

PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, AKSES PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN PEMAHAMAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Empiris pada Unit Pelayanan Teknis Badan Pendapatan Daerah Serpong)

Fuji Astuti Hermawati¹

Nora Hilmia Primasari²

E-mail : fujiastutihermawati@gmail.com¹; norahilmia@gmail.com²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Budi Luhur

ABSTARCT

This research aims to determine the effect of awareness, quality of service, tax access, tax sanction, and understanding of taxpayer to compliance compulsory motor vehicle tax in UPT Bapenda Serpong. This research was conducted in UPT Bapenda Serpong. The population of in this study are all taxpayer of the registered motor vehicle on UPT Bapenda Serpong. The number of samples in this study were 90 respondents. The sampling method used accidental sampling. The type of data in this study are primary data that using questionnaires. The data analysis technique used multiple linear regression analysis. The results of this research showed that quality of service and tax access have a positive effect on motor vehicle taxpayers compliance, while awareness, tax sanction and understanding of taxpayer do not affect compliance motor vehicle taxpayer.

Keywords: *Awareness, quality of service, tax access, tax sanction, understanding of taxpayer, tax compliance*

PENDAHULUAN

Saat ini transportasi salah satu aspek yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia. Begitu juga dengan masyarakat Kota Tangerang Selatan. Semakin tinggi kebutuhan masyarakat akan transportasi maka semakin tinggi pula fasilitas jalan yang harus dibangun pemerintah. Dalam mewujudkan pembangunan fasilitas jalan bagi kepentingan bersama diperlukan pembiayaan. Pembiayaan tersebut salah satunya berasal dari pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.

Di Indonesia kendaraan bermotor merupakan alat transportasi yang paling meningkat jumlahnya setiap tahun termasuk Kota Tangerang Selatan. Dalam surat kabar www.metrotvnews.com, jumlah kendaraan yang terdaftar pada tahun 2017 di Kecamatan Serpong, Serpong Utara, dan Kecamatan Setu sebanyak 263.000 kendaraan. Berdasarkan catatan UPT Bapenda Serpong, pada tahun 2018 jumlah mobil pribadi mencapai 94.425 unit dan motor 177.735 unit. Jumlahnya bertambah sejak tahun 2017.

Tabel 1
Kendaraan yang Belum Membayar Pajak di UPT Bapenda Serpong

No.	Kecamatan	Mobil	Motor	Jumlah
1.	Serpong	9.214	35.779	44.993
2.	Setu	2.833	20.255	23.088
3.	Serpong Utara	6.451	29.677	36.128
	Jumlah	18.498	85.711	104.209

Sumber: UPT Bapenda Serpong (2018)

Dalam tabel 1 dapat dilihat jumlah kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat yang belum membayar pajak pada tahun 2018. Dalam surat kabar www.metrotvnews.com, kepala Bapenda Unit Pelayanan Teknis Serpong Kota Tangerang Selatan yaitu Tubagus Mochamad Kurniawan menyatakan sebanyak 79.000 kendaraan belum membayar pajak pada tahun 2017. Tubagus menuturkan telah mencoba berbagai cara untuk menggaet wajib pajak agar taat membayar pajak kendaraannya. Salah satunya adalah bersurat melalui kantor pos dan melakukan razia dengan

kepolisian. Ini membuktikan bahwa masih kurangnya kepatuhan wajib pajak terhadap kewajibannya dalam membayar pajak. Oleh karena itu, diperlukannya upaya agar kepatuhan wajib pajak terus meningkat salah satunya yaitu melalui peningkatan kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman wajib pajak.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pembayaran pajak kendaraan bermotor salah satunya adalah kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya, kualitas pelayanan yang kurang prima sehingga membuat wajib pajak tidak nyaman untuk melaksanakan kewajibannya, akses pajak yang tidak mudah dijangkau oleh wajib pajak, sanksi perpajakan yang kurang ditegaskan sehingga wajib pajak berani melanggar peraturan perpajakan, dan pemahaman wajib pajak.

