

**PENGARUH PENERAPAN ELEKTRONIK SAMSAT, KUALITAS  
PELAYANAN PAJAK, DAN PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS MANFAAT  
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DI KOTA PALEMBANG**



**Skripsi Oleh:**

**MELINDA PRASTIKA**

**01031281621099**

**Jurusan Akuntansi**

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**  
**PENGARUH PENERAPAN ELEKTRONIK SAMSAT, KUALITAS**  
**PELAYANAN PAJAK, DAN PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS**  
**MANFAAT PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**  
**KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PALEMBANG**

Disusun Oleh:

Nama : Melinda Prastika  
NIM : 01031281621099  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan


Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing 1

Tanggal

: 27 Juli 2023

  
Dr. E. Yusraini, S.E., M. Si., Ak

NIP. 197704172010122001

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing 2

Tanggal

: 21 Juli 2023

  
Patmawati, S.E., M.Si., Ak

NIP. 198712282018032001

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH PENERAPAN ELEKTRONIK SAMSAT, KUALITAS  
PELAYANAN PAJAK, DAN PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS  
MANFAAT PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PALEMBANG**

Disusun oleh:

Nama : Melinda Prastika

NIM : 01031281621099

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 31 Juli 2023 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif  
Indralaya, 31 Juli 2023

Ketua,

Anggota,

Anggota,



Dr. E. Yustaini, S.E., M. Si., Ak  
NIP. 19770417 201012 2 001



Patmawati, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 19871228 201803 2 001



Muhammad Hidayat, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 19880209 201803 1 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Akuntansi

**ASLI**  
FURSIAN AKUNTANSI  
EDUKASIS EKONOMI DAN UPRV

20/2023  
6/09  
Waw

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA  
NIP. 19730317 199703 1 002

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Melinda Prastika

NIM : 01031281621099

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian : Pepajakan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh Penerapan Elektronik Samsat, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Persepsi Wajib Pajak atas Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang**

Pembimbing:

Ketua : Dr. E. Yusnaini, S.E., M. Si., Ak

Anggota : Patmawati, S.E., M.Si., Ak

Tanggal Ujian : 31 Juli 2023

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Indralaya, 31 Juli 2023

Pembuat Pernyataan



Melinda Prastika

NIM. 01031281621099

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

**“Kesuksesan yang besar dimulai dari langkah yang kecil”**

**“Hanya karena prosesmu lebih lama daripada yang lain, bukan berarti kamu gagal”**

**-Colonel Sanders-**

***“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”***

**-Q.S: Al-Insyirah: 5,6-**

### PERSEMBAHAN

**Skripsi ini kupersembahkan untuk:**

- **Allah SWT dan Rasulullah Muhammad SAW**
- **Kedua orang tuaku**
- **Adik-adikku**
- **Seluruh keluarga besarku**
- **Dosen-dosenku**
- **Sahabat dan Teman-temanku**
- **Almamaterku**

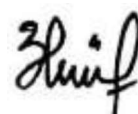
## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* rabbil'alam, segala puji bagi Allah SWT atas rahmat, karunia, dan pertolongan-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan Elektronik Samsat, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Persepsi Wajib Pajak atas Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang”.

Skripsi ini membahas bagaimana pengaruh variabel penerapan elektronik samsat, kualitas pelayanan pajak, dan persepsi wajib pajak atas manfaat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi program strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari adanya kekurangan dan keterbatasan dalam skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran agar dapat diperbaiki pada penelitian-penelitian selanjutnya. Harapannya semoga skripsi ini menjadi suatu karya yang bermanfaat bagi pembaca dan menjadi amal jariyah.

Indralaya, 31 Juli 2023



Melinda Prastika  
NIM. 01031281621099

## UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji bagi Allah SWT, tuhan semesta alam, atas rahmat dan petunjuk-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan Elektronik Samsat, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Persepsi Wajib Pajak atas Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang”. Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar sarjana strata satu (S1) Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya.

