

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK,
PENGHAPUSAN SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN PETUGAS
UPTB TERHADAP KEMAUAN WAJIB PAJAK MEMBAYAR
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KOTA PALEMBANG**



Skripsi Oleh

Agassy Rahmawati Mitha Suanda

01031181621021

Akuntansi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2020

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGHAPUSAN SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN PETUGAS UPTB TERHADAP KEMAUAN WAJIB PAJAK MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PALEMBANG

Disusun oleh:

Nama : Agassy Rahmawati Mitha Suanda
NIM : 01031181621021
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan
Tanggal : 16 SEPTEMBER 2020

Dosen Pembimbing
Ketua



Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak, CA
NIP. 197405111999032001

Tanggal
: 6 SEPTEMBER 2020

Anggota



Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak, CA
NIP. 197710162015041002

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGHAPUSAN SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN PETUGAS UPTB TERHADAP KEMAUAN WAJIB PAJAK MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PALEMBANG

Disusun oleh:

Nama : Agassy Rahmawati Mitha Suanda
NIM : 01031181621021
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 17 November 2020 dan telah memenuhi syarat untuk di terima.

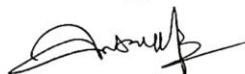
Panitia Ujian Komprehensif
Inderalaya, 17 November 2020

Ketua



Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak., CA
NIP. 197405111999032001

Anggota



Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 197710162015041002

Anggota



Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak., CA
NIP. 196608201994022001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

ASLI
JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI UNSRI



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Agassy Rahmawati Mitha Suanda
NIM : 01031181621021
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian : Perpajakan
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul:
Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Penghapusan Sanksi Pajak
dan Pelayanan Petugas UPTB Terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak
Kendaraan Bermotor di Kota Palembang

Pembimbing:

Ketua : Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak., CA
Anggota : Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak., CA
Tanggal Ujian : 17 November 2020

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 saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Indralaya, 22 Januari 2021



Pembuat Pernyataan

Agassy Rahmawati Mitha Suanda
NIM. 01031181621021

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

- *Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya (Al-Baqarah: 286)*

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- ✓ Orang Tuaku
- ✓ Saudariku
- ✓ Bapak/Ibu Pengajar
- ✓ Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Penghapusan Sanksi Pajak dan Pelayanan Petugas UPTB Terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang”. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti sidang skripsi, Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Tetapi penulis menyadari bahwa tidak tertutup kemungkinan didalamnya terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Penulis,



Agassy Rahmawati M.S

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian Skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Penghapusan Sanksi Pajak dan Pelayanan Petugas UPTB Terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang.”** Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Selama peneltiandan penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE sebagai Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E, M.E sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA sebagai Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak sebagai Sekertaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Bapak DRS. Burhanuddin., M.Acc., Ak sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan dan nasehat serta semangat selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak., CA sebagai Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan memberikan ilmunya serta membimbing dan mengarahkan selama penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak., CA sebagai Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah sabar dan banyak membantu penulis, serta telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, memberikan saran dan memberikan arahan yang membangun selama penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah membekali saya dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan.
9. Staff kepegawaian dan administrasi yang telah membantu banyak hal dalam menunjang kegiatan akademik dan penulisan skripsi
10. Orang tuaku tercinta, Papa Firman Suanda, Mama Nurjubaedah dan Bunda Listari yang telah membesarkan, merawat, mendidik, menjaga, memotivasi dengan memberikan semangat dan memberikan doa yang tiada henti serta kasih sayang yang tak tergantikan, sehingga penulis dapat meraih gelar Sarjana Ekonomi. Terima kasih banyak.