KAJIAN TEORI

Teori Kepatuhan

Harahap (2011) menyatakan bahwa kepatuhan adalah salah satu faktor yang berperan dalam penciptaan nilai perusahaan. Berarti setiap perusahaan harus juga menjadi penduduk yang baik atau “good citizen” yang mematuhi semua aturan yang berlaku seperti kode etik perusahaan, profesi, Undang-undang, aturan pemerintah, hukum dan lain sebagainya.

Teori kepatuhan (*compliance theory*) dapat mendorong seseorang khususnya wajib pajak untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku, yang kemudian memicu wajib pajak untuk mengisi formulir Surat Pemberitahuan (SPT) dengan lengkap dan benar, memenuhi pembayaran sesuai waktu yang ditentukan, dan tidak pernah menerima surat teguran.

Teori Atribusi

Teori atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Teori atribusi adalah proses dimana orang menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain (Sudrajat dan Ompusunggu, 2015). Teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan kondisi internal maupun eksternal wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seseorang patuh membayar pajak dapat dilihat dari kondisi internal maupun eksternalnya (Kodojati, Sondakh, dan Ventje, 2016).

Hipotesis Penelitian

Kesadaran adalah keadaan akan mengetahui atau mengerti sesuatu, sedangkan perpajakan adalah tentang pajak yang harus ditaati oleh masyarakat. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan akan mengetahui atau mengerti tentang pajak yang harus ditaati (Mintje, 2016). Jika wajib pajak ingin membantu pemerintah dalam pembangunan negara maka wajib pajak akan tersadar bahwa salah satu cara untuk mendukung kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah adalah membayar pajak. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wardani dan Rumiyatun (2017) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kusuma dan Supadmi (2016), pelayanan dalam sektor pajak merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemungut atau petugas pajak. Kualitas pelayanan dijadikan sebagai ukuran seberapa bagus pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan keinginan wajib pajak. Penelitian sebelumnya yang dilakukan Kusuma dan Supadmi (2016) menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Akses pajak merupakan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau, termasuk kemudahan menemukan jalan-jalan disekitarnya dan kejelasan rute, sehingga memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, Amelia dan Barus (2016). Wajib pajak menginginkan suatu akses yang dianggap mudah dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, dapat dicapai dengan cepat dan praktis pada saat yang diperlukan dengan sarana prasarana yang memadai maupun teknologi informasi yang saat ini sebagian umum sudah digunakan. Maka diperlukan upaya pemerintah untuk membangun akses yang nantinya akan memudahkan wajib pajak dan membuat wajib pajak mau membayar pajak tanpa memikirkan lagi soal akses yang kurang memadai. Oleh karena itu, akses pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian sebelumnya yang dilakukan Amelia dan Barus (2016) menunjukkan bahwa akses pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Akses Pajak berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi merupakan jaminan agar ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan akan dipatuhi. Sanksi perpajakan terjadi disebabkan adanya pelanggaran peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Mardiasmo (2011), sanksi perpajakan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya sanksi wajib pajak akan mematuhi kewajiban perpajakan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahayu (2017) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Sanksi Pajak berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman wajib pajak merupakan kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan tentang tarif yang dikenakan maupun manfaat yang akan mereka rasakan setelah membayar pajak. Jika wajib pajak sudah memahami kewajiban sebagai seorang wajib pajak, wajib pajak akan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pemahaman wajib pajak penting dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan pajak. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kusuma dan Supadmi (2016) menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H5: Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel Penelitian

Yang menjadi populasi yaitu wajib pajak kendaraan bermotor di UPT Bapenda Serpong Provinsi Banten. Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan Teknik *Accidental Sampling*. Menurut Silalahi (2009). Dalam penelitian ini penentuan jumlah sampel berdasarkan pada pendapat Roscoe (1975) dalam Sekaran (2006), Roscoe mengusulkan aturan untuk menentukan ukuran sampel, sebagai berikut :

