

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPPD SAMSAT BATULICIN**Damar Bayu Saputra**

Abstrak : Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel mana yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPPD Samsat Batulicin, Sampel Pada penelitian ini ialah masyarakat yang melakukan pengurusan di UPPD Samsat Batulicin sebanyak 384 Orang, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah tehnik analisis Data Kuantitatif yang diolah menggunakan aplikasi SPSS Versi 26 Hasil dari penelitian ini ialah dimana pengetahuan, kesadaran, kepuasan, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, E-Samsat dan Sanksi berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPPD Samsat Batulicin, variabel yang paling dominan dalam penelitian ini ialah Kepuasan, hal tersebut terbukti dari analisis koefisien beta.

Kata kunci : *Pengetahuan, Kesadaran, kepuasan, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, E-Samsat, Sanksi, Kepatuhan Wajib Pajak*

Abstract : The purpose of this study was to determine which variables affect taxpayer compliance at UPPD Samsat Batulicin. The sample in this study is the people who carry out management at UPPD Samsat Batulicin as many as 384 people. The method used in this study is quantitative data analysis techniques which are processed using SPSS Version 26 app The results of this study are where knowledge, awareness, satisfaction, service quality, tax socialization, E-Samsat and Sanctions have a simultaneous and partial effect on taxpayer compliance at UPPD Samsat Batulicin, the most dominant variable in this study is satisfaction, it is proven from beta coefficient analysis.

Keywords: *Knowledge, Awareness, satisfaction, service quality, tax socialization, E-Samsat, Sanctions, Taxpayer Compliance*

Latar Belakang

Pembangunan nasional merupakan upaya pembangunan yang berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara untuk mewujudkan tujuan nasional. Pembangunan merupakan salah satu tujuan negara yang berlangsung secara terus-menerus. Pelaksanaan pembangunan yang bertahap membutuhkan peran serta pemerintah dan masyarakat dengan harapan pembangunan dapat mencakup seluruh aspek kehidupan guna meningkatkan kesejahteraan rakyat. Salah satu peran masyarakat dalam upaya pembangunan berkelanjutan yaitu dengan membayar pajak.

Pada dasarnya membayar pajak merupakan wujud nyata pengabdian masyarakat kepada negara, selain itu pajak menggambarkan kemandirian bangsa dan partisipasi aktif dari warga Negara yang bertanggung jawab. Sebagai warga Negara Indonesia yang baik harus menyadari tentang pentingnya membayar pajak sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Menurut UU Nomor 28 tahun 2009 pajak pusat yaitu pajak yang di pungut oleh pemerintah pusat dan di gunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Pajak daerah yaitu pajak yang di pungut oleh pemerintah daerah untuk membiayai rumah tangga daerah. Mengenai pajak daerah, peranannya juga sangat penting sebagai sumber pendapatan daerah dan sebagai penopang pembangunan daerah, karena pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah. Menurut data Kementerian Keuangan, Sampai dengan bulan Juli 2021, pendapatan negara terealisasi sebesar Rp1.031,5 triliun atau tumbuh 11,8% (yoy), dengan rincian penerimaan pajak terealisasi Rp647,7 triliun atau tumbuh 7,6% (yoy). Hal tersebut menunjukkan pertumbuhan yang positif didorong oleh peningkatan penerimaan lainnya seperti penerimaan bea cukai, dan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP). (Kemenkeu, 2021)

Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang berusaha untuk selalu mengoptimalkan pajak daerah, agar Provinsi Kalimantan Selatan menjadi provinsi yang mandiri dan terdepan sesuai dengan visi dan Misi. Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan mencapai Rp5,49 triliun atau 21,60 persen. Pendapatan transfer dari Pemerintah Pusat masih mendominasi capaian pendapatan APBD Kalimantan Selatan pada triwulan I 2020 sebesar 74,73 persen. Hal ini menunjukkan APBD Kalimantan Selatan masih sangat tergantung oleh transfer Pemerintah Pusat. Oleh karena itu perlunya hubungan timbal balik antara pusat dan daerah, yang akan berdampak baik pula terhadap perekonomian daerah Provinsi Kalimantan Selatan. (Amalia. R, 2021)

Sumber pembiayaan yang paling penting yaitu dikenal dengan istilah PAD. Pendapatan Asli Daerah sebagai sumber pendapatan dalam membiayai pembangunan perlu dikelola dengan baik. Dalam hal ini dibutuhkan berbagai kebijakan yang lebih komprehensif, efektif dan efisien dalam mengelolanya. Adapun jenis pajak daerah yang dikelola oleh Dinas Pendapatan Daerah atau Badan Keuangan Daerah, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pendapatan Lainnya. Dari beberapa sumber pendapatan pajak yang memiliki nilai paling tinggi dan potensial ditengah kemajuan teknologi yaitu pajak kendaraan bermotor.

Pajak Kendaraan Bermotor memiliki Potensial yang cukup besar dalam meningkatkan Pendapatan Daerah, hal tersebut dikarenakan semakin majunya perekonomian masyarakat dan kemajuan teknologi sehingga pemakaian kendaraan bermotor juga ikut meningkat.