11. Saudaraku tersayang, Arga Luthfi Hafidz Firman dan Shafira Jasmine Qatary Firman yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan doa pada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Sahabat-sahabatku, Tria Yuliyanti, Olivia Widya Wijaya Ali, Meirisca Yolanda Putri Edriz dan Bellianna yang dari dulu sampai sekarang selalu membantu menemaniku dalam susah dan senang, memberikan motivasi, semangat serta nasihat dan masukan yang dapat menjadi dorongan penulis untuk segera menyelesaikan skripsi. Terima Kasih banyak.
13. Teman-teman seperjuanganku, Dhiya Nisyia Sagita, Melinda Aulia, Rani Defira dan Christine Agnes yang telah membantu dan meluangkan waktunya selama ini terutama saat penulis mengerjakan skripsi, membantu memberikan masukan, nasihat dan dorongan kepada penulis, menemani penulis dalam suka dan duka, bersedia membagikan keceriaan kepada penulis selama masa perkuliahan. Rasanya tidak cukup ucapan terima kasih kepada kalian karena kalian telah sangat berjasa untuk penulis. Terima kasih sebesar-besarnya.
14. Seluruh teman-teman Akuntansi Fakultas Ekonomi Kampus Indralaya yang tidak bisa penulis sebutkan satu per-satu. Terima kasih atas kerjasamanya selama ini.
15. Almamaterku sebagai motivasi untuk meraih kesuksesan.
16. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per-satu, saya mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis membutuhkan kritik dan saran sebagai masukan bagi penulis untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Indralaya, 22 Januari 2021

Penulis



Agassy Rahmawati M.S

ABSTRAK

Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Penghapusan Sanksi Pajak dan Pelayanan Petugas UPTB Terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang

Oleh:

Agassy Rahmawati Mitha Suanda
Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak., CA
Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak., CA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, penghapusan sanksi pajak dan pelayanan petugas UPTB terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di UPTB BAPENDA Provinsi Sumatera Selatan tahun 2019. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sampel didasarkan pada teknik *incidental sampling*. menggunakan studi kepustakaan dan kuesioner sebanyak 270 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, penghapusan sanksi pajak dan pelayanan petugas UPTB berpengaruh secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.

Kata Kunci : pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, penghapusan sanksi pajak, pelayanan petugas UPTB dan kemauan membayar pajak.

Ketua



Dr. Luk Luk Fuadah, S.E., M.B.A., Ak., CA
NIP. 197405111999032001

Anggota



Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 197710162015041002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

ABSTRACT

The Influence of Tax Knowledge, Taxpayer Awareness, Elimination of Tax Sanctions and Service of UPTBs Officer to The Willingness Vehicle Tax Payment in Palembang City

By:

Agassy Rahmawati Mitha Suanda
Dr. Luk Luk Fudah, S.E., M.B.A., Ak, CA
Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak, CA

This study aims to determine the influence of tax knowledge, taxpayer awareness, elimination of tax sanctions and service of the UPTBs officer to the willingness vehicle tax payment in Palembang City. The population of this research is an active motor vehicle taxpayer and registered in UPTB BAPENDA of South Sumatra Province in 2019. The method used in this study is a quantitative method with a descriptive approach. The determination of the sample based on the incidental sampling technique, data collection techniques used in this research are literature studies and questionnaires which amounted to 270 respondents. The results of this study showed that variable tax knowledge, taxpayer awareness, elimination of tax sanctions and the service of UPTBs officer have a positive a significant impact to willingness vehicle tax payment in Palembang City.

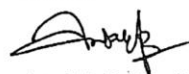
Keywords: *tax knowledge, taxpayer awareness, elimination of tax sanctions, the service of UPTBs officer, willingness to tax payment.*

Chairman,



Dr. Luk Luk Fudah, S.E., MBA, Ak, CA
NIP. 197405111999032001

Member,



Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak, CA
NIP. 197710162015041002

Acknowledge by,

Head of Accounting Department



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

SURAT PERNYATAAN ABSTRAKSI

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa:

Nama : Agassy Rahmawati Mitha Suanda
NIM : 01031181621021
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Judul : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Penghapusan Sanksi Pajak dan Pelayanan Petugas UPTB Terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang

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

Pembimbing Skripsi,
Ketua

Anggota



Dr. Luk Luk Fudah, S.E., MBA., Ak., CA
NIP. 197405111999032001

Anton Indra Budiman, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 197710162015041002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Agassy Rahmawati M.S
NIM : 01031181621021
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/ Tanggal Lahir : Karawang, 07 Oktober 1998
Agama : Islam
Alamat : Jalan K.H Azhari No.90 Tangga Takat Seberang Ulu
II Palembang, Sumatera Selatan.
Email : agassyyeol@gmail.com
No. Handphone : 0895321215214