1. Jumlah sampel minimal 30 dan maksimal 500
2. Sampel dipecah kedalam beberapa subsampel (jenis kelamin, pendidikan, dan sebagainya)
3. Dalam penelitian multivariate (termasuk analisis regresi linier berganda), jumlah sampel sebaiknya beberapa kali (10 atau lebih) lebih besar dari jumlah variabel

Berdasarkan pendapat tersebut jumlah sampel minimal yang digunakan adalah 60 responden yang diperoleh dari 10 x 6 variabel. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah 100 responden. Berdasarkan perhitungan dari lokasi penelitian yang tidak memperbolehkan untuk menyebarkan lebih dari 100 kuesioner, maka pada penelitian ini menyebarkan 100 kuesioner yang

akan di isi oleh wajib pajak kendaraan bermotor kota serpong dan diharapkan mendapatkan 100% responden dari kuesioner yang disebar.

Model Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Model penelitian yang digunakan yaitu, sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \epsilon$$

Keterangan:

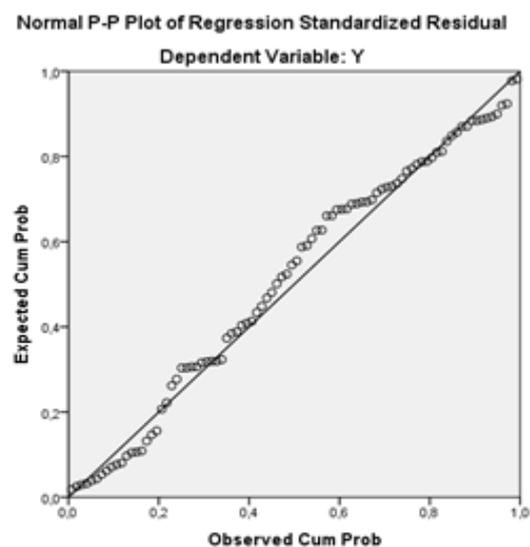
Y	= Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
A	= Konstanta (nilai Y jika X = 0)
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$	= Nilai koefisien regresi
X_1	= Kesadaran
X_2	= Kualitas pelayanan
X_3	= Akses pajak
X_4	= Sanksi pajak
X_5	= Pemahaman wajib pajak
ϵ	= Error (variabel lain yang mempengaruhi Y)

Alat Analisis

Dalam penelitian kualitatif teknik analisis data dilakukan untuk menjawab rumusan masalah atau hipotesis yang telah dibuat. Berdasarkan data yang diperoleh kemudian diolah guna mengetahui pengaruh dari variable-variabel menggunakan program *Statistic Package for the Social Science*.

PEMBAHASAN

Uji Normalitas



Gambar 4.1

Normal Probability Plot

Sumber: Output SPSS 20.0

Hasil uji diatas memperlihatkan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan searah mengikuti garis diagonal. Jadi data pada variabel penelitian terdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Tabel 4.25
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2,406	1,519		1,584	,117		
X1	-,119	,112	-,120	-1,058	,293	,597	1,674
X2	,149	,075	,357	1,991	,050	,238	4,206
X3	,239	,095	,266	2,508	,014	,680	1,471
X4	,129	,097	,184	1,325	,189	,396	2,526
X5	-,174	,123	-,204	-1,418	,160	,368	2,718

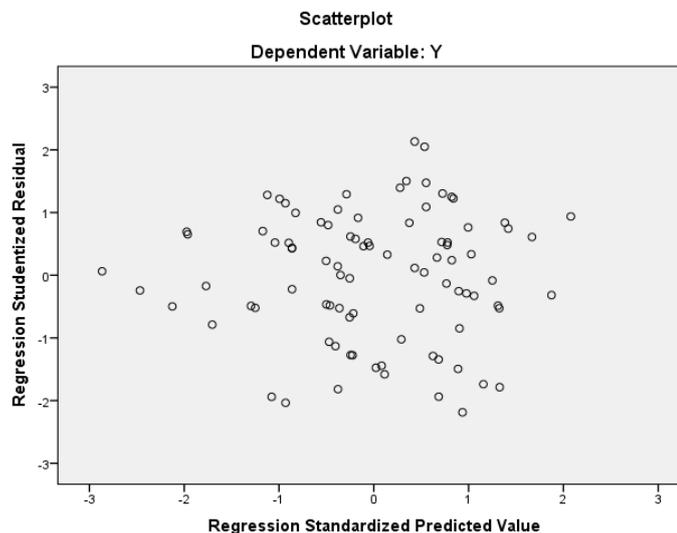
a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS 20.0

