

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak Serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Mirawati<sup>1</sup>, Risma Nurmilah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Muhammadiyah Sukabumi

risma@ummi.ac.id<sup>1</sup>, mirawati0012@gmail.com<sup>2</sup>

### ABSTRACT

*This study explores the influence of tax service quality, understanding of tax regulations, and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance in Sukabumi City. The problem phenomenon identified is the low level of motor vehicle taxpayer compliance, which has a negative impact on local tax revenue. The purpose of this study is to measure the extent to which the three variables affect taxpayer compliance. The research method used is a quantitative approach with data collection techniques in the form of questionnaires distributed to 100 respondents. Data analysis was performed using multiple linear regression. The results showed that the quality of tax services did not have a significant effect on taxpayer compliance. In contrast, understanding tax regulations and tax sanctions has a positive and significant effect on taxpayer compliance. Thus, increasing taxpayers' understanding of tax regulations and the application of effective sanctions can increase motor vehicle taxpayer compliance in Sukabumi City.*

**Keywords :** *Kualitas Pelayanan Pajak; Pemahaman Peraturan Pajak; Sanksi Perpajakan; Kepatuhan Wajib Pajak.*

### ABSTRAK

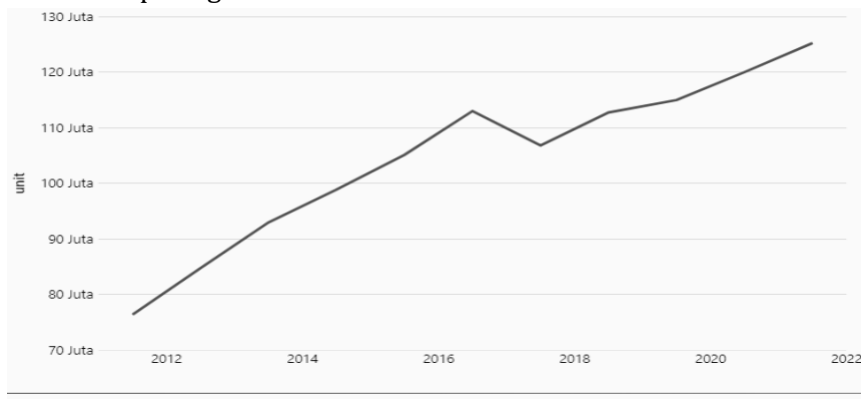
Penelitian ini mengeksplorasi pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sukabumi. Fenomena masalah yang diidentifikasi adalah rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yang berdampak negatif pada penerimaan pajak daerah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur sejauh mana ketiga variabel tersebut mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, pemahaman peraturan pajak dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, peningkatan pemahaman wajib pajak tentang peraturan pajak serta penerapan sanksi yang efektif dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sukabumi.

**Kata kunci :** *Quality of Tax Services; Understanding of Tax Regulations; Tax Sanctions; Taxpayer Compliance.*

### PENDAHULUAN

Perkembangan kendaraan bermotor di Indonesia merupakan fenomena yang sangat signifikan dan memiliki dampak yang luas dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat serta ekonomi negara. Jumlah kendaraan bermotor di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini disebabkan oleh pertumbuhan ekonomi yang

mendorong daya beli masyarakat, urbanisasi yang memicu peningkatan mobilitas penduduk, serta kemajuan teknologi yang membuat kendaraan semakin terjangkau. Menurut laporan Statistik Indonesia 2023 yang dirilis Badan Pusat Statistik (BPS), pada akhir 2022 ada sekitar 125,3 juta unit motor di Indonesia. Selama periode 2012-2022 jumlah sepeda motor di dalam negeri sudah bertambah sekitar 48,9 juta unit atau tumbuh 64%, seperti terlihat pada grafik dibawah ini:



**Gambar 1. Jumlah Motor di Indonesia (2012-2022)**

Sumber : (Ahdiat, 2023)

Dampaknya terhadap perkembangan kendaraan bermotor di Indonesia memiliki korelasi yang signifikan dengan kepatuhan wajib pajak (Widia & Yasa, 2021). Menurut Hasanudin et al., (2020) tentang kepatuhan wajib pajak adalah kondisi di mana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan menggunakan hak-hak perpajakannya dengan baik. Tingkat kepatuhan yang tinggi di kalangan wajib pajak akan berkontribusi pada peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak. Artinya, wajib pajak yang patuh membayar pajak akan memberikan dampak positif bagi negara dan masyarakat, seperti pelaksanaan pembangunan negara yang optimal dan tercapainya target penerimaan pajak.