Terima kasih atas dukungan, bantuan, motivasi, dan do'a yang diberikan oleh berbagai pihak, sehingga penulis dapat melewati berbagai hambatan dan rintangan selama penyusunan skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

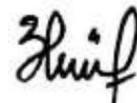
1. **Allah SWT** yang masih memberikan nikmat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. **Rasulullah SAW** yang telah menjadi suri tauladan bagi penulis dalam kehidupan ini.
3. Bapak **Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak **Prof. Dr. Mohammad Adam, S.E., M.E** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Srwijaya.
5. Bapak **Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak, CA** selaku Ketua Jurusan Akuntansi yang telah mempermudah proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi.
6. Ibu **Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak** selaku dosen pembimbing akademik, yang telah membimbing selama masa perkuliahan.
7. Ibu **Dr. E. Yusnaini, S.E., M. Si., Ak** dan Ibu **Patmawati, S.E., M.Si., Ak** selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan nasehat, pengarahan, kritik, saran dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bapak **Muhammad Hidayat, S.E., M.Si., Ak** selaku dosen penguji seminar proposal dan dosen penguji skripsi yang telah memberikan kritik dan saran dalam perbaikan skripsi.
9. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang memberikan banyak ilmu pengetahuan dan berbagi pengalaman selama masa perkuliahan.
10. Staff Kepegawaian Administrasi dan seluruh karyawan yang telah membantu banyak hal dalam perbaikan masalah akademik selama perkuliahan.
11. Teruntuk Melinda Prastika, terima kasih atas segala usaha dan jerih payah dalam menyelesaikan tanggung jawab ini. Apapun yang telah

dilalui semoga mendewasakanmu dan membuatmu menjadi manusia yang lebih baik dari ini.

12. Kepada kedua orang tuaku, Ayah Arfani dan Ibu Ernawati yang menjadi motivasi utama dan selalu memberikan kekuatan, kasih sayang serta dukungan moril maupun materil. Atas do'a yang selalu dipanjatkan dan segala nasihat yang diberikan, penulis sangat bersyukur dan berterima kasih.
13. Adik-adikku, Efran Armanda dan M. Egi Saputra yang memberikan semangat, motivasi, canda tawa dan bantuan ketika penulis membutuhkan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
14. Kepada keluarga besar, wak, om, tante, mamang, bibi, dan sepupu-sepupu yang memberikan bantuan dan dukungan serta do'a sehingga penulis dapat melalui dan menghadapi segala masalah, suka serta duka dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Teman-teman grup Cemara, Riska, Shella, Ulfa, Junita, Yuni, Putri, dan Rahma. Terimakasih atas kebersamaanya dalam menjalani masa perkuliahan, tempat berbagi canda tawa dan semoga kita tetap selalu saling support.
16. Teman-teman seperjuanganku, terimakasih banyak sudah bersedia untuk penulis repotkan. Terimakasih telah membantu, memberi semangat, mengingatkan dan kebersamaian dari awal sampai akhir perskripsian ini.
17. Teman-teman jurusan Akuntansi Angkatan 2016 kampus Unsri Indralaya, terimakasih atas kebersamaannya selama masa perkuliahan.
18. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Skripsi ini juga memiliki kelebihan dan kekurangan, jika ada kritik dan saran yang membangun bagi kebaikan skripsi ini penulis terima dengan senang hati, penulis harap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Indralaya, 31 Juli 2023



Melinda Prastika

NIM. 01031281621099



## SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dari mahasiswa:

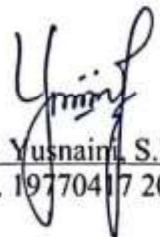
Nama : Melinda Prastika  
NIM : 01031281621099  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/ Konsentrasi : Perpajakan  
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Elektronik Samsat, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Persepsi Wajib Pajak atas Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang.

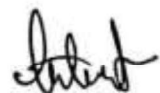
Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*-nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Indralaya, 31 Juli 2023

Ketua

Anggota

  
Dr. E. Yusnaini, S.E., M. Si., Ak  
NIP. 19770417 201012 2 001

  
Patmawati, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 19871228 201803 2 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Akuntansi

  
Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA  
NIP. 19730317 199703 1 002

## ABSTRAK

### PENGARUH PENERAPAN ELEKTRONIK SAMSAT, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS MANFAAT PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PALEMBANG