Pemerintah berupaya dalam memanfaatkan potensi tersebut, salah satunya memberikan berbagai alternatif kemudahan membayar pajak, seperti relaksasi pajak, pembayaran pajak online, mobile banking dan lain-lain. Namun dalam

memanfaatkan potensi tersebut tidak selalu berjalan lancar. Banyak hal yang harus diperhatikan untuk mencapai tujuan tersebut. Salah satu hal yang perlu diperhatikan yaitu kepatuhan atau adanya rasa tanggung jawab masyarakat dalam membayar pajak.

Kepatuhan juga dapat diartikan sebagai sifat patuh, ketaatan, tunduk pada ajaran atau peraturan, hal tersebut juga berlaku kepada wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak masih menjadi masalah yang kompleks dan melanda hampir semua wilayah. Masalah ini perlu diperhatikan oleh pemerintah karena tidak mudah menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, apalagi disituasi ditengah pandemi Covid-19.

Pandemi Covid-19 memberikan dampak yang kurang baik pada pertumbuhan dan perkembangan ekonomi di Indonesia, sehingga perlu adanya upaya pemulihan untuk menjaga stabilitas keuangan. Selain memberikan dampak secara luas, hal tersebut juga membatasi mobilitas masyarakat, khususnya bagi pengemudi motor dalam melakukan kegiatannya sehari-hari. Ketika aktivitas seseorang dibatasi hal tersebut akan mempersulit pencaharian ekonomi mereka, dan juga akan menimbulkan rasa khawatir sehingga mempengaruhi kemauan membayar pajak, pengaruhnya dalam pendapatan daerah akan berdampak kurangnya realisasi penerimaan pajak daerah. Dari persentase capaian pendapatan UPPD Batulicin periode 2019 s.d 2021 per Agustus menunjukkan Penurunan di tiap tahunnya, hal ini membuktikan terdapat masalah yang membuat peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam. Berdasarkan hal tersebut dimungkinkan karena kurangnya kepatuhan pada wajib pajak untuk membayar pajak.

Kemudian beberapa wajib pajak yang ditemui peneliti memberikan alasan kurang patuhnya membayar pajak ke samsat salah satunya karena ada kesibukan seperti pekerjaan yang tidak bisa ditinggalkan, jarak yang jauh dari tempat tinggal, sulitnya

melengkapi persyaratan pendaftaran dikarenakan beberapa wajib pajak menggunakan kendaraan yang berasal dari pemilik sebelumnya, menunda mengurus balik nama karena harus mengurus ke Polda Provinsi, Kemudian ada yang mengungkapkan menunda membayar pajak sambil menunggu pembebasan denda atau pemutihan pajak sehingga menyebabkan terlambatnya membayar pajak. Ada pula yang mengungkapkan membayar pajak dikarenakan ada razia kendaraan bermotor dari kepolisian. Ada juga yang memberikan alasan karena situasi pandemi covid-19 membuatnya kurang nyaman berlama-lama mengurus perpanjangan pajak kendaraan bermotor. Adapun hal lainnya seperti kurangnya informasi alternatif pembayaran pajak misal melalui samsat pembantu cabang satui barat, samsat online, mobile banking e-samsat dan aplikasi seputar info pajak kalimantan selatan.

Kurangnya kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya akan membuat kurang efektifnya pendapatan yang di terima negara. Jika berkurangnya pendapatan yang diterima negara apalagi di tengah situasi pandemi covid-19, akan membuat dampak buruk, tidak hanya perekonomian, tetapi diberbagai aspek lainnya. Sehingga perlu bagi kita untuk tetap patuh dengan aturan dan keputusan negara, termasuk dalam membayar pajak agar perekonomian tetap stabil dan pulih.

Perlunya memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang pentingnya membayar pajak melalui promosi dan sosialisasi apalagi sekarang bisa melalui media sosial, agar adanya pengetahuan dan munculnya kesadaran dalam membayar pajak. Hal tersebut sesuai dengan Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan (Mutiara & Bayu, 2021) bahwa Kesadaran wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakan bermotor. Selain dari segi sosialisasi perlu juga melalui peningkatan pelayanan agar terciptanya

kepuasan sehingga memberikan rasa nyaman kepada wajib pajak dalam membayar pajak. Hal tersebut juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan (Fitriah, 2016) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hal tersebut diperlukan suatu tindakan lebih lanjut, salah satunya mengkaji faktor kepatuhan pada wajib pajak. Sehingga dari uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di UPPD Samsat Batulicin”.

Untuk lebih mengarahkan hasil penelitian ini, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Pengetahuan, Kesadaran, Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, E-samsat, dan Sanksi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak di UPPD Samsat Batulicin ?
2. Apakah Pengetahuan, Kesadaran, Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, E-samsat, dan Sanksi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak di UPPD Samsat Batulicin ?
3. Diantara Pengetahuan, Kesadaran, Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, E-samsat, dan Sanksi, variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepatuhan wajib pajak di UPPD Batulicin?