Pajak Kendaraan Bermotor termasuk dalam kategori pajak provinsi yang merupakan bagian dari Pajak Daerah. Menurut Pasal 1 ayat 12 dan 13 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009, Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pemungutan pajak ini dilakukan di kantor bersama SAMSAT, yang melibatkan tiga instansi pemerintah: Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

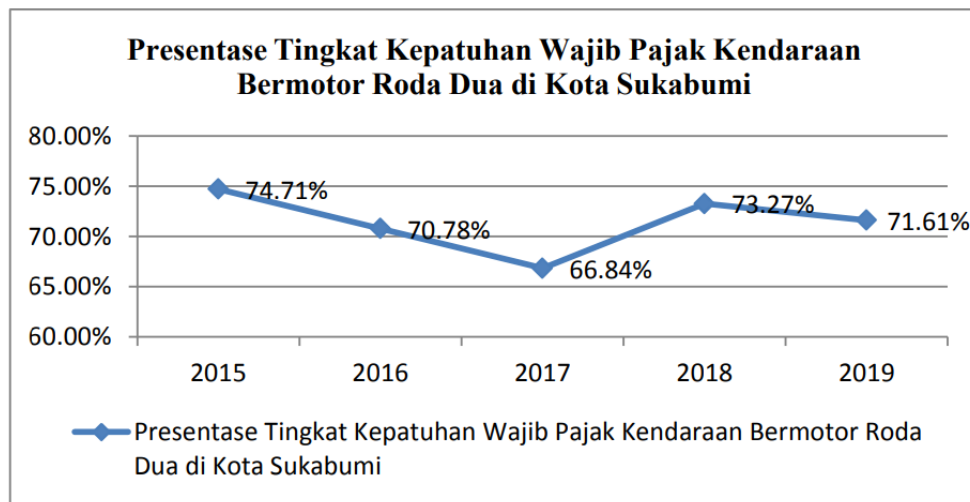
Meski pajak kendaraan bermotor memiliki peran penting dalam pembangunan daerah, realisasinya di Kota Sukabumi belum optimal karena banyak wajib pajak yang menunda pembayaran pajak mereka. Sampai tahun 2019, terdapat 101.645 kendaraan roda dua pribadi di kota tersebut, yang menunjukkan bahwa seharusnya penerimaan pajak dari sektor ini bisa sangat besar, mengingat jumlah besar pemilik kendaraan yang wajib membayar pajak. Data jumlah kendaraan roda dua pribadi yang terdaftar di SAMSAT Kota Sukabumi dari tahun 2015 hingga 2019 juga mencerminkan hal ini.

**Tabel 1. Data Kendaraan Bermotor Roda Dua Wilayah Kota Sukabumi Tahun 2015-2019**

Tahun	Total Kendaraan Bermotor roda dua yang terdaftar	Total Kendaraan yang tidak membayar PKB (Pajak Kendaraan Bermotor)	Presentase WP Patuh (%)
2015	89.715	22.686	74.71%
2016	97.266	28.415	70.78%
2017	104.971	34.802	66.84%
2018	99.558	26.605	73.27%
2019	101.645	28.857	71.61%

Sumber: SAMSAT Kota Sukabumi (2020)

Tabel 1 menunjukkan bahwa masih banyak pemilik kendaraan yang belum membayar pajak mereka. Pada tahun 2019, sekitar 28.857 kendaraan belum memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor. Ini mengindikasikan bahwa banyak wajib pajak belum mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku. Data dari lima tahun terakhir menunjukkan adanya fluktuasi dalam tingkat kepatuhan pajak di Kota Sukabumi. Berikut adalah persentase kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan roda dua yang terdaftar di SAMSAT Kota Sukabumi dari tahun 2015 hingga 2019.



**Gambar 2. Tingkat Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Wilayah Kota Sukabumi**

Sumber: SAMSAT Kota Sukabumi (2020)

Berdasarkan gambar 2, persentase kepatuhan wajib pajak pada tahun 2015 mencapai 74,71%, tetapi kemudian menurun sebesar 3,93% menjadi 70,78% pada tahun 2016. Pada tahun 2017, persentase kepatuhan kembali turun sebesar 3,94% menjadi 66,84%. Namun, pada tahun 2018, persentase kepatuhan meningkat sebesar 6,43% menjadi 73,27%. Tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Sukabumi cukup rendah dan terus berfluktuasi selama lima tahun terakhir. Mengingat pendapatan pajak merupakan komponen terbesar dari pendapatan negara, diharapkan penerimaan pajak yang tinggi. Berbagai faktor dapat mempengaruhi hal ini, seperti tingkat kepatuhan pajak yang masih cukup rendah. Kepatuhan wajib pajak memiliki dampak signifikan terhadap penerimaan

pajak daerah; semakin tinggi kepatuhan, semakin tinggi pula penerimaan pajak, dan sebaliknya.

Kepatuhan wajib pajak mencakup pembayaran pajak secara tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh otoritas perpajakan. Ini mencakup pembayaran pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai (PPN), pajak kendaraan bermotor, dan pajak-pajak lainnya yang telah ditetapkan (Hany et al., 2023). Ketidakpatuhan wajib pajak dapat terjadi dalam berbagai bentuk, mulai dari kelalaian sederhana dalam pembayaran atau pelaporan pajak hingga tindakan penipuan atau penghindaran pajak yang disengaja. Ketidakpatuhan ini dapat menyebabkan kerugian besar bagi negara dan mengganggu keseimbangan sistem perpajakan. Untuk mendorong kepatuhan wajib pajak, otoritas perpajakan biasanya memiliki mekanisme penegakan hukum, seperti pemeriksaan pajak, penegakan sanksi, dan tindakan hukum lainnya terhadap wajib pajak yang melanggar ketentuan perpajakan (Sihombing & Alestria, 2020). Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi dimana seorang wajib pajak taat terhadap kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Imaniati & Isroah, 2016).