PENDIDIKAN FORMAL

2004 - 2007 : SD Negeri Sukaseuri Sarimulya V Cikampek
2007 - 2010 : SD Negeri 101 Palembang
2010 - 2013 : SMP Swasta Kusuma Bangsa Palembang
2013 - 2016 : SMA Swasta Kusuma Bangsa Palembang
2016 - 2020 : Universitas Sriwijaya

PENDIDIKAN NON FORMAL

2017 : Kursus Akuntansi Keuangan Menengah II di Lembaga Pendidikan Non Formal Prospek
2019 :Mahasiswi Magang di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung (Agustus – September)

PENGALAMAN ORGANISASI

2017 – 2018 : Anggota Lembaga Pers Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
SURAT PERNYATAAN ABSTRAKSI	x
RIWAYAT HIDUP	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR GRAFIK	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	11
2.1.2 Definisi Pajak	14
2.1.3 Pajak Daerah	17
2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor	19
2.1.5 Pengetahuan Pajak	22
2.1.6 Kesadaran Membayar Pajak	23
2.1.7 Penghapusan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor	23
2.1.8 Pelayanan Petugas UPTB	24
2.1.9 Kemauan Membayar Pajak	25
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Alur Pikir	30
2.4 Pengembangan Hipotesis	30
2.4.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	30
2.4.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	32

2.4.3	Pengaruh Penghapusan Sanksi Pajak terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	33
2.4.4	Pengaruh Pelayanan Petugas UPTB terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		37
3.1	Ruang Lingkup Penelitian	37
3.2	Rancangan Penelitian	37
3.3	Jenis dan Sumber Data	38
3.4	Teknik Pengumpulan Data	38
3.5	Populasi dan Sampel	39
3.6	Teknik Analisis.....	41
3.6.1	Uji Kualitas Data.....	41
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
3.6.4	Uji Hipotesis	43
3.7	Definisi Operasional.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		47
4.1	Gambaran Umum Responden.....	47
4.2	Hasil Penelitian.....	48
4.2.1	Uji Statistik Dekriptif.....	48
4.2.2	Uji Kualitas Data.....	50
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	52
4.2.4	Uji Hipotesis	57
4.3	Pembahasan	64
4.3.1	Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kemauan Membayar Wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang.....	64
4.3.2	Pengaruh Kesadaran Wajib pajak terhadap Kemauan Membayar Wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang.....	65
4.3.3	Pengaruh Penghapusan Sanksi Pajak terhadap Kemauan Membayar Wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang	66
4.3.4	Pengaruh Pelayanan Petugas UPTB terhadap Kemauan Membayar Wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Keterbatasan Penelitian	69
5.3	Saran Penelitian	69
DAFTAR PUSTAKA		71
LAMPIRAN.....		75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Tunggalan Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 di Kota Palembang	3
Tabel 1.2 Data Jumlah Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 di Kota Palembang	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 4.1 Analisis Pengembalian Kuesioner	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Realibilitas.....	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji T.....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29
------------------------------------	----

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.2 Grafik Uji Normalitas dengan menggunakan P-P plot.....	74
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Permohonan Riset	76
Lampiran II Surat Izin Riset.....	77
Lampiran III Hasil Uji SPSS.....	78

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peranan sektor pajak terhadap penerimaan pendapatan negara cukup memiliki arti penting dikarenakan sebagian besar sumber dari kas negara berasal dari pajak. Hasil yang diperoleh dari pemungutan pajak akan dipergunakan oleh Pemerintah untuk melakukan pembangunan di berbagai daerah sehingga dapat meningkatkan perekonomian masyarakat setempat. Semakin bertambahnya penduduk, semakin banyak pula Wajib pajak yang seharusnya diikuti dengan peningkatan penerimaan negara dalam sektor pajak. Tetapi dalam kenyataannya kesadaran Wajib pajak untuk menunaikan kewajibannya masih rendah, salah satu penyebabnya karena kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya manfaat dalam membayar pajak tersebut (Nilasari, 2018).

Kesadaran Wajib pajak untuk membayar pajak perlu ditingkatkan agar penerimaan negara juga ikut meningkat, hal ini dapat dilakukan dengan cara menumbuhkan kemauan Wajib pajak untuk membayar pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih (2011) kesadaran Wajib pajak untuk membayar pajak dapat berpengaruh terhadap kemauan Wajib pajak untuk membayar pajak. Salah satu faktor kesadaran Wajib pajak dalam membayar pajak yaitu Pengetahuan dan Pemahaman mengenai peraturan perpajakan (Zainuddin, 2018). Pemahaman pengetahuan mengenai pajak yang minim menyebabkan Wajib pajak enggan melaksanakan kewajibannya dengan benar.