Berdasarkan rumusan masalah sebagaimana tersebut diatas, maka menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengetahuan, Kesadaran, Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, E-samsat, dan Sanksi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak di UPPD Samsat Batulicin
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengetahuan, Kesadaran, Kepuasan,

Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, E-samsat, dan Sanksi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak di UPPD Samsat Batulicin

3. Untuk mengetahui dan menganalisis Diantara Pengetahuan, Kesadaran, Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, E-samsat, dan Sanksi, variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepatuhan wajib pajak di UPPD Batulicin.

Landasan Teori

Pengertian Pajak

Dalam suatu Negara pajak memegang peran yang sangat penting sebagai sumber penerimaan yang akan di gunakan untuk membiayai kegiatan pemerintahan dan pembangunan serta alat regulasi. Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat di paksaan) yang terutang oleh Wajib Pajak membayarnya menurut peraturan – peraturan dengan tidak mendapatkan prestasi kembali yang langsung dapat di tunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakannya (Fatmawati, 2018). Menurut (Rochmat dalam Mustaqiem, 2014) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari kas rakyat ke sektor pemerintah berdasarkan Undang-Undang) dapat dipaksakan dengan tiada mendapat jasa timbal (tegen prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor berdasarkan Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor

adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat berat dan alat – alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Kepatuhan Wajib Pajak

Warga negara memiliki kesiapan untuk memenuhi komitmen tugasnya sesuai pedoman yang relevan tanpa persyaratan penilaian, pemeriksaan menyeluruh, peringatan atau bahaya dan penggunaan persetujuan dua hukuman dan organisasi (Gunadi, 2005 dalam Maharani, 2015).

Konsistensi warga sebagai penolong sejati untuk penilaian dapat dicapai dengan kecurigaan bahwa bagian-bagian penting telah dilakukan dengan tepat. Seperti yang ditunjukkan oleh (Ismawan dalam Ni Luh, 2009) bagian-bagian kunci adalah program bantuan besar untuk warga; tekniknya lugas dan sederhana untuk warga; program pengecekan dan konfirmasi konsistensi yang layak; dan persyaratan pelaksanaan hukum yang tegas dan wajar.

Ada dua macam konsistensi, khususnya konsistensi yang tepat dan konsistensi materi. Konsistensi formil adalah keadaan di mana kewajiban memenuhi komitmennya secara resmi sesuai dengan pengaturan peraturan ketetapan pajak, sedangkan konsistensi material adalah keadaan di mana warga negara memenuhi semua pengaturan materi pemungutan pajak, khususnya sesuai dengan substansi dan jiwa undang-undang pengeluaran.

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak dapat diukur dengan beberapa indikator sebagai berikut: wajib pajak memahami dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan;

mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas; menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar; dan membayar pajak yang terutang tepat waktu (Susilawati, 2013).

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang menjadi acuan penelitian ini adalah sebagai berikut ini.

1. Faaz, Heriansyah, Damayanti (2020) menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di DKI Jakarta. Jenis penelitian ini yaitu pendekatan Kuantitatif dengan jumlah responden 196. Kesimpulan dari penelitian ini adalah: Faktor kualitas pelayanan merupakan faktor yang dominan dalam kepatuhan wajib pajak.
2. Putra dan Jati (2017) menganalisis faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama Samsat Tabanan. Jenis penelitian yaitu pendekatan Kuantitatif dengan jumlah responden 100. Dari hasil analisis diperoleh simpulan bahwa kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, pengetahuan pajak dan persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan.
3. Sari dan Susanti (2013) meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma. Jenis penelitian yaitu pendekatan kuantitatif dengan jumlah responden 30. Setelah melakukan analisis terhadap faktor yang mempengaruhi wajib pajak di bulan Juli tahun 2013, maka ditarik kesimpulan secara rata-rata persepsi responden terhadap lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor menunjukkan setuju Bagi Unit Pelayanan Pendapatan Propinsi (UPPP) dengan faktor sebagai berikut : pemahaman

terhadap sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan.

4. Wuryanto, Sadiati, dan Afif (2019) meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan jumlah responden 400. Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Penerapan E-Samsat secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan hasil pengujian variabel penerapan e-samsat secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
5. Nirajenani dan Aryani (2018) meneliti tentang faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Jenis penelitian yaitu pendekatan Kuantitatif dengan jumlah responden 100. Berdasarkan hasil pembahasan, maka simpulan yang diperoleh yaitu pertama, kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kedua, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketiga, pemahaman peraturan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Keempat, sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis

Dari konsep penelitian dapat dirumuskan hipotesis penelitian yaitu:

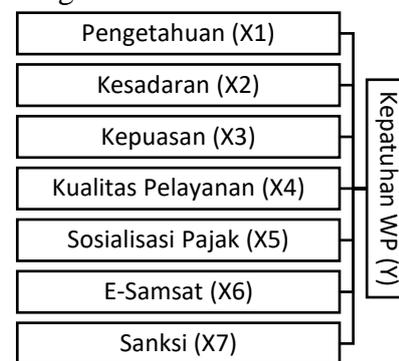
- H1 = Pengetahuan, Kesadaran, Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, E-samsat, dan Sanksi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak di UPPD Samsat Batulicin

- H2 = Pengetahuan, Kesadaran, Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, E-samsat, dan Sanksi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak di UPPD Samsat Batulicin

- H3 = Kepuasan merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepatuhan wajib pajak di UPPD Batulicin

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini adalah sebagai berikut ini.



Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *Cross Sectional*, yaitu penelitian yang dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada wajib pajak dan dilakukan satu kali untuk mencari hubungan antara pengetahuan, kesadaran, kepuasan, kualitas pelayanan, sosialisasi, pajak, E-Samsat, dan sanksi dengan kepatuhan wajib pajak di UPPD Samsat Batulicin.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek yang di teliti. Jumlah populasi pada penelitian ini yaitu 85.055 unit untuk keseluruhan data wajib pajak di wilayah kerja UPPD Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu.

Sampel

Kemudian untuk perhitungan jumlah sampel responden menggunakan panduan Tabel Sampel Morgan dan Krejcie. Karena jumlah populasi melebihi 75.000, peneliti menggunakan sampel sebanyak 384 responden wajib pajak yang dikelompokkan berdasarkan kategori jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling*, yaitu Teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan responden pada suatu tempat penelitian.

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

Jenis data pada penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif (data sebaran wajib pajak). Data kualitatif Profil UPPD Samsat Batulicin.

Sumber Data

Data yang akan digali dalam penelitian ini adalah melalui pengumpulan data primer dan data sekunder.

1. Data Primer. Data primer pada penelitian ini yaitu hasil dari wawancara langsung dengan wajib pajak menggunakan kuesioner di kantor UPPD Samsat Batulicin.
2. Data Sekunder. Data sekunder dari penelitian ini adalah data yang diperoleh dari Kantor UPPD Samsat Batulicin, Kec. Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu

Teknik Pengumpulan Data

Guna memperoleh data dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data yang dapat memberikan informasi lebih akurat. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah :

1. Penyuntingan Data (*Editing*)
Penyuntingan data (*editing*) adalah upaya untuk memeriksa kembali kebenaran data yang diperoleh atau dikumpulkan. *Editing* dapat dilakukan pada tahap pengumpulan data atau setelah data terkumpul. Kegiatan editing meliputi

pemeriksaan kelengkapan data, apakah jawaban relevan dengan pertanyaan dan apakah pertanyaan dan jawaban konsisten.

2. Memasukkan Data (*transferring*)
Memasukkan data dengan bantuan perangkat lunak komputer sesuai jawaban dari masing masing pertanyaan dan hasil pengolahan pertanyaan kemudian diinterpretasikan dengan mengkatagorikannya.
3. *Tabulating* Pada tahap *tabulating* ini peneliti melakukan pengelompokan data dan memasukkan data hasil penelitian kedalam tabel berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Hasil tabulasi digambarkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2015). Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan untuk uji validitas adalah dengan melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk (*correlated item-total correlation*). Data dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$ dan total setiap konstraknya signifikan pada level 0,05.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS uji statistik *Cronbach Alpha* $>$ 0.60 (Ghozali, 2015).

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, kedua variabel (bebas maupun terikat) mempunyai distribusi normal atau setidaknya mendekati normal (Ghazali, 2015). Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya.
2. Uji Multikolinearitas Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas (variabel independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel-variabel bebas. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai Tolerance dan dari nilai Variance Inflation Factor (VIF). Apabila nilai Tolerance lebih besar daripada 0,10 dan nilai TIF kurang dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang di uji.
3. Uji Heterokedastisitas Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji statistik yang digunakan adalah uji scatterplot dan uji park. Dengan melihat grafik scatterplot antar nilai variabel terikat yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model adalah dilihat dari pola gambar scatterplot model tersebut.. Gambar scatterplot menyatakan model regresi linear berganda tidak terdapat heteroskedastisitas jika :
 - a. Titik – titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
 - b. Titik – titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
 - c. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
 - d. Penyebaran titik- titik data sebaiknya tidak berpola

Analisis regresi Berganda

Regresi berganda digunakan untuk mengukur pengaruh dari beberapa variabel bebas yaitu: Pengetahuan (X1), Kesadaran (X2), Kepuasan (X3), Kualitas Pelayanan (X4), Sosialisasi Pajak (X5), e-Samsat (X6), Sanksi (X7) terhadap satu variabel terikat Kepatuhan (Y), baik secara simultan maupun parsial.

Pengujian Hipotesis

Uji Signifikansi Stimultan (Uji Statistik F)

Digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jika variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat maka model persamaan regresi masuk dalam kriteria cocok atau fit. Sebaliknya, jika tidak terdapat pengaruh secara simultan maka dalam kategori tidak cocok atau not fit. Uji F adalah uji untuk menguji apakah variabel bebas mampu menjelaskan perubahan nilai variabel terikat.

Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel Pengetahuan (X1), Kesadaran (X2), Kepuasan (X3), Kualitas Pelayanan (X4), Sanksi Pajak (X5), e-Samsat (X6), Sosialisasi Pajak (X7) berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan (Y). Hipotesis dalam penelitian ini adalah :
 Ho : Variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
 Ha : Variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat .

Dasar pengambilan keputusan adalah menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- a. Apabila angka probabilitas signifikansi > 0,05, maka Ho diterima, Ha ditolak

- b. Apabila angka probabilitas signifikansi < 0,05, maka H_0 ditolak, H_a di terima

Uji Variabel Dominan

Uji dominan dilakukan untuk mencari variabel bebas mana yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat, jika dibandingkan dengan beberapa variabel bebas lainnya. Untuk mengetahui variabel dominan ini dapat diketahui dengan melihat nilai koefisien beta serta dari nilai t hitung yang paling besar.

Hasil Penelitian

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Rtabel	Rhitung	Sig
Pengetahuan (X1)	0,148		
Item 1		0,711	0,000
Item 2		0,346	0,000
Item 3		0,560	0,000
Item 4		0,682	0,000
Kesadaran (X2)	0,148		
Item 1		0,791	0,000
Item 2		0,767	0,000
Item 3		0,695	0,000
Item 4		0,480	0,000
Kepuasan (X3)	0,148		
Item 1		0,804	0,000
Item 2		0,523	0,000
Item 3		0,694	0,000
Item 4		0,427	0,000
Item 5		0,615	0,000
Kualitas Pelayanan (X4)			
Item 1		0,786	0,000
Item 2		0,513	0,000
Item 3		0,676	0,000
Item 4		0,446	0,000
Item 5		0,607	0,000
Sosialisasi Pajak (X5)	0,148		
Item 1		0,573	0,000
Item 2		0,579	0,000
Item 3		0,555	0,000
Item 4		0,654	0,000
E-Samsat (X6)	0,148		
Item 1		0,837	0,000
Item 2		0,487	0,000
Item 3		0,729	0,000
Item 4		0,519	0,000
Sanksi (X7)	0,148		
Item 1		0,791	0,000
Item 2		0,767	0,000
Item 3		0,695	0,000

Item 4		0,480	0,000
Kepatuhan (Y)	0,148		
Item 1		0,829	0,000
Item 2		0,592	0,000
Item 3		0,874	0,000
Item 4		0,828	0,000

Uji validitas digunakan dengan cara menguji korelasi antara skor item dengan skor total masing-masing variabel. Secara statistik angka korelasi yang diperoleh harus dibandingkan dalam angka tabel *r person correlation*. Apabila nilai *r* hitung > *r* tabel, maka instrumen tersebut dikatakan valid. *R* tabel ditentukan dengan cara mencari besarnya *df* dan besarnya *df* dapat dihitung dengan rumus $N-2$. N =jumlah sampel : $384-2=383$ dan α 0,05 didapat *rtabel* 0,148. Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa semua item pernyataan pada variabel tersebut memenuhi persyaratan dikarenakan nilai korelasi mempunyai nilai diatas 0,148.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Tingkat Cron-bach's Alpha
Pengetahuan (X1)	0,758	0,6
Kesadaran (X2)	0,624	0,6
Kepuasan (X3)	0,603	0,6
Kualitas Pelayanan (X4)	0,682	0,6
Sosialisasi Pajak (X5)	0,775	0,6
E-Samsat (X6)	0,645	0,6
Sanksi (X7)	0,654	0,6
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,793	0,6

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha pada pengetahuan 0,758, kesadaran 0,624, kepuasan 0,603, kualitas pelayanan 0,682, sosialisasi pajak 0,775, E-Samsat 0,645, Sanksi 0,654, dan kepatuhan wajib pajak 0,793. Karena nilainya lebih dari 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian dari penelitian variabel adalah baik atau reliabel.

Tabel 3. Hasil Uji Signifikansi Simultan

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	3540.034	6	590.0063	18.991	.000 ^b
Residual	697.299377	1850			
Total	4237.333383				

Tabel 4. Uji Signifikan Parsial (Uji-t)

	B	Std. Error	Beta	t	Sig
Konstan	-	-.559		-	.000
	2.154			3.852	
Pengetahuan	-.124	.035	-.087	-	.001
				3.484	
Kepuasan	.681	.073	.661	9.388	.000
Kesadaran	.561	.087	.561	.5216	.002
Kualitas Pelayanan	-.646	.099	-.620	-	.000
				6.522	
Sosialisasi Pajak	.186	.045	.136	4.177	.000
E Samsat	.788	.090	.631	8.724	.000
Sanksi	.227	.049	.200	4.651	.000

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa pengetahuan, kesadaran, kepuasan, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, E-Samsat dan Sanksi berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPPD Samsat Batulicin. Oleh karena itu, H1 diterima.