Kualitas pelayanan pajak mengacu pada seberapa baik layanan yang disediakan oleh otoritas perpajakan kepada wajib pajak dalam proses pemenuhan kewajiban perpajakan. Kualitas pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak, serta dapat memengaruhi tingkat kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan (Juliantri, 2021). Kualitas pelayanan pajak mencakup kemudahan akses wajib pajak untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan terkait dengan kewajiban perpajakan. Ini meliputi ketersediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai aturan perpajakan, prosedur pembayaran, dan tata cara pelaporan pajak (Makaenas et al., 2021). Kualitas layanan pajak juga mencakup kemudahan dalam prosedur pembayaran dan pelaporan pajak. Proses tersebut haruslah sederhana, transparan, dan dapat dilakukan dengan cepat tanpa memerlukan banyak birokrasi yang membingungkan. Kualitas pelayanan pajak juga mencakup keterjangkauan biaya administrasi yang dikenakan kepada wajib pajak. Biaya-biaya tersebut haruslah wajar dan tidak memberatkan bagi wajib pajak, sehingga tidak menjadi hambatan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan (Riksfardini et al., 2023). Selain itu, faktor pelayanan pajak juga penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang semakin baik dari petugas pajak akan meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan (Dermawan et al., 2020).

Pemahaman wajib pajak merupakan proses di mana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak (Khodijah et al., 2021), Pemahaman ini sangat penting karena akan memengaruhi perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Pemahaman peraturan pajak mencakup pengetahuan tentang berbagai aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku, seperti tarif pajak, jenis-jenis pajak, kewajiban pelaporan, dan prosedur pembayaran pajak. Semakin baik pengetahuan wajib pajak tentang aturan-aturan ini, semakin mungkin mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan benar (Nur, 2024).

Selain kualitas pelayanan pajak dan pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan juga dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penerapan sanksi diharapkan dapat meningkatkan ketaatan masyarakat dalam membayar dan melaporkan pajak.

Penelitian oleh Nafiah et al., (2021) menunjukkan bahwa sanksi pajak berdampak pada kepatuhan masyarakat dalam hal ini. Sanksi pajak berfungsi sebagai alat pencegahan agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Sebelum penerapan sanksi, penting bagi aparat pajak untuk memberikan penjelasan atau sosialisasi yang komprehensif mengenai peraturan perpajakan kepada wajib pajak. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban perpajakan mereka. Dengan pemahaman yang baik, wajib pajak akan lebih mampu mematuhi kewajiban mereka dengan benar dan tepat waktu, mengurangi risiko terjadinya kesalahan dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Selain itu, penjelasan yang jelas dan pelayanan yang ramah dari aparat pajak dapat meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak terhadap institusi perpajakan. Ketika wajib pajak merasa didukung dan dipandu dengan baik, mereka cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Lebih lanjut, komunikasi yang efektif antara aparat pajak dan wajib pajak dapat membantu menghindari konflik atau ketegangan yang mungkin timbul akibat ketidakpahaman atau ketidakjelasan terkait peraturan perpajakan. Hal tersebut akan menciptakan lingkungan yang lebih harmonis dan mendukung dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Secara keseluruhan, sosialisasi peraturan perpajakan sebelum penerapan sanksi merupakan langkah yang sangat penting dalam memastikan kepatuhan wajib pajak serta integritas dan keberhasilan sistem perpajakan secara keseluruhan.

## TINJAUAN LITERATUR

### Pajak

Menurut Resmi (2019) mendefinisikan pajak sebagai suatu kewajiban untuk memberikan sebagian harta kekayaannya kepada kas negara yang diakibatkan oleh suatu kondisi, keterjadian, dan perbuatan atas kedudukan tertentu, melainkan bukan sebuah hukuman serta sifatnya dapat dipaksakan. Namun, tidak ada timbal balik jasa secara langsung. Sedangkan Sari (2016) menjelaskan bahwa pajak ialah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib pajak membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (UU KUP), pajak adalah pembayaran wajib kepada negara, yang sifatnya wajib menurut undang-undang, tanpa balas jasa secara langsung, dan digunakan untuk kepentingan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pengertian pajak lainnya sebagaimana disampaikan oleh Mardiasmo dalam bukunya yang berjudul "Perpajakan", pajak merupakan iuran yang wajib dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang sifatnya dapat dipaksakan dan diatur berdasarkan undang-undang, dengan tidak memperoleh balas jasa secara langsung, dipergunakan negara untuk sebesar-besarnya kepentingan rakyat (Mardiasmo, 2018).

Menurut Resmi (2019) ciri-ciri yang melekat pada definisi pajak adalah sebagai berikut:

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan ketentuan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai public investment.

## Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Devano & Rahayu (2016) “Kualitas pelayanan merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan fiskus untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak, sehingga dapat mempertahankan kepuasan wajib pajak sehingga kepatuhan wajib pajak dapat meningkat.” Kualitas pelayanan merupakan cara atau strategi yang diterapkan pada perusahaan untuk lebih meningkatkan kepercayaan terhadap jasa yang diberikan perusahaan (Permana, 2022). Menurut Meithiana (2019:61) mengatakan “Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan”.