Hasil output SPSS dalam tabel 4.25 menunjukkan bahwa nilai Tolerance kelima variable > 0,1 dan nilai VIF < 20, maka tidak terdapat multikolinieritas pada semua variabel.

Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas, yaitu dilihat dari pola titik-titik pada sekitar scatter plot pada gambar 4.2



Gambar 4.2
Scatter Plot

Sumber: Output SPSS 20.0

Hasil output SPSS pada gambar 4.2 diatas menunjukkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.27
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,599 ^a	,359	,321	2,02762

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X4, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS 20.0

Hasil output SPSS pada tabel 4.27 menunjukkan *Adjusted R Square* sebesar 0,321. Koefisien determinasi dihitung menggunakan rumus $KD = R^2 \times 100\%$. Maka, $KD = 32,1\%$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variasi variabel yang digunakan dalam model yaitu kesadaran (X_1), kualitas pelayanan (X_2), akses pajak (X_3), sanksi perpajakan (X_4), dan pemahaman wajib pajak (X_5) sebesar 32,1% mampu menjelaskan variasi variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak (Y), sedangkan sisanya sebesar 67,9% dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar penelitian.

Uji Kelayakan Model (F)

Apabila signifikansi output $< 0,05$ maka model regresi dapat dikatakan layak. Uji kelayakan model (uji F) dapat dilihat pada tabel 4.28

Tabel 4.28
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	193,479	5	38,696	9,412	,000 ^b
Residual	345,343	84	4,111		
Total	538,822	89			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X3, X4, X1, X2

Sumber: Output SPSS 20.0

Hasil output SPSS pada tabel 4.28 menunjukkan bahwa signifikansi output sebesar 0,000. Maka sig. Output $0,000 < 0,05$. Maka model regresi pada penelitian ini layak untuk dilakukan penelitian.

Uji t

Tabel 4.29
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,406	1,519		1,584	,117
1 X1	-,119	,112	-,120	-1,058	,293
X2	,149	,075	,357	1,991	,050
X3	,239	,095	,266	2,508	,014
X4	,129	,097	,184	1,325	,189
X5	-,174	,123	-,204	-1,418	,160

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS 20.0

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.29 diatas maka penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = 2,406 - 0,119X_1 + 0,149X_2 + 0,239X_3 + 0,129X_4 - 0,174X_5 + \epsilon$$

Keterangan:

Y	= Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
A	= Konstanta (nilai Y jika X = 0)
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$	= Nilai koefisien regresi
X_1	= Kesadaran
X_2	= Kualitas pelayanan
X_3	= Akses pajak
X_4	= Sanksi pajak
X_5	= Pemahaman wajib pajak
ϵ	= Error (variabel lain yang mempengaruhi Y)