Berdasarkan Tabel 4, dengan melihat masing-masing nilai signifikansi variabel independen maka pengetahuan, kesadaran, kepuasan, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, E-Samsat dan Sanksi berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPPD Samsat Batulicin. Jadi, dapat disimpulkan H2 diterima.

Berdasarkan Tabel 4, terdapat persamaan yang menunjukkan koefisien regresi dari variabel independen bertanda positif (+) dan negatif (-). Hal ini berarti bahwa bila pengetahuan, kepuasan, kesadaran, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, E-Samsat, dan sanksi terpenuhi maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Jadi, H3 kepuasan adalah variabel paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai 0,661.

Pembahasan

Sesuai hasil pembahasan yang berkaitan dengan Pengetahuan, kesadaran, kepuasan, kualitas pelayanan, sosialisasi

pajak, E-Samsat dan Sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPPD Samsat Batulicin, dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut ini.

Hipotesis 1: Pengetahuan, kesadaran, kepuasan, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, E-Samsat dan Sanksi berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPPD Samsat Batulicin, Hal tersebut dikarenakan hasil dari kuesioner untuk variabel Pengetahuan, kesadaran, kepuasan, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, E-Samsat dan Sanksi memiliki jawaban yang menyatakan sangat setuju pada semua indikator dalam penelitian ini, dengan jawaban responden yang mengarah pada jawaban sangat setuju dan setuju, dan menambah pengetahuan masyarakat akan fungsi dan kegunaan pajak untuk pembangunan daerah maka dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya melakukan pembayaran pajak motor maupun mobil, membuat masyarakat lebih menyadari bahwa melakukan pembayaran pajak negara dapat membantu pemerintah dalam meratakan pembangunan daerah dan juga dapat meningkatkan kedisiplinan masyarakat akan kesadaran dalam melakukan pembayaran pajak. maka penelitian ini sejalan dengan penelitian L. Wuryanto, U. Sadiati, M.N. Afif, 2019, yang menyatakan bahwa Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Penerapan E-Samsat secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hipotesis 2: Pengetahuan, kesadaran, kepuasan, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, E-Samsat dan Sanksi berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPPD Samsat Batulicin,

Pengetahuan berpengaruh secara parsial, negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UPPD Batulicin dikarenakan dimana responden memilih jawaban netral dan tidak setuju pada tiap item pernyataan yang diberikan. dengan jawaban responden yang mengarah pada jawaban sangat tidak setuju, dengan adanya

hal ini semakin meningkatnya pengetahuan masyarakat maka semakin menurunnya kepatuhan wajib pajak, hal ini disebabkan karena semakin bertambahnya pengetahuan yang dimiliki masyarakat maka masyarakat semakin menggampangkan kewajiban tersebut sehingga masyarakat mengabaikan pembayaran, dikarenakan masyarakat memahami bahwa samsat tidak akan melakukan pengecekan terhadap wajib pajak setiap tahunnya, sehingga dengan adanya hal tersebut wajib pajak menganggap pembayaran bisa saja dilakukan terlambat karena denda akan sama, dan nantinya setiap akhir tahun akan ada pemutihan yang dimana denda akan dihapuskan, cukup membayar pokok pembayaran saja.

Kesadaran berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UPPD Samsat Batulicin sesuai dengan hasil kuesioner variabel kesadaran yaitu dimana responden memilih jawaban sangat setuju pada tiap item pernyataan yang diberikan. dengan jawaban responden yang mengarah pada jawaban sangat setuju dan setuju maka akan membuat masyarakat lebih menyadari bahwa melakukan pembayaran pajak negara dapat membantu pemerintah dalam meratakan pembangunan daerah dan juga dapat meningkatkan kedisiplinan masyarakat akan kesadaran dalam melakukan pembayaran pajak

Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial, negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UPPD Samsat Batulicin sesuai dengan jawaban responden dimana responden memilih jawaban netral dan tidak setuju pada tiap item pernyataan yang diberikan, dengan jawaban responden yang mengarah pada jawaban sangat tidak setuju maka dapat disimpulkan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka semakin menurunnya kepatuhan wajib pajak, seharusnya kualitas pelayanan semakin meningkat, dengan adanya E-Samsat, adanya Samsat Keliling namun yang terjadi ialah, samsat keliling tidak memiliki jadwal pasti, sehingga terkadang masyarakat yang

ingin memperpanjang STNK di samsat keliling sulit menemukan samsat keliling, sehingga masyarakat harus menunda perpanjangan dan dampaknya lewat jatuh tempo perpanjangan sehingga mengakibatkan denda, dengan adanya denda masyarakat menjadi malas melakukan pembayaran sehingga menunggu adanya pemutihan di akhir tahun.

