

# PENGARUH PEMAHAMAN DAN PENGETAHUAN WAJIB PAJAK TENTANG PERATURAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Dhanendra Raray Pandya  
Dhanendrararaypandya@gmail.com  
Muhammad Taufiq Hidayat

Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

## ABSTRACT

*This research aims to obtain evidence of influence of understanding and taxpayer knowledge on taxation regulations, taxpayer awareness, quality of tax service and tax sanctions on the compulsory compliance of motor vehicle taxpayers in the city of Surabaya. This type of research is quantitative research. The number of samples used in this study was as much as 100 respondents using accidental sampling methods or incidental sampling. Data collection is done by questionnaire method. The data analysis technique in this study is a double linear regression analysis using SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 24. Based on the results of this study shows that the understanding and taxpayer knowledge of tax regulation and taxpayer awareness is positive towards the compulsory motor tax compliance. While the quality of service and taxation sanctions have no effect on the taxpayer compliance of vehicles.*

*Keywords: compliance taxpayers vehicle, tax knowledge, taxpayer awareness, quality of servic, tax sanction.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti pengaruh pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode *accidental sampling* atau *sampling insidental*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 24. Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan

## PENDAHULUAN

Dalam rangka memajukan kesejahteraan rakyat dapat diwujudkan apabila pemerintah menjalankan pemerintahannya dengan baik dan melaksanakan pembangunan disegala bidang. Pembangunan dalam suatu Negara merupakan kegiatan yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan. Hal ini tentunya didukung oleh pembiayaan negara yang memadai. Suatu negara akan berjalan dengan baik ketika memiliki sumber dana yang stabil ataupun kuat.

Menurut UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, bahwa pajak daerah dan retribusi daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah. Kebijakan terkait pajak daerah dan retribusi daerah pelaksanaannya didasarkan pada prinsip demokrasi, pemerataan dan keadilan, peran serta masyarakat dan akuntabilitas dengan memperhatikan potensi daerah. Jenis pajak daerah yang dimaksud adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 2 ayat (1) tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah bahwa jenis-jenis Pajak Provinsi ditetapkan sebanyak 5 (lima) jenis pajak, salah satunya pajak yang sangat potensial terhadap pemasukan kas daerah yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 12 dan 13 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Hal ini dapat dilihat dalam Tabel 1.

| TAHUN | REALISASI         |                              | KONTRIBUSI<br>PKB<br>TERHADAP<br>PENDAPATAN<br>DAERAH (%) |
|-------|-------------------|------------------------------|---|
|       | PKB (Rp)          | PENDAPATAN<br>DAERAH<br>(Rp) |   |
| 2015  | 4.911.629.320.175 | 12.520.940.949.131           | 39,23   |
| 2016  | 5.300.947.249.143 | 12.797.392.468.769           | 41,42   |
| 2017  | 5.889.902.148.485 | 14.376.590.854.930           | 40,97   |
| 2018  | 6.448.692.325.911 | 15.104.084.312.187           | 42,7  |
| 2019  | 6.890.439.193.872 | 15.553.510.044.148           | 44,3  |

Sumber: BAPENDA Jatim, 2020

Tabel 1.1 menunjukkan persentase kontribusi pajak kendaraan bermotor terhadap pajak daerah tiap tahunnya mengalami kenaikan dari tahun ketahun. Pada Tabel 1 terlihat pada tahun 2019 memiliki kontribusi terbesar dari pada tahun lainnya sebesar 44,30 persen terhadap pajak daerah. Pada tahun 2015 hingga 2019 jumlah pajak kendaraan bermotor mengalami peningkatan sehingga pendapatan daerah juga meningkat.

Pertambahan jumlah kendaraan di Surabaya diperkirakan mencapai 17.000 unit lebih per bulan. Baik sepeda motor maupun kendaraan roda empat. Dari data Polda Jatim, jumlah kendaraan baru yang teregister pada Juni 2018 mencapai 1.080.126 unit untuk kendaraan roda empat dan tercatat 14.043.712 unit untuk kendaraan roda dua. Meningkatnya jumlah kendaraan setiap tahun dan terus bertumbuhnya tingkat produksi kendaraan bermotor dapat mempengaruhi tingkat pendapatan pajak kendaraan bermotor, hal ini dikarenakan hampir setiap kepala keluarga di Kota Surabaya memiliki lebih dari satu kendaraan, dengan demikian pendapatan daerah harus terus meningkat seiring dengan terus meningkatnya jumlah pemilik kendaraan bermotor yang ada di Kota Surabaya.