Tidak adanya timbal balik langsung kepada Wajib pajak dan kurangnya tingkat pengetahuan Wajib pajak mengenai perpajakan menyebabkan Wajib pajak malas untuk membayar pajak. Tingkat pemahaman pengetahuan pajak oleh Wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan Wajib pajak untuk membayar pajak (Violita Putri, 2015). Hal ini sejalan dengan penelitian Jannah & Icha (2018) yang menyatakan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Wajib pajak yang mengetahui tentang peraturan perpajakan akan memahami pentingnya membayar pajak (Rusmanto et al., 2018). Pentingnya mengetahui peraturan perpajakan bagi Wajib pajak menjadikan Wajib pajak berusaha untuk menjalankan kewajibannya agar terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku dalam peraturan perpajakan (Le Da et al., 2017).

Setiap Pemerintahan di wilayah Indonesia memiliki peraturan tersendiri dalam mengelola pajak daerahnya dikarenakan adanya hak otonomi daerah yang diberikan Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah. Adanya otonomi daerah, pembangunan daerah dapat berlangsung sebagaimana mestinya. Pemerintah Daerah dapat menemukan, melaksanakan dan menggunakan sumber-sumber potensial yang ada di daerahnya sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Masalah yang dihadapi Pemerintah adalah faktor tersebut sehingga Pemerintah harus lebih efektif dalam mencari sumber-sumber potensial di daerahnya.

Modal utama dalam mengumpulkan dana inilah yang menjadi salah satu sumber potensial Pemerintah yang kemudian akan dialokasikan untuk Pendapatan Asli Daerah (PAD) di dalam pemerintahannya dan dikelola dengan profesional dan transparan. Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 “Sumber-Sumber

pendapatan yang dapat dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah yaitu pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan milik daerah yang dipisahkan dan sumber-sumber lain-lain dari pendapatan asli daerah yang sah.” Salah satu faktor untuk meningkatkan PAD dengan cara melakukan pemungutan pajak daerah dan salah satu pajak daerah tersebut adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sektor unggulan yang dapat digunakan untuk meningkatkan pendapatan daerah (Jannah & Icha, 2018). Jumlah penduduk yang bertambah menyebabkan kebutuhan terhadap kendaraan bermotor juga ikut meningkat. Semakin banyak jumlah kendaraan bermotor maka kewajiban Wajib pajak yang harus membayar pajak atas kendaraan bermotor juga meningkat (Maulana et al., 2016). Akan tetapi, masih kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor mengakibatkan tingginya tunggakan pajak kendaraan bermotor.

Tabel 1.1 Data Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 di Kota Palembang

Tahun	Jumlah Kendaraan	Jumlah Unit	Jumlah Tunggakan (RP)
2016	566.764	265.218	133.346.210.450
2017	511.152	234.135	97.548.517.250
2018	558.924	254.596	118.844.177.012
2019	561.526	240.673	224.503.681.650

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, 2020

Tahun 2016 jumlah unit kendaraan di Kota Palembang sebanyak 566.764 unit dengan persentase jumlah unit kendaraan yang menunggak sebesar 40%. Pada tahun tersebut dari bulan September – Desember dilakukan program

pembebasan pokok pajak dan sanksi administrasi berupa denda bunga atas tunggakan pajak kendaraan bermotor dan denda pengenaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II terhadap pendaftaran kendaraan bermotor nomor polisi dalam provinsi dan kendaraan bermotor dari luar provinsi yang mendaftar di Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) se - Sumatera Selatan oleh UPTB Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) (Hafiz, 2016) yang diatur pelaksanaannya berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 22 Tahun 2016. Dampak dari adanya program tersebut menyebabkan pada tahun 2017 dan 2018 jumlah tunggakan pajak menurun dibandingkan pada tahun 2016. Dua tahun pasca diselenggarakan program tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 jumlah unit kendaraan semakin bertambah akan tetapi, jumlah tunggakan pajak juga ikut meningkat.