Interpretasi Hasil Penelitian

Pengaruh Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kesadaran tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sadar atau tidak sadarnya wajib pajak akan perpajakannya, tidak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal itu karena pajak merupakan kewajiban yang harus di bayarkan oleh wajib pajak, selain itu juga pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang akan digunakan negara untuk pembangunan dan kepentingan masyarakat. Wajib pajak hanya mematuhi apa yang menjadi kewajibannya yaitu membayar pajak, tetapi wajib pajak belum sadar perihal pajak yang dibayarkan akan digunakan untuk apa. Pernyataan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Lindawati dan Hamta (2016), yang menyatakan kesadaran tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Kusuma dan Supadmi (2016), pelayanan dalam sektor pajak merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemungut pajak kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Kualitas pelayanan menjadi ukuran seberapa bagus pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Jika pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan atau yang diinginkan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Pernyataan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusuma dan Supadmi (2016), yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Akses Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel akses pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak menginginkan suatu akses yang dianggap mudah dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, dapat dicapai dengan cepat dan praktis pada saat yang diperlukan dengan sarana prasarana yang memadai maupun teknologi informasi yang saat ini sebagian umum sudah digunakan. Dengan akses yang mudah dijangkau membuat wajib pajak patuh dan tepat waktu memenuhi kewajibannya, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Pernyataan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Amelia dan Barus (2016) yang menyatakan akses pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan dijadikan sebagai jaminan bahwa peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan akan dipatuhi. Meskipun sanksi merupakan jaminan agar wajib pajak patuh, namun dalam penelitian ini kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh sanksi perpajakan. Beberapa wajib pajak masih mengabaikan sanksi yang diberikan, karena masih kurangnya ketegasan dalam pengenaan sanksi perpajakan yang diberlakukan oleh pemerintah. Pernyataan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Rumiya (2017) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya jika mereka sudah mengetahui dan memahami kewajibannya sebagai wajib pajak. Namun, dalam penelitian ini beberapa wajib pajak belum memahami mengenai perpajakan, hal itu karena beberapa wajib pajak belum mengerti bagaimana prosedur perhitungan pajak. Tetapi, semakin tinggi atau rendahnya pemahaman wajib pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Karena wajib pajak akan tetap harus melakukan kewajibannya. Pernyataan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Arisandy (2017) yang menyatakan pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa Variabel Kualitas pelayanan (X2) dan Akses pajak (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Sedangkan, Variabel Kesadaran (X1), Sanksi perpajakan (X4), dan Pemahaman wajib pajak (X5) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y).

DAFTAR PUSTAKA

- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Andi.
- Priyatno, Duwi. 2017. *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi
- Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku 2 Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Waluyo. 2017. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat
- Amelia, Stephanie dan Handayani Barus. 2016. Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Vol. 3, No. 1, Februari 2016, Hal. 295-309. Universitas Riau.
- Arisandy, Nelsi. 2017. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis *Online* di Pekanbaru. Vol. 12, No. 1, Maret 2017, Halaman 62-71, Riau: Universitas Islam Negeri Sutan Syarif Kasim.
- Chusaeri, Yusuf, Nur Daiana dan Afifudin. 2017. 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 Batu). Juni 2017, Hal. 1-15, Malang: Universitas Islam Malang.
- Kusuma, Ida dan Ni Luh Supadmi. 2016. Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Pemahaman Peraturan Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. Vol. 17, No. 1, Oktober 2016, Hal. 565-590, Bali: Universitas Udayana.
- Kodojati, Anjeline, Jullie J. Sondakh, dan Ventje Ilat. 2016. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Accountability*. Vol/ 5, No. 2, Desember 2016, Hal. 1-10. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Lindawati, dan Firdaus Hamta. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Batam). Juni 2016, Hal. 1-18. Batam: Universitas Riau Kepulauan.
- Mintje, Megahsari Seftiani. 2016. Pengaruh Sikap, Kesadaran, dan Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik (UMKM) Dalam Memiliki (NPWP). Vol. 4, No. 1, Maret 2016. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Primasari, Nora Hilmia. 2016. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 5, No. 2, Oktober 2016, Hal. 180-199. Jakart: Universitas Budi Luhur.
- Rahayu, Nurulita. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara*. Vol. 1, No. 1, April 2017, Hal. 15-30. Yogyakarta: Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa..
- Sudrajat, Ajat dan Aries Parulian Ompusunggu. 2015. Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*. Vol. 2, No. 2, Desember 2015, Hal. 193-202. Jakarta: Universitas Pancasila.
- Tene, Johannes, J.J. Sondakh, dan Jessy D.L. Warongan. 2017. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi pada KPP Pratama Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 5, No. 2, Juni 2017, Hal. 443-453. Manado: Universitas Sam Ratulangi.