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Motivator utama dari kepatuhan wajib pajak adalah sanksi atau denda yang ditetapkan oleh otoritas pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan pajak, maka perlu secara insentif dikaji tentang peraturan perpajakan dan sanksi pajak.

Pengetahuan mengenai perpajakan merupakan pemahaman yang paling mendasar mengenai undang-undang, hukum dan tata cara perpajakan yang benar dalam melakukan kegiatan perpajakan. Pengetahuan yang rendah tentang pajak dapat mengakibatkan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dan semakin tingginya

pengetahuan wajib pajak maka semakin tinggi pula kesadaran mereka untuk memenuhi kewajiban pajak.

Upaya lain dalam peningkatan wajib pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima (Kusuma, 2016). Pada kenyataannya masih ada wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparat perpajakan yaitu petugas yang lambat, berbelit-belit, tidak ramah, kantor dan layanan kurang nyaman, menunggu terlalu lama, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, komplain, dan enggan mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, sehingga berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Hidayatulloh, 2013).

Selain pelayanan yang dilakukan dengan baik diperlukan juga adanya sanksi yang menjadi kontrol bagi wajib pajak, sanksi perpajakan yang akan diterima wajib pajak yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut ilhamsyah dkk (2016) terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan dan tata cara perpajakan, agar ketentuan pajak dipatuhi maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggannya. Sanksi pajak memiliki peran penting yakni untuk memberikan konsekuensi pajak agar tidak meremehkan peraturan pajak. Banyak wajib pajak yang tidak membayar pajaknya hingga bertahun-tahun, hal ini membuktikan bahwa wajib pajak sangat menganggap remeh kewajibannya. Beberapa waktu terakhir untuk meningkatkan minat masyarakat dalam membayar pajak bermotor pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Dinas Pendapatan Pengelolaan dan Aset Daerah (DPPAD) Jatim memberikan layanan pembebasan denda administrasi atau biasa disebut pemutihan pajak kendaraan bermotor (PKB) bagi kendaraan yang terdaftar di Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: (1) Apakah pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?; (2) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?; (3) Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?; (4) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?.

## **TINJAUAN TEORI**

### **Definisi Pajak Teori**

Pengertian pajak menurut UU No.28 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan menyatakan: "Pajak merupakan suatu kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh setiap orang maupun badan yang sifatnya memaksa namun tetap berdasarkan pada Undang-undang, dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan untuk kebutuhan negara juga kemakmuran rakyat."

Sedangkan menurut Halim dkk (2014) Pajak merupakan iuran kepada Negara yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan atau dapat dipaksakan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjukkan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

### **Fungsi Pajak**

Menurut Resmi (2017) terdapat 2 (dua) fungsi pajak antara lain :

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*) yang artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan.
2. Fungsi Mengatur (*Regularend*) artinya pajak mempunyai fungsi pengatur yakni sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan –tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

### **Jenis Pajak**

Menurut Resmi (2017) jenis pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

1. Menurut Golongan
  - a. Pajak langsung  
Pajak langsung adalah pajak yang harus dipikul sendiri atau ditanggung oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban Wajib Pajak bersangkutan.
  - b. Pajak Tidak Langsung  
Pajak tidak langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa atau perbuatan yang menyebabkan terutangnnya pajak.
2. Menurut Sifat
  - a. Pajak Subjektif  
Pajak subjektif merupakan pajak yang pengenaannya memerhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memerhatikan keadaan subjeknya.
  - b. Pajak Objektif  
Pajak objektif merupakan pajak yang pengenaannya memerhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memerhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib Pajak) maupun tempat tinggal.
3. Menurut Lembaga Pemungut
  - a. Pajak Negara (Pajak Pusat)  
Pajak negara (pusat) adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.
  - b. Pajak Daerah  
Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak Kabupaten atau Kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing –masing.

