandaria City* sudah sangat baik. Pelayanan pajak yang baik dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dengan tepat waktu dan sesuai ketentuan. Kualitas pelayanan pajak yang baik dapat menciptakan iklim yang kondusif bagi wajib pajak untuk taat pada kewajiban perpajakan mereka. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang buruk dapat mengurangi tingkat kepatuhan dan meningkatkan risiko penghindaran pajak. Oleh karena itu, otoritas pajak perlu berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak yang lebih tinggi. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya. (Arifin & Nasution, 2017). Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia. Semakin meningkatnya kualitas pelayanan pajak oleh instansi pemerintah diharapkan semakin membuat wajib pajak mengerti betapa pentingnya membayar pajak demi pembangunan negara (Puspanita, 2021). Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan Ridhawati, Lesmanawati & Lufty (2022), yang membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di UPPD Banjarmasin I. Kemudian didukung juga oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Sulistyowati (2021) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Tebo.

Sanksi Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan

Bermotor

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial menggunakan SPSS, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H3 diterima. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pengaruh positif yang ditunjukkan oleh sanksi pajak mengindikasikan bahwa apabila kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan maka angka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan pula, begitupun sebaliknya. Kepatuhan wajib pajak merujuk pada sejauh mana seorang wajib pajak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Salah satu faktor yang memengaruhi kepatuhan ini adalah adanya sanksi pajak yang dapat dikenakan apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya (Nasution, 2020). Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia merupakan suatu sistem yang memberikan kepercayaan penuh pada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun kenyataannya masih ada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya. Dengan demikian, maka diperlukan pemberian sanksi pada wajib pajak yang tidak patuh. Semakin tinggi atau beratnya sanksi pajak terhadap terhadap pajak maka akan berpengaruh pada semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sanksi yang tegas dan memberatkan juga sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di mana pelaksanaan sanksi akan memberikan efek jera pada wajib pajak sehingga tidak akan melalaikan kewajibannya (Dince & Desy, 2023). Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan Isnaini & Karim (2021), yang membuktikan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh terhadap terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Gowa. Kemudian didukung juga oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Dince & Desy (2023) yang membuktikan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KKP Pratama Maumere.

Pengetahuan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial menggunakan SPSS, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,111 < 0,05$ sehingga H4 ditolak. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan perpajakan adalah sebuah faktor yang berpotensi dalam menambah penerimaan pajak bagi pemerintah. Akan tetapi, wajib pajak yang memiliki ilmu dan paham akan kewajiban perpajakannya saja yang akan berupaya untuk mematuhi peraturan perpajakan. Pengetahuan perpajakan dapat diartikan sebagai kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang akan mereka bayar, maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Dengan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak maka wajib pajak mengerti bagaimana pentingnya membayar pajak bagi pembangunan fasilitas umum dan masyarakat mengetahui fungsi pajak yang mereka bayar (Ainun *et al.*, 2022). Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut membuat pengetahuan yang dimiliki masih rendah. Rendahnya pengetahuan membuat Wajib Pajak belum memahami informasi terkait fungsi dan tata cara dalam hal perpajakan. Ketidakhahaman informasi terkait perpajakan yang membentuk Wajib Pajak tidak menjalankan tanggung jawab perpajakannya dan tidak memahami sanksi yang akan diterima. Hal tersebut yang menyebabkan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Safitri, 2022). Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan Yulia *et al* (2021), yang membuktikan bahwa Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh terhadap terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UMKM Kota Padang. Kemudian didukung juga oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Nasiroh & Afiqoh (2022) yang membuktikan bahwa Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KKP Pratama Gresik dan KKP Madya Gresik

SIMPULAN

Setelah melakukan pengujian terhadap variabel kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak

dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Gerai Samsat *Gandaria City*, maka dapat diambil kesimpulan bahwa hasil penelitian memperoleh nilai t sebesar 5,453 dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Gerai Samsat *Gandaria City*. Artinya, kualitas pelayanan pajak pada Gerai Samsat *Gandaria City* sudah sangat baik. Pelayanan pajak yang baik dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dengan tepat waktu dan sesuai ketentuan. Hasil penelitian memperoleh nilai t sebesar 4,132 dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Gerai Samsat *Gandaria City*. Artinya, apabila kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan maka angka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan pula, begitupun sebaliknya. Hasil penelitian memperoleh nilai t sebesar 1,603 dengan nilai signifikan sebesar $0,101 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Gerai Samsat *Gandaria City*. Artinya, semakin tinggi tingkat pemahaman dan pengetahuan pajak maka semakin mudah wajib pajak untuk memahami peraturan pajak dan memenuhi kewajiban pajaknya. Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan bahwa meningkatkan kualitas pelayanan kualitas pelayanan pajak karena apabila kualitas pelayanan pajak mengalami peningkatan maka penerimaan pajak akan meningkat, dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan pajak mengalami penurunan maka penerimaan pajak akan ikut menurun. Hal tersebut disebabkan karena semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan maka penerimaan pajak akan semakin meningkat dan sebaliknya jika kualitas pelayanan mengalami penurunan maka penerimaan pajak juga akan ikut menurun. Mengoptimalkan lagi penerapan sanksi pajak agar dapat terus dilakukan secara bijaksana dan proporsional, mengedepankan prinsip keadilan dan transparansi. Sanksi yang adil dan edukatif akan lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak dan mendukung sistem perpajakan yang berkelanjutan. Selain itu, sanksi harus juga mempertimbangkan kemampuan wajib pajak untuk membayar dan memberikan kesempatan untuk memperbaiki kesalahan