Tabel 1.2 Data Jumlah Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bemotor Roda 2 dan Roda 4 di Kota Palembang Tahun 2016-2019

Tahun	Target (RP)	Realisasi (RP)	Persentase (%)
2016	569.624.759.821	469.159.258.530	82,36
2017	468.863.398.568	486.084.250.214	103,67
2018	493.065.000.000	542.179.539.294	109,96
2019	498.461.226.000	533.865.620.175	111,12%

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, 2020

Dapat dilihat pada Tabel 1.2 bahwasanya target dan realisasi penerimaan Pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang dari tahun 2016-2019 mengalami kenaikan secara signifikan. Pada tahun 2016 penerimaan pajak kendaraan bermotor pernah tidak mencapai target yang telah ditetapkan sehingga diselenggarakan program pemutihan pajak. Dari data tersebut dapat disimpulkan pemungutan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh UPTB BAPENDA

Provinsi Sumatera Selatan belum berjalan dengan maksimal. Hal ini dapat mengganggu UPTB BAPENDA dalam upaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam sektor pajak kendaraan bermotor.

Jumlah kendaraan bermotor di Kota Palembang terus bertambah setiap tahunnya menjadikan sektor pajak kendaraan bermotor sebagai salah satu sumber untuk meningkatkan PAD. Jumlah kendaraan meningkat, Wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor juga ikut meningkat sehingga menyebabkan jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya juga ikut tinggi. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor masih rendah.

Minimnya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor salah satu faktornya yaitu menunggu adanya program pemutihan pajak (Erfizal, 2019). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Jannah & Icha (2018) yang menyatakan dengan adanya penghapusan sanksi pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Kemauan Wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor memiliki peran penting dalam pemungutan pajak daerah.

Pemungutan pajak daerah dapat meningkatkan pendapatan daerah dan dipergunakan untuk kepentingan pembangunan daerah di Provinsi Sumatera Selatan. Maka dari itu, pada tahun 2017 UPTB BAPENDA melakukan sebuah inovasi untuk meningkatkan kemauan Wajib pajak untuk membayar PKB yaitu dengan cara melaksanakan program *payment point* (Fajri, 2017). Program tersebut

dapat memudahkan Wajib pajak untuk membayar PKB yang diperluas dengan bekerjasama dengan berbagai pusat perbelanjaan di Kota Palembang yang dibantu oleh pelayanan dari Petugas UPTB (Fansuri, 2017).

Pelayanan petugas yang baik diharapkan dapat meningkatkan kemauan Wajib pajak untuk membayar pajak (Violita Putri, 2015). Pelayanan petugas UPTB yang baik seperti mampu bersikap ramah, terbuka dan transparan kepada Wajib pajak dalam memberikan pelayanan, bimbingan serta penyuluhan mengenai PKB. Contohnya, pada tahun 2018 guna meningkatkan pelayanan administrasi di UPTB Palembang II diadakan senam relaksasi yang dilakukan oleh petugas dengan tujuan menumbuhkan kebersamaan bersama Wajib pajak (Kurniawan, 2018). Guna meningkatkan pelayanan yang lebih baik, pada tahun 2019 UPTB Palembang I melaksanakan pelayanan khusus bagi Wajib pajak disabilitas, seperti lahan parkir dan tempat menunggu khusus kemudian ada petugas khusus yang bertugas untuk melayani Wajib pajak disabilitas (Uzair, 2019).

Adanya kemudahan dalam membayar PKB seharusnya mampu meningkatkan kemauan Wajib pajak untuk membayar pajak tetapi, dapat dilihat meskipun telah dilakukan inovasi oleh UPTB BAPENDA seperti adanya program *payment point*, jumlah tunggakan pajak tetap meningkat. Menurut penelitian Wulandari & Siti (2018) pelayanan petugas UPTB berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini bertolak belakang pada penelitian yang dilakukan Jannah & Icha (2018) yang menyatakan pelayanan petugas UPTB tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Jannah & Icha (2018) mengenai “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Penghapusan Sanksi Pajak dan Pelayanan Petugas SAMSAT Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang.” Menggunakan analisis regresi linear berganda. Persamaan peneliti dengan penelitian replikasi adalah sama-sama meneliti mengenai kemauan membayar pajak wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang. Akan tetapi, penulis menambahkan variabel kesadaran Wajib pajak sebagai pembeda dengan penelitian sebelumnya dan juga sampel dalam penelitian ini dibatasi hanya kepada Wajib pajak yang memiliki kendaraan Roda 2 dan Roda 4 serta telah membayar PKBnya pada tahun 2019. Kesadaran Wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana Wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan pembayaran pajaknya yang terutang dengan benar dan sukarela sehingga menurut peneliti perlu ditambahkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka judul dalam penelitian ini yaitu **“Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib pajak, Penghapusan Sanksi Pajak dan Pelayanan Petugas UPTB terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang.”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka berikut merupakan identifikasi rumusan masalah dari penelitian ini:

1. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak Wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang?