Menurut Meithiana (2019:63) mengidentifikasi sepuluh kriteria dalam mengevaluasi kualitas layanan, diantaranya adalah:

1. *Tangibles*, mencakup fasilitas fisik, peralatan dan penampilan pegawai.
2. *Reliability*, mencakup kemampuan untuk melakukan layanan yang sudah dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness*, mengacu pada kemauan membantu pelanggan dan menyediakan layanan secara cepat dan mandiri.

## Pemahaman Peraturan Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Peraturan artinya aturan- aturan yang dibuat oleh yang berkuasa untuk mengatur sesuatu, aturan- aturan (petunjuk, ketentuan) yang dibuat oleh pemerintah (Setiawan, 2019). Peraturan adalah petunjuk hidup, yaitu petunjuk bagaimana seharusnya kita berbuat, bertingkah laku, tidak berbuat dan tidak bertingkah laku di dalam masyarakat dan atau bisa disebut dengan norma (Masriani, 2004). Peraturan hukum merupakan pembedaan dari norma hukum yaitu cara yang paling sempurna, dibanding dengan cara-cara pembedaan yang lain dan merupakan sarana yang paling lengkap untuk mengutarakan apa yang dikehendaki oleh norma hukum sehingga dapat ditangkap oleh masyarakat (Rahardjo, 2000). Peraturan adalah rumusan dari norma yang berfungsi untuk mengatur, dimana kata dasar dari peraturan adalah atur (Rumokoy & Donald, 2014). Dapat disimpulkan bahwa pemahaman peraturan dapat diartikan sebagai suatu proses perbuatan, atau cara yang dilakukan oleh wajib pajak untuk mengetahui, mengerti, dan memahami akan informasi pajak mengenai peraturan wajib pajak yaitu Pajak Bumi dan Bangunan.

Menurut Resmi (2019:138) terdapat 3 dimensi kualitas pelayanan pajak, diantaranya yaitu:

1. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan  
Wajib pajak harus mengetahui dasar-dasar peraturan perpajakan, seperti Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), yang mencakup ketentuan-ketentuan umum, hak dan kewajiban wajib pajak, serta prosedur administratif seperti pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), dan cara-cara penyetoran pajak. Pengetahuan ini membantu wajib pajak menjalankan kewajibannya dengan benar dan menghindari kesalahan administratif.
2. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan  
Wajib pajak perlu memahami bagaimana sistem perpajakan di negara mereka diatur, termasuk jenis-jenis pajak yang ada (misalnya, Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Bumi dan Bangunan), tarif pajak yang berlaku untuk masing-masing jenis pajak, serta metode penghitungan pajak yang benar. Pengetahuan tentang sistem perpajakan ini memungkinkan wajib pajak untuk menghitung dan membayar pajak yang terutang secara akurat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan  
Wajib pajak harus mengetahui fungsi-fungsi utama perpajakan, seperti fungsi penerimaan (mengumpulkan pendapatan bagi negara), fungsi redistribusi (mendistribusikan kembali pendapatan untuk mencapai keadilan sosial), dan fungsi regulasi (mengatur perilaku ekonomi dan sosial melalui kebijakan pajak). Pengetahuan tentang fungsi perpajakan ini membantu wajib pajak memahami pentingnya kontribusi mereka melalui pembayaran pajak, serta dampak pajak terhadap pembangunan nasional dan kesejahteraan masyarakat.

## Sanksi Perpajakan

Sanksi Perpajakan didefinisikan oleh Mardiasmo (2018:62) adalah sebagai berikut: "Sanksi Pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan". Hal senada dikemukakan oleh Sunandy (2008:155-157), dimana pengertian Sanksi Perpajakan adalah sebagai berikut : "Sanksi Pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam Undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana".

Menurut Mardiasmo (2018:62) terdapat 4 dimensi sanksi perpajakan, diantaranya yaitu:

1. Wajib pajak mengetahui mengenai tujuan sanksi pajak kendaraan bermotor.
2. Penenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu untuk mendidik wajib pajak
3. Sanksi Pajak harus dikenakan pada wajib pajak yang melanggar tanpa toleransi
4. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

## Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Purnomo & Hakim (2022) “pengertian kepatuhan pajak adalah sebagai berikut; “Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kemauan dan kesadaran Wajib Pajak mengenai kewajibannya dalam bidang perpajakan”. Menurut Haning et al (2020) “Kepatuhan pajak yaitu mematuhi (*obey,comply*), kesanggupan (*abality*), kemauan (*willingness*), kerelaan (*volunteerism*) melaporkan kekayaan atau pendapatan pribadi, atau kesediaan (*preparedness*) mengisi dan mengembalikan daftar SPT.” Menurut Gunadi (2013:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Menurut Purnomo & Hakim (2022) terdapat 4 dimensi kualitas pelayanan pajak, diantaranya yaitu:

1. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke Kantor Pajak
2. Kepatuhan dalam melaporkan tepat waktu
3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar
4. Kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak

## METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah yang menjadi fokus penelitian, yang mungkin terkait dengan kebijakan perpajakan dan layanan yang diberikan oleh Samsat Kota Sukabumi. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi peneliti adalah keseluruhan objek peneliti, maka populasi peneliti adalah wajib pajak di Kota Sukabumi, dengan jumlah sampel 100 responden. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis (Sugiyono, 2020).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, dilakukan pengujian hipotesis menggunakan regresi linier berganda untuk menguji secara empiris hubungan fungsional antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen, atau untuk meramalkan nilai dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian regresi berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2. Analisis Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	
	B	Std. Error	Coefficients Beta			
1	(Constant)	10.639	2.225	4.781	.000	
	Kualitas Pelayanan Pajak	.101	.082	.086	1.234	.220
	Pemahaman Peraturan Pajak	.909	.123	.580	7.380	.000

Sanksi Perpajakan	.444	.106	.289	4.203	.000
-------------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: data diolah oleh peneliti, 2024

Berdasarkan koefisien yang terdapat pada tabel 2 di atas, dapat dikembangkan model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

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

Apabila nilai-nilai yang terdapat pada tabel 4.16 di atas digunakan dalam persamaan tersebut, maka akan diperoleh nilai sebagai berikut:

$$\text{Kepatuhan Wajib Pajak (Y)} = 10.639 + 0,101 X_1 + 0,909 X_2 + 0,444 X_3$$

1. Konstanta sebesar 10.639 menunjukkan bahwa jika nilai Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, dan Sanksi Perpajakan adalah nol, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan memiliki nilai sebesar 10,639.

2. Koefisien Regresi X1 sebesar 0,101 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Kualitas Pelayanan Pajak akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,101. Sebaliknya, setiap penurunan satu satuan pada Kualitas Pelayanan Pajak, akan menurunkan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,101, dengan asumsi bahwa nilai variabel lain tetap.

3. Koefisien Regresi X2 sebesar 0,909 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Pemahaman Peraturan Pajak, akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,909. Sebaliknya, setiap penurunan satu satuan pada Pemahaman Peraturan Pajak, akan menurunkan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,909, dengan asumsi bahwa nilai variabel lain tetap.

4. Koefisien Regresi X3 sebesar 0,444 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Sanksi Perpajakan, akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,444. Sebaliknya, setiap penurunan satu satuan pada Sanksi Perpajakan, akan menurunkan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,444, dengan asumsi bahwa nilai variabel lain tetap.

Tanda positif (+) menunjukkan hubungan searah antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y), sedangkan tanda negatif (-) menunjukkan hubungan yang berbanding terbalik antara variabel independen dengan variabel dependen.

## Hasil Uji Hipotesis

### 1. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen.

**Tabel 3. Uji t Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.639	2.225	4.781	.000
	Kualitas Pelayanan Pajak	.101	.082	.086	.220

Pemahaman Peraturan Pajak	.909	.123	.580	7.380	.000
Sanksi Perpajakan	.444	.106	.289	4.203	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: data diolah oleh peneliti, 2024

Hasil dari uji t pada tabel 3 diatas digunakan untuk membandingkan antara nilai dari thitung dan ttabel. Dari pengujian tersebut penulis dapat menganalisis beberapa hal antara lain sebagai berikut:

a) Penetapan Kriteria

Besarnya nilai dari ttabel untuk taraf signifikan 0,05 atau 5% terhadap 100 responden, maka ada dua nilai df yang bisa diambil yaitu :  $df=n (100) \rightarrow rtabel = 1,98$ .  $df=n-2 (100-1 = 99) \rightarrow rtabel = 1,98$ .

b) Hasil Thitung

- Kualitas Pelayanan Pajak

Nilai t-hitung sebesar 1.234 dengan nilai signifikansi (Sig.) 0.220 lebih besar dari 0.05, sehingga variabel Kualitas Pelayanan Pajak tidak signifikan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

- Pemahaman Peraturan Pajak

Nilai t-hitung sebesar 7.380 dengan nilai signifikansi (Sig.) 0.000 lebih kecil dari 0.05, sehingga variabel Pemahaman Peraturan Pajak signifikan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa Pemahaman Peraturan Pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

- Sanksi Perpajakan

Nilai t-hitung sebesar 4.203 dengan nilai signifikansi (Sig.) 0.000 lebih kecil dari 0.05, sehingga variabel Sanksi Perpajakan signifikan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

c) Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji t, dapat disimpulkan bahwa di antara variabel yang diuji, hanya Pemahaman Peraturan Pajak dan Sanksi Perpajakan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Pemahaman Peraturan Pajak terbukti memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan, menunjukkan bahwa semakin baik pemahaman wajib pajak terhadap peraturan pajak, semakin tinggi tingkat kepatuhan mereka. Demikian pula, Sanksi Perpajakan juga menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan, mengindikasikan bahwa penerapan sanksi yang efektif dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, Kualitas Pelayanan Pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berkontribusi secara berarti terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## 2. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah ada variabel yang simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian uji F ini menggunakan pengambilan keputusan dengan perbandingan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, namun bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Taraf kesalahan 5% atau 0,05 dan pada db pembilang = k dan db penyebut =  $(n - k - 1) = 100 - 3 - 1 = 96$ . Nilai  $F_{hitung}$  tersebut dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  tersebut diperoleh angka  $F_{tabel}$  sebesar 2,70. Pengujian ini dilakukan dengan dua cara yaitu *Quick Look* dan perbandingan nilai  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$  dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4. Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1866.547	3	622.182	74.363	.000 <sup>b</sup>
	Residual	803.213	96	8.367		
	Total	2669.760	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak

Sumber: data diolah oleh peneliti, 2024

Hasil uji F dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, dan Sanksi Perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini ditunjukkan oleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 74.363 yang lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 2.70, sehingga hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Dengan nilai signifikansi sebesar 0.000, yang jauh lebih kecil dari taraf kesalahan 5% atau 0.05, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan, variabel-variabel independen tersebut secara bersama-sama memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## 3. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara garis regresi atau nilai dugaan dengan data sampel. Jika semua data observasi dalam penelitian terletak pada garis regresi, maka akan diperoleh garis regresi yang sesuai atau sempurna, namun apabila data observasi tersebar jauh dari nilai dugaan atau regresinya, maka nilai dugaannya menjadi kurang sesuai atau tidak tepat. Koefisien determinasi adalah bagian dari keragaman total variabel terikat Y (variabel yang dipengaruhi atau dependen) yang dapat diterangkan atau diperhitungkan oleh keragaman variabel bebas X (variabel yang mempengaruhi atau independen).

**Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	.836 <sup>a</sup>	.699	.690	2.89254
---	-------------------	------	------	---------

a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan , Kualitas Pelayanan Pajak , Pemahaman Peraturan Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: data diolah oleh peneliti, 2024

Dari pengujian determinasi pada tabel 5 diatas, diketahui bahwa nilai R menunjukan 0,836. untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel independent dan variabel dependent Y dengan menggunakan koefisien determinasi yang dinyatakan dalam presentase dengan menggunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} KD &= (R)^2 \times 100\% \\ &= (0,836)^2 \times 100\% \\ &= 0,699 \times 100\% \\ &= 69,9\% \end{aligned}$$

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, dan Sanksi Perpajakan, secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai R sebesar 0,836 menunjukkan korelasi yang kuat antara variabel-variabel tersebut. Koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,699 mengindikasikan bahwa sekitar 69,9% variasi dalam Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen ini. Sisa 30,1% variasi dalam Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini. Dengan demikian, model regresi ini memiliki kesesuaian yang cukup baik dalam menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

## PEMBAHASAN

Pembahasan ini akan menguraikan dan membuktikan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Maret-Agustus di Samsat Kota Sukabumi. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan IBM SPSS 26 For Windows dan wawancara sebagai data pendukung, maka peneliti akan membahas secara lebih mendalam mengenai hasil dari penelitian yang diperoleh dari lapangan sesuai dengan teori yang dijadikan acuan dan perumusan masalah yang telah penulis tentukan pada sebelumnya.

### 1. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Berdasarkan hasil uji t, variabel Kualitas Pelayanan Pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Nilai t-hitung sebesar 1.234 dengan nilai signifikansi (Sig.) 0.220, yang lebih besar dari taraf signifikan 0.05, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak tidak secara signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas pelayanan pajak mungkin penting dalam konteks lain, dalam penelitian ini, variabel tersebut tidak memberikan dampak yang cukup besar terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Dalam konteks teori *stakeholder*, hasil ini dapat menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor tidak semata-mata dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak, melainkan lebih dipengaruhi oleh faktor lain yang lebih relevan bagi para wajib pajak sebagai *stakeholder* utama. Teori *stakeholder* menekankan pentingnya pemahaman terhadap berbagai kepentingan dan kebutuhan dari semua pihak yang terlibat, termasuk para wajib pajak. Oleh karena itu, hasil ini bisa menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan penting, mungkin ada faktor lain seperti peraturan yang jelas, insentif, atau pemahaman yang lebih baik mengenai manfaat dari membayar pajak yang lebih memengaruhi kepatuhan mereka. Dengan demikian, otoritas pajak mungkin perlu mengevaluasi dan menyesuaikan strategi mereka dengan lebih baik untuk memenuhi harapan dan kebutuhan *stakeholder* utama mereka agar dapat meningkatkan kepatuhan pajak secara efektif

Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian terdahulu. Khodijah et al (2021) dan Kusuma & Yushita (2017) menemukan bahwa kualitas layanan fiskus dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara umum. Sebaliknya, Pebrina & Hidayatulloh (2020) serta Bahri et al (2019) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak selalu signifikan dalam mempengaruhi kepatuhan, mirip dengan temuan dalam penelitian ini. Putri & Setiawan (2017) dan Masithoh & Mardikaningsih (2022) melaporkan pengaruh positif signifikan dari kualitas pelayanan, tetapi hasil penelitian ini tidak mendukung hal tersebut dalam konteks kendaraan bermotor di Samsat Kota Sukabumi.