Oleh:  
**Melinda Prastika**

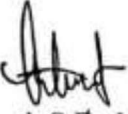
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Penerapan Elektronik Samsat, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Persepsi Wajib Pajak atas Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kota Palembang. Sampel terpilih sebanyak 100 responden dengan metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Pengumpulan data penelitian menggunakan teknik *survey* yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner dengan pengukuran menggunakan skala *likert*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan *SPSS 26* menunjukkan bahwa variabel penerapan elektronik samsat dan variabel persepsi wajib pajak atas manfaat pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan variabel kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

**Kata Kunci:** *E-Samsat*, Kualitas Pelayanan Pajak, Persepsi Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak


Ketua

Anggota

  
Dr. E. Yusnaini, S.E., M. Si., Ak  
NIP. 19770417 201012 2 001

  
Patmawati, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 19871228 201803 2 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Akuntansi

  
Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA  
NIP. 19730317 199703 1 002

**ABSTRACT**

**THE EFFECT OF IMPLEMENTING ELECTRONIC SAMSAT, QUALITY OF TAX SERVICES, AND TAXPAYERS PERCEPTIONS OF TAX BENEFITS ON MOTOR VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE IN PALEMBANG CITY**

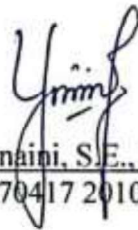
**By:**  
**Melinda Prastika**

*This study aims to analyze the effect of Implementing Electronic Samsat, Quality of Tax Services, and Taxpayers Perceptions of Tax Benefits on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Palembang City. The population in this study are all motor vehicle taxpayers registered in Palembang City. The selected sample of 100 respondents with the sampling method using accidental sampling. Data collection research uses survey techniques, namely by disseminating questionnaires with measurements using a Likert scale. The analysis technique used in this research is descriptive statistical test, data quality test, classical assumption test, multiple linear regression test, and hypothesis test. Based on the results of data analysis using SPSS 26 show that the variable of e-samsat implementation and variable of taxpayers perceptions of tax benefits has a positive and significant effect to the compliance of motor vehicle taxpayers. While the variable quality of tax service has no effect to the compliance of motor vehicle taxpayers.*

**Keywords:** *E-Samsat, Quality of Tax Service, Taxpayers Perception, Taxpayer Compliance*

*Chairman*

*Member*



Dr. E. Yusnaini, S.E., M. Si., Ak  
NIP. 19770417 201012 2 001



Patmawati, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 19871228 201803 2 001

*Acknowledge by,*  
*Head of Accounting Department*



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA  
NIP. 19730317 199703 1 002

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama : Melinda Prastika  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat, tanggal lahir : Palembang, 3 Juni 1998  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat : Jalan Aiptu A. Wahab No. 178, RT 16 RW 06,  
Kel. 15 Ulu, Kec. Jakabaring, Palembang. Sumatera  
Selatan.  
Alamat email : [melindaprastika64@gmail.com](mailto:melindaprastika64@gmail.com)



### **PENDIDIKAN FORMAL**

2003 – 2004 : TK Dharma Wanita  
2004 – 2010 : SD Negeri 86 Palembang  
2010 – 2013 : SMP Negeri 48 Palembang  
2013 – 2016 : SMK Negeri 1 Palembang  
2016 – 2023 : Universitas Sriwijaya

### **PENDIDIKAN NON FORMAL**

2017 : Kuliah Umum Perpajakan DJP Sumsel-Babel  
2019 : Kuliah Umum “Perekonomian Indonesia: Prospek  
dan Bauran Kebijakan” Bank Indonesia  
2023 : Kursus English Conversation, Free Speaking and  
Academic Writing Lembaga Bahasa Universitas  
Sriwijaya

### **PENGALAMAN ORGANISASI**

2016 – 2017 : Anggota Organisasi BPMF B.O Ukhuwah  
FE Unsri

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>vii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2. Manfaat Praktis.....	8
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN</b> .....	<b>9</b>
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Teori Atribusi .....	9
2.1.2. Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) .....	10
2.1.3. Pajak.....	11
2.1.4. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	16
2.1.5. Penerapan Elektronik Samsat.....	16
2.1.6. Kualitas Pelayanan Pajak .....	17
2.1.7. Persepsi Wajib Pajak atas Manfaat Pajak .....	18
2.1.8. Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.2. Penelitian Terdahulu .....	19