Sosialisasi pajak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UPPD Samsat Batulicin sesuai dengan hasil kuesioner variabel sosialisasi pajak yaitu dimana responden memilih jawaban sangat setuju pada tiap item pernyataan yang diberikan, dengan jawaban responden yang mengarah pada jawaban sangat setuju dan setuju akan adanya sosialisasi pajak, karena sosialisasi pajak dapat membantu masyarakat yang belum mengetahui tentang pentingnya pembayaran pajak, fungsi serta kegunaan pajak daerah, dan manfaat apa yang nantinya akan masyarakat dapatkan apabila membayar pajak sesuai tanggal yang seharusnya.

E-Samsat berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UPPD Samsat Batulicin sesuai dengan hasil kuesioner variabel E-Samsat yaitu dimana responden memilih jawaban sangat setuju pada tiap item pernyataan yang diberikan, dengan jawaban responden yang mengarah pada jawaban sangat setuju dan setuju bahwa dengan adanya E Samsat dapat membantu masyarakat dalam melakukan pembayaran secara online, atau tidak harus datang ke UPPD Samsat Batulicin, karena pembayaran E – Samsat dapat dilakukan secara otomatis melalui berbagai aplikasi yang telah disediakan.

Sanksi berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UPPD Samsat Batulicin sesuai dengan hasil kuesioner variabel sanksi yaitu dimana responden memilih jawaban sangat setuju pada tiap item pernyataan yang diberikan, dengan jawaban responden yang mengarah pada jawaban sangat setuju dan setuju akan adanya sanksi yang diberikan apabila

terdapat masyarakat yang telat membayar pajak dan menunda melakukan pembayaran pajak.

Hipotesis 3 : diantara variabel Pengetahuan, kesadaran, kepuasan, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, E-Samsat dan Sanksi terdapat variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPPD Samsat Batulicin, Variabel dominan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah variabel kepuasan dapat dibuktikan dengan nilai koefisien regresi (ρ) sebesar 0,661 dibandingkan nilai koefisien regresi variabel yang lainnya. sesuai dengan hasil kuesioner variabel kepuasan Pernyataan pertama yaitu dimana responden memilih jawaban sangat setuju pada tiap item pernyataan yang diberikan. Dan variabel kepuasan ialah variabel yang memiliki jawaban sangat setuju paling banyak diantara variabel pada penelitian ini.

Kesimpulan

Pada bagian ini akan disimpulkan hasil penelitian yang telah dilakukan yang dianggap bermanfaat bagi UPPD Samsat Batulicin. Penelitian ini mencoba meneliti mengenai pengaruh pengetahuan, kepuasan, kesadaran, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, E-Samsat dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UPPD Samsat Batulicin. Berdasarkan uraian dan penjelasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara bersama-sama pengetahuan, kepuasan, kesadaran, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, E-Samsat dan Sanksi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UPPD Samsat Batulicin
2. Dari Uji Parsial pengetahuan, kepuasan, kesadaran, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, E-Samsat dan Sanksi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UPPD Samsat Batulicin
3. Variabel yang dominan dari ketujuh variabel ialah variabel kepuasan, hal

tersebut dapat dibuktikan dengan adanya uji dominan.

Saran

Untuk mencapai tujuan UPPD Samsat Batulicin terhadap kepatuhan wajib pajak ada beberapa saran yang ingin disampaikan sebagai berikut :

1. Pada hasil penelitian dimana Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UPPD Samsat Batulicin maka diharapkan UPPD Samsat Batulicin dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat atau wajib pajak dengan mengadakan sosialisasi secara berkala agar masyarakat lebih memahami fungsi pentingnya melakukan pembayaran pak tersebut.
2. Pada hasil penelitian dimana kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UPPD Samsat Batulicin, maka diharapkan petugas dapat menerapkan Kode Etik Pelayanan, yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun dengan harapan wajib pajak merasa puas saat melakukan pembayaran di UPPD Samsat Batulicin..
3. Pada hasil penelitian dimana kesadaran berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UPPD Samsat Batulicin, maka disarankan agar petugas memberikan pemahaman kepada wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak untuk membangun pertumbuhan daerah agar mensejahterakan masyarakat itu sendiri.
4. Pada hasil penelitian dimana kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UPPD Samsat Batulicin, maka disarankan bagi petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara melengkapi dan memperbaiki fasilitas untuk penunjang pelayanan, memberikan perhatian, tanggap dalam memberikan pelayanan, memberikan penjelasan yang jelas, mudah di pahami, dan berikan kepercayaan kepada wajib pajak.