## **2. Pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor**

Pemahaman Peraturan Pajak terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai t-hitung sebesar 7.380 dengan nilai signifikansi (Sig.) 0.000, yang jauh lebih kecil dari taraf signifikan 0.05, menunjukkan bahwa Pemahaman Peraturan Pajak secara positif mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan pajak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan mereka, menegaskan pentingnya edukasi dan sosialisasi peraturan perpajakan.

Dalam konteks teori *stakeholder*, hasil ini mengindikasikan bahwa pemahaman peraturan perpajakan oleh wajib pajak adalah salah satu faktor kunci yang diperhatikan oleh para pemangku kepentingan, termasuk otoritas pajak dan masyarakat luas. Teori *stakeholder* menekankan pentingnya menjaga keseimbangan antara kepentingan berbagai pihak yang terlibat, dan dalam hal ini, pemahaman yang baik tentang peraturan pajak dapat membantu menciptakan hubungan yang lebih baik antara otoritas pajak dan wajib pajak sebagai *stakeholder* utama. Dengan pemahaman yang lebih baik, wajib pajak tidak hanya merasa lebih percaya diri dalam memenuhi kewajibannya, tetapi juga merasa lebih dihargai dan didukung oleh otoritas pajak. Hal ini dapat meningkatkan kepatuhan secara keseluruhan dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam upaya mencapai tujuan pembangunan yang berkelanjutan.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, seperti yang ditemukan oleh Khodijah et al. (2021) dan Putri & Setiawan (2017), yang juga menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Pebrina & Hidayatulloh (2020) dan Masithoh & Mardikaningsih (2022) juga mengkonfirmasi bahwa pemahaman terhadap peraturan perpajakan berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak, meskipun dengan variabel tambahan seperti penerapan E-SPT dalam kasus Pebrina & Hidayatulloh. Temuan ini menegaskan pentingnya edukasi dan sosialisasi peraturan perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mencerminkan konsistensi hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh.

### **3. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor**

Hasil uji t juga menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan nilai t-hitung sebesar 4.203 dan nilai signifikansi (Sig.) 0.000, yang lebih kecil dari 0.05, variabel ini menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini berarti bahwa adanya sanksi perpajakan yang tegas dan efektif dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, menyoroti pentingnya penerapan dan penegakan sanksi sebagai alat untuk mendorong kepatuhan.

Dalam konteks teori *stakeholder*, hasil ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak hanya dilihat sebagai alat penegakan hukum, tetapi juga sebagai bagian dari tanggung jawab otoritas pajak untuk memastikan bahwa semua *stakeholder*, termasuk wajib pajak, mematuhi aturan yang telah disepakati bersama. Teori *stakeholder* menggarisbawahi pentingnya pengelolaan hubungan yang baik antara otoritas pajak dan wajib pajak untuk menjaga kepercayaan dan kepatuhan. Dengan menerapkan sanksi yang adil dan tegas, otoritas pajak menunjukkan komitmennya dalam menegakkan keadilan bagi semua pihak yang terlibat, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan dan menjaga keberlanjutan penerimaan pajak yang diperlukan untuk pembangunan. Ini juga menegaskan bahwa otoritas pajak harus terus berkomunikasi dan berinteraksi dengan para *stakeholder* untuk memastikan bahwa sanksi yang diterapkan dipahami sebagai langkah yang diperlukan demi kebaikan bersama.

Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Khodijah et al (2021) dan Kusuma & Yushita (2017), yang juga menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Pebrina & Hidayatulloh (2020) dan Rizkiani (2022) menggarisbawahi peran sanksi sebagai faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan, meskipun hasil penelitian Pebrina & Hidayatulloh menunjukkan bahwa sanksi tidak berpengaruh secara langsung dalam beberapa konteks. Sebaliknya, Bahri et al. (2019) melaporkan bahwa sanksi perpajakan tidak selalu signifikan secara parsial tetapi berperan dalam konteks yang lebih luas. Temuan ini mempertegas bahwa sanksi perpajakan yang tegas dan efektif merupakan alat penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sejalan dengan hasil-hasil

penelitian yang menunjukkan bahwa penegakan sanksi yang efektif dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan penulis pada Samsat Kota Sukabumi untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan pajak serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Maka dapat dikemukakan simpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Nilai t-hitung sebesar 1.234 dengan nilai signifikansi (Sig.) 0.220, yang lebih besar dari taraf signifikan 0.05, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak tidak secara signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas pelayanan pajak mungkin penting dalam konteks lain, dalam penelitian ini, variabel tersebut tidak memberikan dampak yang cukup besar terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Pemahaman Peraturan Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai t-hitung sebesar 7.380 dengan nilai signifikansi (Sig.) 0.000, yang jauh lebih kecil dari taraf signifikan 0.05, menunjukkan bahwa Pemahaman Peraturan Pajak secara positif mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan pajak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan mereka, menegaskan pentingnya edukasi dan sosialisasi peraturan perpajakan.
3. Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan nilai t-hitung sebesar 4.203 dan nilai signifikansi (Sig.) 0.000, yang lebih kecil dari 0.05, variabel ini menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa adanya sanksi perpajakan yang tegas dan efektif dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, menyoroti pentingnya penerapan dan penegakan sanksi sebagai alat untuk mendorong kepatuhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiat, A. (2023). *Ini Pertumbuhan Jumlah Motor di Indonesia 10 Tahun Terakhir*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/03/16/ini-pertumbuhan-jumlah-motor-di-indonesia-10-tahun-terakhir>
- Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *JURNAL PERSPEKTIF EKONOMI DARUSSALAM*, 4(2). <https://doi.org/10.24815/jped.v4i2.13044>
- Dermawan, K. A., Dewi, N. K. S., Astari, L. M., Yantari, K. F., Rusmiani, N. M., Yastini, N. L. G., & Widiarini, N. K. P. (2020). *Factors Affecting the Tax Compliance Level of the Tax Payers*. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.201212.080>
- Devano, S., & Rahayu, S. K. (2016). *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Kencana.
- Gunadi. (2013). *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Bee Media Indonesia.