2. Apakah kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak Wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang?
3. Apakah dengan adanya penghapusan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang?
4. Apakah pelayanan petugas UPTB berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak Wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh pengetahuan pajak terhadap kemauan membayar pajak Wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.
2. Untuk menguji pengaruh kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak Wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.
3. Untuk menguji pengaruh penghapusan sanksi pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak Wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.
4. Untuk menguji pengaruh pelayanan petugas UPTB berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak Wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah sumbangan referensi yang dapat digunakan untuk peneliti selanjutnya terutama dalam topik kemauan membayar pajak kendaraan bermotor. Kemudian, manfaat praktis dalam penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperluas wawasan, ilmu dan pengalaman peneliti dalam melakukan penelitian mengenai kemauan membayar pajak kendaraan bermotor dan bagi Pemerintah dapat digunakan sebagai bahan masukan dan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan dalam pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdapat isi mengenai teori-teori sebagai dasar landasan dalam mendukung penyelesaian masalah penelitian skripsi ini diantaranya terdapat teori atribusi, definisi pajak, fungsi pajak, pengelompokkan pajak, pajak daerah, pajak kendaraan bermotor, pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, penghapusan sanksi pajak dan pelayanan petugas UPTB, kemauan wajib pajak serta

terdapat penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memberikan isi mengenai ruang lingkup penelitian, rancangan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik analisis dan definisi operasional dan pengukuran variabel.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan uraian mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang didalamnya terdapat uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan mengenai kesimpulan, keterbatasan penelitian serta saran kepada Pemerintah maupun kepada peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. (2003). *Buku Panduan Hak dan Kewajiban Perpajakan*. Jakarta Selatan: Direktorat Jendral Pajak.
- Erfizal, R. (2019). *Tingkatkan Pajak Kendaraan Bermotor, Bapenda Sumsel Siapkan Hologram*. Sumsel.Idntimes.Com. <https://sumsel.idntimes.com/news/sumsel/muhammad-ranggaerfizal/tingkatkan-pajak-kendaraan-bermotor-bapenda-sumsel-siapkan-hologram/full>
- Fajri. (2017). *Bapenda Sumsel Luncurkan Program Bayar Pajak di Mall*. Koran Sindo. <http://koran-sindo.com/page/news/2017-01-31/6/91>
- Fansuri, M. (2017). *Sumsel Berlakukan Pembayaran Pajak Kendaraan di Mal*. Republika.Co.Id. <https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/17/01/31/okmnhz384-sumsel-berlakukan-pembayaran-pajak-kendaraan-di-mal>
- Fishbein, M. dan Icek. A. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. In Philosophy Rhetoric. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/cncr.26402>
- Fristydia, T. (2016). Analisis Hubungan Kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 4(2).
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafiz, A. (2016). *Kasdispenda Sumsel: Pemutihan Pajak Masih Fokus di SAMSAT, Belum Door to Door*. Tribunnnews. <http://pemprovsumsel.tribunnnews.com/2016/09/01/kadispendasumselpemutihan-pajak-masih-fokus-di-SAMSAT-belum-door-to-door>
- Hardiningsih, P. (2011). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 126–143.
- Hermawan, H., & Arisman, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Kota Palembang. *STIE-MDP*, 1, 1–10.
- Ilhamsyah, R., Endang G Wi, M., & Dewantara Yudi, R. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 8(1), 1–9.