2.3.	Kerangka Pemikiran .....	23
2.4.	Pengembangan Hipotesis .....	23
2.4.1.	Pengaruh Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	23
2.4.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	25
2.4.3.	Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ....	26
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1	Ruang Lingkup Penelitian .....	27
3.2	Rancangan Penelitian.....	27
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	28
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.5	Populasi dan Sampel .....	29
3.6	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
3.6.1	Variabel Independen.....	30
3.6.1.1	Penerapan Elektronik Samsat.....	30
3.6.1.2	Kualitas Pelayanan Pajak.....	31
3.6.1.3	Persepsi Wajib Pajak atas Manfaat Pajak .....	32
3.6.2	Variabel Dependen .....	33
3.7	Teknik Analisis Data .....	34
3.7.1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	34
3.7.2.	Uji Instrumen .....	34
3.7.2.1	Uji Validitas .....	34
3.7.2.2	Uji Reliabilitas .....	35
3.7.3.	Uji Asumsi Klasik .....	35
3.7.3.1	Uji Normalitas.....	35
3.7.3.2	Uji Multikolinearitas .....	36
3.7.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.7.4.	Uji Hipotesis.....	36
3.7.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda .....	36
3.7.4.2	Uji Statistik t .....	38
3.7.4.3	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	38
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>

4.1	Gambaran Umum Penelitian.....	39
4.2	Deskripsi Data Responden.....	39
4.2.1	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.2.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
4.2.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	40
4.2.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
4.3	Hasil Penelitian .....	42
4.3.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	42
4.3.2	Uji Instumen .....	44
4.3.2.1	Uji Validitas .....	44
4.3.2.2	Uji Reliabilitas .....	45
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	46
4.3.2.1	Uji Normalitas.....	46
4.3.2.2	Uji Multikolinearitas .....	47
4.3.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.3.3	Uji Hipotesis.....	49
4.3.3.1	Analisis Regresi Linear Berganda .....	49
4.3.3.2	Uji Statistik t .....	51
4.3.3.3	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	52
4.4	Pembahasan .....	54
	<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>58</b>
5.1	Kesimpulan .....	58
5.2	Saran .....	59
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	60
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Kota Palembang.....	1
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	39
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	41
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
Tabel 4.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Penerapan E-Samsat.....	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak.....	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Persepsi Wajib Pajak atas Manfaat Pajak ...	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas ( <i>Tolerance</i> ).....	47
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas (VIF) .....	47
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	48
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
Tabel 4.16 Hasil Uji Statistik t.....	51
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	53



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 2 Data Mentah .....	70
Lampiran 3 Hasil Analisis Data .....	83

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sebagian besar pendapatan negara berasal dari pajak. Dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan menjelaskan bahwa pajak ialah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Oleh sebab itu, pemerintah terus berupaya meningkatkan target penerimaan Negara melalui pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor. Setiap tahun, baik jumlah kendaraan di jalan maupun jumlah pembayar pajak kendaraan bermotor sama-sama bertambah. Tidak diragukan lagi bahwa ini akan menguntungkan pemerintah daerah. Hal ini disebabkan fakta bahwa pajak cenderung meningkat sejalan dengan bertambahnya kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan.

**Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Kota Palembang**

<b>Tipe</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Roda Dua	377.259	377.908	382.685
Roda Empat	134.715	141.189	145.035
Bus dan Truk	22.655	21.858	22.708
<b>Total</b>	<b>534.629</b>	<b>540.955</b>	<b>550.428</b>

Sumber : [sumsel.bps.go.id](http://sumsel.bps.go.id)

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor beroda dan gandengannya

yang digunakan di semua jenis jalan raya dianggap sebagai kendaraan bermotor. Mereka didorong oleh peralatan teknologi seperti motor atau mesin lainnya, yang berfungsi mengubah sumber energi tertentu menjadi tenaga yang dibutuhkan untuk menggerakkan kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor menurut Undang-Undang Peraturan Daerah No 28 Tahun 2009 merupakan salah satu jenis pajak yang memberikan kontribusi terhadap penerimaan pajak daerah. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBD) yang digunakan untuk mendanai belanja daerah menerima laporan penerimaan pajak otomatis. Setiap tahun, pemilik kendaraan wajib membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pembayaran dapat dilakukan melalui kantor SAMSAT di setiap wilayah yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah.