- Haning, H. T., Hasniati, & Tahili, M. (2020). *Public Trust Dalam Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Dan Strategi*. UPT Unhas Press.
- Hany, S. P., Mahandito, T., Alsilana, V., Nafi'ah, Z. Z., & Irawan, F. (2023). Pengaruh Keringanan Sanksi Administrasi Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnalku*, 3(2). <https://doi.org/10.54957/jurnalku.v3i2.453>
- Hasanudin, A. I., Ramdhani, D., & Giyantoro, M. D. B. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak Online Shopping Di Jakarta: Urgensi Antara E-Commerce Dan Jumlah Pajak Yang Disetor. *Tirtayasa Ekonomika*, 15(1). <https://doi.org/10.35448/jte.v15i1.7828>
- Imaniati, Z. Z., & Isroah, I. (2016). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Penerapan Pp No. 46 Tahun 2013, Pemahaman Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 5(2), 123–135. <https://doi.org/https://doi.org/10.21831/nominal.v5i2.11730>
- Juliantri, N. K. A. dkk. (2021). "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan. Kewajiban Moral, Sanksi Pajak Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar." *Jurnal Kharisma*, 3.
- Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2), 183–195.
- Kusuma, K. C., & Yushita, A. N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP. *Jurnal Profita Edisi 3 Tahun 2017*, 3.
- Makaenas, V., Lengkong, F. D. J., & Londa, V. Y. (2021). Pelayanan Pengaduan Wajib Pajak di UPTD Samsat Kota Manado. *Jap*, VII(101).
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Penerbit Andi.
- Masithoh, N., & Mardikaningsih, R. (2022). Personal Taxpayer Compliance and the Role of Taxpayer Awareness, Tax Sanctions and Quality of Taxation Services. *Journal of Marketing and Business Research*, 2(1).
- Masriani, Y. T. (2004). *Pengantar Hukum Indonesia*. Sinar Grafika.
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. PT. Unitomo Press.
- Nafiah, Z., Sopi, & Novadalina, A. (2021). Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pati. *Jurnal STIE Semarang*, 13(2).
- Nur, A. I. F. (2024). Perlakuan Akuntansi dan Penerapan Pajak Penghasilan Pada Universitas Muhammadiyah Maluku Utara. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 7(1), 697–708.
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). PENGARUH PENERAPAN E-SPT, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1). <https://doi.org/10.31849/jieb.v17i1.2563>
- Permana, E. N. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CV*.

Paramitha Kota Kediri. IAIN.

- Purnomo, A. D., & Hakim, L. (2022). *Regulasi Pajak Penghasilan*. Cv.Literasi Nusantara Abadi.
- Putri, K. J., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(2).
- Rahardjo, S. (2000). *Ilmu Hukum*. Citra Aditya Bakti.
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 8*. Salemba Empat.
- Riksfardini, M., Sagara, B., Firmanto, F. S., & Handayani, N. (2023). INOVASI PELAYANAN PAJAK BERBASIS E-GOVERNMENT MELALUI PENGGUNAAN E-FILING DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN. *PENTAHELIX*, 1(1).  
<https://doi.org/10.24853/penta.1.1.35-44>
- Rizkiani, N. (2022). THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS, QUALITY OF SERVICE, AND TAX PENALTIES ON TAXPAYER COMPLIANCE AT SAMSAT BERSAMA OFFICE IN THE EAST JAKARTA. *International Journal of Multidisciplinary Research and Literature*, 1(2). <https://doi.org/10.53067/ijomral.v1i2.14>
- Rumokoy, A., & Donald. (2014). *Pengantar Ilmu Hukum*. Rajawali Pers.
- Sari, D. (2016). *Konsep Dasar Perpajakan*. Penerbit Andi.
- Setiawan, E. (2019). KBBI - Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.
- Sihombing, S., & Alestriaana, S. (2020). Perpajakan Teori dan Aplikasi. In *Widina* (Vol. 44, Issue 8).
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung). Alfabeta, Cv.
- Sunandy, E. (2008). *Perencanaan Pajak* (Edisi 4). Salemba Empat.
- Widia, K. A., & Yasa, I. N. P. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pendidikan dan Kondisi Keuangan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(1).  
<https://doi.org/10.23887/ekuitas.v9i1.27583>