5. Pada hasil penelitian dimana sosialisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UPPD Samsat Batulicin maka disarankan bagi petugas UPPD Samsat Batulicin dapat memberikan sosialisasi kepada masyarakat sekitar / wajib pajak secara berkala agar tumbuhnya kesadaran dalam melakukan pembayaran pajak tersebut.
6. Pada hasil penelitian dimana E-Samsat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UPPD Samsat Batulicin, maka diharapkan petugas dapat meningkatkan pelayanannya dan memberikan promosi secara meluas tentang E-Samsat kepada wajib pajak lainnya, sehingga banyak wajib pajak semakin patuh membayar pajak.
7. Pada hasil penelitian dimana Sanksi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UPPD Samsat Batulicin, maka diharapkan petugas tetap memberlakukan adanya sanksi keterlambatan agar wajib pajak dapat menyadari pentingnya membayar pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Angkoso, Berly (2010). *Pengaruh reformasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Dasar Wajib Pajak Tentang Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Jakarta Selatan*. Skripsi. Tersedia dari : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Amalia, R (2021). *Analisis Potensi Pajak dan Retribusi Daerah Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Provinsi Kalimantan Selatan*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 8 No. 1 Februari 2021
- Amrullah, S.(2011). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pajak Dengan Kepuasan Masyarakat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus*. Skripsi. Tersedia dari Universitas Negeri Semarang
- Bordoastuti. (2012). *Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT.Sido Muncul Semarang*. Skripsi. Tersedia dari STIE Widya Manggala
- Wardani, Dewi Kusuma (2017). *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drivethru, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat DriveThru Bantul*. JURNAL AKUNTANSI VOL. 5 NO. 1 JUNI 2017
- Cendana, M & Pradana, B.(2021). *Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Wajib Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Wilayah DKI Jakarta*. Jurnal Bina Akuntansi, Januari 2021, Vol.8 No.1 Hal 22 - 33
- Condro, T.P. (2018). *Pengaruh Tingkat Kesadaran dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pda Samsat Malang Kota*.Skripsi. Tersedia dari Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
- Ertadha dkk (2020) *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta*.e-jurnal: <http://journal.univpancasila.ac.id/index.php/RELEVAN>. RELEVAN Vol 1 (1) (November 2020) hal: 24 – 34
- Fatmawati,S. (2018). *Analisis Sistem Pengendalian Intern Penerimaan dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermototor pada Kantor Samsat Medan Selatan*.Skripsi. Tersedia dari Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara
- Fitria, N.L. (2016). *Pengaruh Sistem Perpajakan Terhadap Kinerja Pegawai*

- Kantor Pelayanan Pajak. Jurnal Ilmu dan Riset Akutansi : Volume 5, Nomor 1, Januari 2016
- Haidir, Ir (2006). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi di PT.Telekomunikasi Indonesia Kota Semarang*. Tesis. Tersedia dari Universitas Diponegoro Semarang
- Ilhamsyah, dkk (2016) *Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)*. Jurnal Perpajakan (JEJAK)| Vol. 8 No. 1 2016
- Irine, 2009 *Pemasaran Modern*, Amus, Yogyakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia <https://kbbi.web.id/pelayanan> di akses 03 September 2021
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia.(2021).Jakarta Diakses dari <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/selama-pandemi-apbn-merupakan-penyokong-ekonomi-indonesia/>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia.(2021).Jakarta Diakses dari <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/pendapatan-negara-juli-2021-tumbuh-positif/>
- Kumala, Ratih (2019). *Analisis Efektifitas Pajak Reklame dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah di Kota Bekasi*. Jurnal Reformasi Administrasi. Vol. 6, No. 1, Maret 2019, pp. 38-41
- Kusuma, Ferdinandus (2017). *Pengaruh Pemahaman Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Polda Jakarta Timur*. Jurnal Informasi, Perpajakan, Akutansi dan Keuangan Publik Vol.12 No. 2 Juli 2017 Hal: 157-172
- L. Wuryanto, U. Sadiati, M.N. Afif, (2019). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor*. JURNAL AKUNIDA ISSN 2442-3033 Volume 5 Nomor 2, Desember 2019
- Maharani, Indah Sri, (2015). *Pengaruh Self Assesment System, Tingkat Pendidikan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Pekanbaru*. Jom FEKON Vol. 2 No. 2 Oktober 2015
- Mardiasmo (2016). *Perpajakan*. Yogyakarta : Salemba Empat
- Milati, Nila (2016) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Indomaret di Wilayah Sumbersari Jember*. Skripsi. Tersedia dari : Universitas Jember 2016.
- Muliari dan Setiawan, (2009). *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. Skripsi. Tersedia dari : Universitas Udayana
- Mustaqiem (2014). *Perpajakan dalam Konteks Teori dan Hukum Pajak di Indonesia*. Yogyakarta : Mata Padi Presindo
- Ni Luh, S (2009). *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Jurnal Ilmiah Akutansi dan Bisnis. Vol 4 No2 (2009).
- Nirajenani, Cokorda Istri Putra dan Aryani M, Ni Kt. Lely (2018). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor*. E-Jurnal Akuntansi

- Universitas Udayana Vol.24.1.Juli (2018): 339-369
- Notoadmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2011.Tentang Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Selatan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman standar Pelayanan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Putra, I Made Adi Darma dan Jati, I Ketut (2017). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermototr di Kantor Bersama Samsat Tabanan*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.18.1. Januari (2017): 557-587
- Priambodo, P (2017). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Purworejo*. Skripsi. Tersedia dari: Universitas Negeri Yogyakarta.