- Istiqomah, I., Siti, N., & Anita, W. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di KPP Sukoharjo. *Jurnal Ekonomi Paradigma*, 19(02), 92–98. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/11617/7168>
- Jannah, M., & Icha, F. (2018). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Penghapusan Sanksi Pajak dan Pelayanan Petugas SAMSAT Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang. *Jurnal STIE MDP*, 1–19.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keprilakuan* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi Offset.
- Kumala, R. dan R. A. (2019). Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan perpajakan dan Kualitas Layanan Terhadap Kemauan Wajib Membayar Pajak Wajib Orang Pribadi. *Jurnal Eksekutif*, 16(2), 256–278.
- Kurniawan, W. (2018). *Tingkatkan Pelayanan Administrasi, SAMSAT Palembang Gelar Senam Rileksasi Untuk Wajib Pajak*. Palembang. [Tribunnews.Com. https://palembang.tribunnews.com/2018/08/07/tingkatkan-pelayanan-administrasi-SAMSAT-palembang-gelar-senam-rileksasi-untuk-wajib-pajak](https://palembang.tribunnews.com/2018/08/07/tingkatkan-pelayanan-administrasi-SAMSAT-palembang-gelar-senam-rileksasi-untuk-wajib-pajak)
- Le Da, I., Pieter, L., & Noline, H. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi, Pengetahuan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kemauan Wajib Pajak dalam Mengikuti Program Tax Amnesty (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ambon). *Jurnal Ekonomi Peluang*, 11(2), 91–111. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23887/jimat.v7i1.9489>
- Liza Neva, S., Andreas, A., & Enni, S. (2019). Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Kondisi Keuangan Dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Badan Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi Media Riset Dan Keuangan*, 7(2), 208–223.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi.
- Maulana, D., Armida, I., Aji, P., & Budiwati, S. D. (2016). Aplikasi Panduan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Android, 2(1), 122–131.
- Nilasari, N. (2018). *Gerakan Sajak (Sadar Pajak): Upaya Peningkatan Kesadaran Pajak Bagi Generasi Milenial*. [Pajak.Go.Id. https://www.pajak.go.id/artikel/gerakan-sajak-sadar-pajak-upaya-peningkatan-kesadaran-pajak-bagi-generasi-milenial](https://www.pajak.go.id/artikel/gerakan-sajak-sadar-pajak-upaya-peningkatan-kesadaran-pajak-bagi-generasi-milenial)

- Pradynana Oka, I. G. G., & Astakoni Purba, I. M. (2018). Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Serta Persepsi Wajib Pajak Sebagai Determinan Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal KRISNA: Kumpulan Riset AkuntansiAkuntansi*, 10(1), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.22225/kr.10.1.715.77-88>
- Rahayu, C. (2018). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Permana Jurnal*, 10(1). <https://doi.org/10.24905/permana.v10i2.78>
- Resmi, S. (2017). *Perpajakan* (Edisi 10). Jakarta: Salemba Empat.
- Rusmanto, R., Indra, S., & Retno Suci, L. (2018). Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak dan Pengetahuan Tentang Peraturan Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Banjarmasin). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 300–318.
- Sarjono, H., & Winda, J. (2011). *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Siahaan, M. P. (2010). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sukmadinata Syaodih, N. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Susanti, M., & Khairani, S. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Palembang). *STIE-MDP*, 4 (I), 1–17.
- Utari Dharmawati, I., & Intan Budi, S. (2017). Pengaruh Norma Moral dan Kesadaran Membayar Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi. *Unikom Repository*, 1–7.
- Uzair, M. (2019). *SAMSAT Palembang I Berikan Pelayanan Ekstra Bagi Kaum Disabilitas*. Lenterapendidikan.Com.<http://www.lenterapendidikan.com/berita/palembang/view/SAMSAT-palembang-1-berikan-pelayanan-ekstra-bagikaum-disabilitas.html>
- Violita Putri, P. (2015). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di Lingkungan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Akuntansi AKUNESA*, 3(3).
- Wardani Kusuma, D., & Juliansya, F. (2018). Pengaruh Program E-SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus SAMSAT

Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Akmenika*, 15(2), 79–92. <https://doi.org/10.17509/jaset.v11i1.16420>

Wulandari, N., & Siti, K. (2018). Pengaruh Pelayanan SAMSAT Ditempat Umum Terhadap Kemauan Wajib Pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang. *STIE-MDP*, (28), 1–19.

Zainuddin, Z. (2018). Pengetahuan dan Pemahaman Aturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel Dan Objektif*, 1(1), 14–32. <https://doi.org/10.22487/j26223090.2018.v1.i1.10482>