Kepatuhan terhadap undang-undang perpajakan merupakan perhatian yang signifikan baik bagi negara maju maupun negara berkembang. Karena tidak patuh akan membuat wajib pajak mau mengambil langkah-langkah untuk menghindari, mengelak, dan lalai membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak yang memenuhi semua tugas perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Devano & Rahayu, 2006). Ada dua jenis kepatuhan pajak yang terdiri dari kepatuhan formal dan kepatuhan material. Suatu keadaan dimana wajib pajak mampu melaksanakan aspek-aspek hukum perpajakan dikenal sebagai kepatuhan formal. Keadaan dimana wajib pajak telah memenuhi semua ketentuan yang berhubungan dengan perpajakan secara material sesuai dengan hukum dan jiwa Undang-Undang Perpajakan disebut kepatuhan material (Devano & Rahayu, 2006).

Dalam rangka memajukan pembangunan nasional dan penerimaan negara, kepatuhan wajib pajak merupakan isu penting yang perlu mendapat perhatian. Memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan kemudahan untuk membayar pajak. Penyederhanaan pembayaran pajak diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan, oleh karena itu pemerintah membentuk Unit E-Samsat untuk mengembangkan layanan yang melengkapi SAMSAT. Pendapatan dari pajak kendaraan bermotor akan meningkat sebagai hasil dari pembuatan layanan ini. Pemilik kendaraan bermotor kini memiliki pilihan untuk memilih layanan yang lebih efektif dan efisien (Saragih *et al.*, 2019). Menurut Saragih *et al* (2019) E-Samsat merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah di Indonesia (BJB, BCA, BRI, BNI, CIMB Niaga, dan lain-lain).

Kualitas pelayanan perpajakan merupakan faktor berikutnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan adalah usaha yang dilakukan oleh satu pihak untuk kepentingan pihak lain (Tjiptono, 2008). Pegawai pajak harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada wajib pajak selama menjalankan tugasnya, sehingga wajib pajak dapat membayar pajaknya dengan nyaman dan memuaskan. Karena persepsi yang meluas di masyarakat bahwa petugas pajak masih melakukan pekerjaan yang belum optimal dalam memberikan pelayanan membuat sebagian besar orang menghindari membayar pajak.

Ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dapat juga disebabkan kurangnya pengetahuan perpajakan, peraturan perpajakan, merasa berat untuk membayar pajak, tidak rela untuk membayar pajak dan dapat juga disebabkan karena belum paham pentingnya membayar pajak (Meliala, 2007). Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak mengenai manfaat pajak dapat mempengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang masih rendah. Pada tahun 2020, dari 377.259 jumlah kendaraan roda dua tercatat sebanyak 236.100 wajib pajak yang membayar pajak. Sedangkan sisanya sebanyak 141.159 wajib pajak tidak membayar pajaknya. Jumlah wajib pajak yang tidak membayar pajak tersebut mengalami peningkatan sebesar 51.429 dari tahun sebelumnya di mana ada sebanyak 89.730 wajib pajak yang tidak membayar pajak dari jumlah kendaraan roda dua sebanyak 384.449 (Bappenda Sumsel, dikutip dalam Hasanah, 2023). Pada tahun 2022 tercatat sebanyak 127.601 wajib pajak yang tidak membayar pajak dari jumlah kendaraan roda dua (Bappenda Sumsel). Rendahnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai pembayaran pajak melalui E-Samsat, kualitas pelayanan pajak di samsat yang masih rendah dan persepsi wajib pajak mengenai manfaat pajak yang belum baik. Wajib pajak menganggap membayar pajak adalah hal yang kurang penting, karena mereka menganggap tidak merasakan secara langsung manfaat pajak yang dibayarkan.

Penelitian ini menjadikan penelitian Sindia & Mawar (2022) yang berjudul “Pengaruh Penerapan Elektronik Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Selatan” sebagai acuan. Penelitian ini menjadikan Kantor Bersama Samsat di Kota Palembang tepatnya yang beralamat di Jl. POM IX No.122, Lorok Pakjo, Kecamatan Ilir Barat 1, Kota Palembang, Sumatera Selatan sebagai objek penelitian. Kantor Bersama Samsat Ilir Barat 1 merupakan objek yang tepat untuk dijadikan tempat penelitian karena memenuhi kriteria untuk penulis melakukan penelitian. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk memperluas dan memperdalam faktor faktor lain dengan menambah variabel-variabel yang bisa menjadi pengaruh kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat di Kota Palembang.