tanpa membebani secara berlebihan. Melakukan sosialisasi perpajakan agar dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan dilakukan untuk memberikan informasi yang baik dan benar sehingga wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang arti pentingnya membayar pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainun, W. O. N., Tasmita, Y. N., & Irsan, I. (2022). Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton. *KAMPUA: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 72-78.
- Alamsyah, A. F. Y., & Susilawati, S. (2023). Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada wajib pajak Samsat KBB). *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, (6), 12-23.
- Angreni, K., Fatmawati, F., & Mustari, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Restoran Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *JPPM: Journal of Public Policy and Management*, 4(1), 001- 010.
- Annisa, N. S. (2021). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal (*Doctoral dissertation, Politeknik Harapan Bersama Tegal*).
- Aprilyani, A. W., Sudrajat, M. A., & Widiasmara, A. (2021, June). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak Tarif Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *In Simba: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi (Vol. 2)*.
- Aria, M. & Atik, L. I. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganessa Medan (Juripol)*, 1, 2599-1779.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83-101.
- Arifin, S. B., & Nasution, A. A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 3(2): 177–186
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. PT. Rineka Cipta : Jakarta
- Attamimi, A. R., & Asalam, A. G. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak,

Pengetahuan Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (studi Pada Samsat Wilayah Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020). *e-Proceedings of Management*, 8(5).

- Awaloedin, D. T., Indriyanto, E., & Meldiyani, L. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kec. Pasar Minggu Jakarta Selatan). *Populis: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5(2), 217-233.
- Darmawan, A. S. (2020). Pengaruh Tarif, Kemudahan, Dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kpp Pratama Malang Utara Terkait Pp 23 Tahun 2018). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 8(2).
- Darmalaksana, W. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka Dan Studi Lapangan*. Pre-Print Digital Library UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Dian, E. (2019). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam: Sanksi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Barelang*, 3(2), 20- 28.
- Dince, M. N., & Desy, H. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Maumere. *Jurnal pendidikan tambusai*, 7(1), 2036-2044.
- Dwipayana, I. M. H., Dewi, P. E. D. M., & Yasa, I. N. P. (2017). Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb)(Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Denpasar). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 8(2).
- Fauziah, A. (2019). Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Frimansyah, D., & Dede (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum Dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85-114.
- Gaol, R. L., & Sarumaha, F. H. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 134-140.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Edisi Sembilan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hakiki, A. (2021). Pendampingan Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Pada UMKM di Desa Kerinjing, Ogan Ilir, Sumatera Selatan. *Sricommerce: Journal of Sriwijaya Community Services*, 2(2), 125-132.
- Hartopo, A., Masitoh, E., & Siddi, P. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kesadaran Pajak, Pemeriksaan Pajak, Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kecamatan Delanggu. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen*, 16(2), 50-56.

- Isnaini, P., & Karim, A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *PAY Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 3(1), 27-37.
- Karlina, Y. (2020). Pengaruh Love of Money, Sistem Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Diskriminasi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Religiusitas terhadap Penggelapan Pajak (Berdasarkan Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1), 58-69.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja. Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc
- Marlina, E., Rahmayanti, S., & Futri, A. D. R. A. (2021). Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi, Teknologi Informasi Terhadap Akuntabilitas Pengelola Dana Desa di Kecamatan Rakit Kulim, Riau. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomika*, 11(1), 89-100.
- Megayani, N. K. M., & Noviari, N. (2021). Pengaruh Program E-SAMSAT, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(8), 1936.
- Milgram, S. (1963). Behavioral Study Of Obedience. *The Journal Of Abnormal And Social Psychology*, 67(4), 371.
- Nafi'i, R., & Suryono, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(5).
- Nasiroh, D., & Afiqoh, N. W. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Ristansi: Riset Akuntansi*, 3(2), 152-164.
- Nasution, W. F. R. (2020). Pengaruh Sanksi Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Sidempuan (*Doctoral dissertation, Universitas Medan Area*).
- Nilawati, E. (2019). Analisis dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi dan Entrepreneurship*, 9(1), 41-60.
- Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*, 2.
- Putri, L. Y. (2017). Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, dan Kontrol Keperilakuan yang Dipersepsikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Yogyakarta. *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi*, 5(3).
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan

- Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara, 1(1), 15-30.*
- Rahmatika, K., & Salim, N. (2021). Analisis Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Jepara. *Jurnal Rekognisi Akuntansi, 5(1), 54-70.*
- Ridhawati, R., Lesmanawati, D., & Lufty, A. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di UPPD Banjarmasin 1. *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 15(1), 37-48.*
- Rohmah, D. N., & Herwinarni, Y. (2018). Pengaruh Norma Subjektif, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Kabupaten Pemalang. *Permana: Jurnal Perpajakan, Manajemen, dan Akuntansi, 10(1).*
- Sabtiharini, D. A., & Ismawati, K. (2020). Pengaruh Tarif Pajak, Kesadaran, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada WPOP Samsat Karanganyar). *Surakarta Accounting Review, 2(2), 32-39.*
- Safitri, R. N., & Afiqoh, N. W. (2022). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Efektivitas Sistem Perpajakan, Dan Motivasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *RISTANSI: Riset Akuntansi, 3(2), 165-177.*
- Saga, B., & Agustina, H. (2022). Pengaruh Beban Pajak Tangguhan, Free Cash Flow Dan Financial Leverage Terhadap Manajemen Laba:(Studi Empiris Pada Perusahaan Sektor Industri Makanan Dan Minuman Yang Terdaftar Di BEI Periode 2016-2020). *BULLET: Jurnal Multidisiplin Ilmu, 1(05), 927-940.*
- Saga, B., Kusumaningsih, A., Sahara, L. I., Kusumaningsih, A., & Febriyanto, F. C. (2020). Penerapan Akuntansi Sederhana pada Usaha Retail Rumah Tangga Berbasis Money Manager Apps di Kelurahan Cikasungka, Kabupaten Tangerang. *KUAT: Keuangan Umum dan Akuntansi Terapan, 2(1), 7-10.*
- Saga, B., & Nurmilah, N. (2025). The Influence of Tax Planning, Capital Structure and Sales Growth on Company Value. *Journal Of Accounting Management Business And International Research, 4(1), 1-13.*
- Saga, B., Ekarisma, D., Latif, A. S., & Septanta, R. (2025). Pengaruh Kewajiban Kepemilikan NPWP, Pemeriksaan Pajak dan Penagihan Pajak terhadap Penerimaan Pajak. *Produktif: Jurnal Kepegawaian dan Organisasi, 4(1), 42-51.*
- Saga, B., Nurhasan, Y., Ramdani, C. S., & Septanta, R. (2023). Pengaruh Ukuran Perusahaan, Profitabilitas dan Manajemen Laba Terhadap Agresivitas Pajak. *Jurnal Manajemen dan Bisnis, 3(2), 144-153.*
- Saga, B., Septanta, R., Nurhasan, Y., & Ekarisma, D. (2025). Pengaruh Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Tax Amnesty terhadap Preferensi Resiko. *Akademik: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis, 5(1), 208-217.*
- Saga, B., & Wizanasari, W. Efektifitas Pemanfaatan Laporan Pajak Elektronik di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pluit-Jakarta Utara. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang, 9(2), 135-150.*

- Saga, B. (2019). Efektifitas Penerapan Strategi Manajemen Accounting dan Strategi Bauran Pemasaran dalam Meningkatkan Pangsa Pasar dan Profitabilitas (Studi Kasus PT. Arnott's Indonesia). *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 2(2).
- Saga, B. (2024). *Perpajakan: Transfer Pricing (Teori & Aplikasi)*. Bandung : Widina Media Utama
- Santuo, S. (2020). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pasca Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018. *Jurnal Administrasi Negara*, 26(1), 1-22.
- Sanusi, A. (2019). Pengaruh Tarif Pajak Dan Self Assesment System Terhadap Penggelapan Pajak (Survei Pada Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Cibeuuying Bandung) (*Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia*).
- Sarifah, N., Sukidin, S., & Hartanto, W. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember). *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 14(2), 352-356.
- Sirait, N. D., & Surtikanti, S. (2021). Tarif Pajak, Tingkat Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada SAMSAT Kota Cimahi). *Journal of Economics, Management, Business and Accounting (JEMBA)*, 1(1), 37-48.
- Sukiyaningsih, T. W. (2020). Studi penerapan e-system dan pelaksanaan self assesment system terhadap kepatuhan wajib pajak. *KURS : Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis*, 5(2), 134-144.
- Sulistyowati, M., Ferdian, T., & Girsang, R. N. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus pada Wajib Pajak yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Tebo). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 1(1).
- Suseno, J., & Sani, S. (2018). Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak, Penegakan Sanksi Pajak Dan Keadilan Distributif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Pontianak. *Jurnal Ekonomi Integra*, 8(1), 1-26.
- Adzim, M. F., & Vrikati, N. S. (2020). Studi Islam Dalam Kaca Mata Normatif Dan Historis. *Al-Munqidz: Jurnal Kajian Keislaman*, 8 (3), 441-452.
- Wahdiniwaty, R. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children Di Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, Vol 3 No.1*.
- Wangi, N. M. P., Mahaputra, I. N. K. A., Ardianti, P. N. H., & Putra, M. D. P. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi, Tarif, Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Badung. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 5(2), 443-455.
- Yanti, W. D. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Dan Kondisi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

(Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto). *Jurnal Akuntansi UNESA*, 3. Yulia, Y., Wijaya, R. A., Sari, D. P., & Adawi, M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UMKM Dikota Padang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(4), 305-310.