Penelitian ini menggunakan teori atribusi. Teori ini menyinggung teknik untuk menjelaskan alasan dibalik perilaku seseorang atau orang lain, yang dipengaruhi oleh faktor internal (seperti karakter, sifat, dan sikap) dan faktor eksternal (seperti situasional atau lingkungan tertentu) (Luthans, 2005). Variabel yang menggunakan peran teori atribusi adalah variabel kualitas pelayanan pajak, persepsi wajib pajak atas manfaat pajak, dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, penelitian ini menggunakan teori TAM (*Technology Acceptance Model*). *Technology Acceptance Model* ini merupakan teori yang digunakan untuk melihat bagaimana suatu sistem teknologi dapat mempengaruhi pemakai dari teknologi pada kegiatan sehari-hari masyarakat. Variabel yang menggunakan peran dari teori TAM adalah penerapan e-samsat.

Hasil penelitian sebelumnya mengungkapkan hasil yang tidak konsisten meskipun telah menggunakan variabel serupa dalam penelitian. Dengan adanya perbedaan hasil dari penelitian tersebut, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian kembali. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Destria (2021) yang menjelaskan bahwa penerapan e-samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Kamilatus & Mortigor (2019) yang menjelaskan bahwa penerapan e-samsat dan pelayanan pajak secara signifikan berpengaruh positif secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh Awaluddin, Nurnaluri & Damayanti (2017) hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Irianingsih (2015) yang menunjukkan hasil bahwa variabel pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian dari Chusaeri, Daiana & Afifudin (2017) yang menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Dilihat dari hasil observasi dan penelitian terdahulu, peneliti tergerak melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Penerapan Elektronik Samsat, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Persepsi Wajib Pajak atas Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang”**.



## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang?
3. Bagaimana pengaruh persepsi wajib pajak atas manfaat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji secara empiris fenomena tentang pengaruh penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.
2. Menguji secara empiris fenomena tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.
3. Menguji secara empiris fenomena tentang pengaruh persepsi wajib pajak atas manfaat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini, peneliti berharap penelitian dapat memberikan manfaat diantaranya yaitu sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Dengan adanya penulisan ini diharapkan dapat memperluas literatur tentang kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan menambah pengetahuan khususnya metodologi penelitian tentang pajak kendaraan bermotor serta dapat digunakan sebagai referensi penelitian yang sama dimasa yang akan datang.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Dengan adanya penulisan ini diharapkan dapat menjadi landasan atau informasi tambahan untuk pihak-pihak yang terkait terutama bagi wajib pajak agar semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak guna meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, A. Wardhana. 2018. Pengaruh Kesadaran dan Persepsi Wajib Pajak Tentang Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 2(3), 28-40.
- Amalia, R., Topowijono, & Dwiatmanto. 2016. Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Samsat Kabupaten Bengkalis Riau). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 31(1), 35–41.
- Aswati, W. O., Mas'ud, A., & Nudi, T. N. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Muna). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, III(1), 27–39.
- Awaluddin, I., Nurnaluri, S., & Damayanti, W. O. R. 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*, II(2), 109–122.
- Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. 2023. Jumlah Wajib Pajak Tidak Membayar Pajak.
- Badan Pusat Statistik Sumatera Selatan. 2023. Jumlah Kendaraan Bermotor Sumatera Selatan. Badan Pusat Statistik. <https://sumsel.bps.go.id>.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Carolus A.P., Ribka P., Luther P. T. 2019. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Penerapan PP No 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Makassar. *Paulus Journal of Accounting*, 1(1), 73-85.
- Chusaeri, Y., Daiana, N., & Afifudin. 2017. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Batu). *Jurnal Akunida*, 4(1), 16–30.
- Creswell, John W. 2012. *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. Boston: Pearson Education.
- Desiva, A. H., & Kholis, N. 2022. Pengaruh Sosialisasi, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. 19(2), 233-240.
- Devano, S. & Rahayu, S. K. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori Dan Isu*. Jakarta: Prenada Media.

- Erfina, Z., & Nirajenani, C. I. 2018. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*. 24(1), 339-369.
- Destria, K. 2021. Pengaruh Penerapan Elektronik Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. 12(1), 40-58.
- Fatchurrozi, Mochammad. 2014. Evaluasi Fasilitas E-Samsat dalam Mempermudah Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Surabaya Timur. *Diploma Thesis*. STIE Perbanas Surabaya.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Udayana.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasanah, Nurul. 2023. Pengaruh Kesadaran Pajak, Sanksi Pajak, Tingkat Pendidikan dan Usia Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Tridinanti: Palembang.
- Humairoh, R. 2020. Pengaruh Penerapan E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak di Samsat Jakarta Barat). *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 19(2), 233-240.
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G. W., & Dewantara, R. Y. 2016. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan*, 8(1), 1-9.
- Irianingsih, E. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Administrasi Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Sleman). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 4(1), 1-22.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Thesis*. Program Pasca Sarjana. Universitas Diponegoro.
- Kamilatus S., Mortigor A.P. 2019. Pengaruh Penerapan E-Samsat, Sanksi-Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam. *Jurnal UP Batam*, 2(3), 73-85.
- Komala, K. C. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*. 4(2), 1-9.
- Luthans, Fred. 2005. *Perilaku Organisasi*, Edisi Sepuluh. Yogyakarta: Andi.

- Mardiasmo, 2011. *Perpajakan*, Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Marziana, *et al.* 2010. Relationship Between Perceptions and Level of Compliance Under Self Assessment System. *Journal of Global Business and Economics*. 1(1), 241-257.
- Meliala, Tulis S. 2007. Mengapa Masyarakat Enggan Membayar Pajak. *Bina Ekonomi*, 11(1). 32-36.
- Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
- Prasantiya, D. 2018. Taxpayer Compliance Determinants of Motor Vehicles at Samsat in Lombok Islands Indonesia. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, VI(3), 254–268.
- Prasetyo, Sigit. 2010. Persepsi Etis Penggelapan Pajak Bagi Wajib Pajak di Wilayah Surakarta. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Muhammadiyah: Yogyakarta.
- Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi.
- Putra, I. M. A. D., & Jati, I. K. 2017. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Tabanan. *E-Jurnal Akuntansi*, 5(1), 557-587.
- Putri, Aamanda & Jati, I. K. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar. *Jurnal Akuntansi*, 2(3), 661-677.
- Rani, Apriani. 2022. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Perpajakan*. 1(2), 1-14.
- Resmi, Siti. 2007. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saragih, A. H., Hendrawan, A., Susilawati, N. 2019. Impementasi Electronic Samsat untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Aset (Akuntansi Riset)*. 11(1), 85-94.
- Sari, R. A. V. Y., & Susanti, N. 2018. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma. *Ekombis Review*, 1(2), 63–78.
- Sindia, Maudy & Mawar. 2022. Pengaruh Penerapan Elektronik Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Selatan. *Jurnal Akuntansi*, 1(4), 12-24.
- Soemarso, S. R. 2007. *Perpajakan: Pendekatan Komprehensif*. Jakarta: Salemba Empat.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*. 14(2), 1239-1269.

- Surjanti, R. L. P. N. S., Nugroho, D. W. P. S., & Sulistyawati, A. I. 2018. Motor Vehicle Tax Compliance Levels : An Empirical Study and The Determining Factors. *Economics & Business Solutions Journal*, 2(2), 21–31.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Susilawati, Ketut Evi & Ketut Budiarta. 2013. The Effect Taxpayer Awareness, Knowledge of Tax, Taxation Sanctions and Accountability in the Public Service Motor Vehicles Taxpayer Compliance. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4(1), 47-60
- Suyatmin.Ummah, M. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang. *Jurnal Perpajakan. Fakultas Ekonomi Universitas Dian Nuswantoro*. 12(3), 15-24.
- Timbul & Iman Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga. Jakarta: Andi
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Winasari, Anggi. 2020. Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*. 1(1), 11-19.
- Widya Kumala. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak dan Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *JOM. Fekon*, 2(1), 1-10.
- Wardani, D. K., & Asis, M. R. 2017. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Akuntansi Dewantara*, 1(2), 106–116.
- Yanti, W. D. R. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak dan Kondisi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Mojokerto). *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 1–24.
- Zain, Mohammad. 2007, *Manajemen Perpajakan*, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.