### **Pajak daerah**

Menurut Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah, pajak daerah merupakan kontribusi wajib terhadap daerah yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkam imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sedangkan menurut Mardiasmo (2016), pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

### **Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 90 Tahun 2017 Tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2017 dan Tahun 2018, Pajak Kendaraan Bermotor atau yang biasa dikenal dengan PKB merupakan pajak terhadap kepemilikan ataupun penguasaan kendaraan bermotor baik kendaraan bermotor roda dua atau lebih dan beserta gandengannya yang dipergunakan pada seluruh jenis jalan darat serta digerakkan oleh peralatan tehnik yang berupa motor atau peralatan yang lain yang berfungsi merubah sumber daya energi menjadi sebuah tenaga gerak pada kendaraan bermotor yg bersangkutan, termasuk juga alat alat besar yang bisa bergerak dan alam operasinya menggunakan roda dan motor yang tidk melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperrasikan di air.

### **Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan**

Menurut Triyani (2017) pemahaman dan pengetahuan peraturan perpajakan merupakan proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan menerapkan pengetahuan tersebut untuk membayar pajak. Pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud adalah mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, pembayaran, tempat pembayaran, denda, dan batas waktu pembayaran.

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Amalia (2016) kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

### **Kualitas Pelayanan Pajak**

Menurut Kotler (2016) kualitas pelayanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta dilakukan dengan motivasi tinggi secara berkelanjutan. Dalam singkatnya kualitas pelayanan pajak adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa perpajakan yang memenuhi harapan dari wajib pajak.

### **Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor**

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sehingga sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti, ditaati dan dipatuhi, atau dengan kata lain sanksi perpajakan digunakan sebagai alat pencegahan (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016).

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Menurut Ilhamsyah dkk (2016) dalam jurnal Wardani & Rumiya (2017) kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku. Wajib pajak dapat dikatakan patuh ketika wajib pajak tersebut taat dan patuh dalam membayarkan pajaknya, serta tidak terlambat dalam melaporkan pajaknya.

### **Pengembangan Hipotesis**

#### **Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Berkaitan dengan perpajakan, pengetahuan pajak merupakan informasi yang menjadi dasar bagi wajib pajak yang digunakan untuk bertindak, mengatur strategi perpajakan dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan (Carolina, 2009). Dalam kaitannya dengan Pajak Kendaraan Bermotor dapat dikatakan bahwa pengetahuan perpajakan diharapkan dapat membantu Wajib Pajak untuk patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotornya, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ilhamsyah dkk (2016) yang menunjukkan hasil bahwa variabel pemahaman dan pengetahuan wajib pajak memberikan pengaruh positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Hasil yang sama juga diperoleh Rizal (2019) yang menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak sehingga wajib pajak yang memiliki pengetahuan tentang pajak yang tinggi akan cenderung taat akan kewajiban perpajakannya.

H<sub>1</sub>: Pengaruh pemahaman dan pengetahuan tentang perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Kesadaran wajib pajak adalah itikad baik yang dilakukan seseorang atau kelompok untuk melakukan pemenuhan kewajiban membayar pajak secara tulus ikhlas berdasarkan hati nuraninya. Menurut Irianto dalam Arum (2012:18) kesadaran merupakan unsur dalam diri untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Terdapat dua bentuk kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak sehingga mendorong wajib pajak dalam membayar pajak. pertama, kesadaran bahwa pajak adalah suatu bentuk kontribusi warga negara dalam menunjang dan meningkatkan pembangunan negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan dalam pembayaran pajak akan sangat merugikan negara, karena sumber pendapatan dan pembangunan sebuah negara. Sehingga diperlukan kesadaran waji pajak untuk membayar pajak kepada negara guna membiayai pembangunan demi kepentingan dan sekejahteraan umum.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Susilawati dan Budiarta (2013) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak erpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil yang sama juga diperoleh Putri (2012) yang mengatakan bahwa kesadaran perpajakan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak yang memiliki kesadaran wajib pajak akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban pajak kendaraan bermotornya.

H<sub>2</sub> : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Salah satu upaya penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan adanya pelayanan yang baik dari instansi pajak yang bersangkutan. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak. Kualitas pelayanan tersebut dapat diukur dengan memberikan tanggapan, kemampuan komunikasi yang baik, kesopanan dan sikap yang dapat menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas, dan transparansi sehingga menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak itu sendiri. Selain itu,

pelayanan pajak juga dapat berupa tersedianya fasilitas atau segala macam kegiatan yang mendukung wajib pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Apabila hal tersebut dapat dipenuhi oleh petugas pajak, maka wajib pajak tidak lagi merasa enggan untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Rara Susmita, P., & Supadmi, N. L. (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang sama juga diperoleh Mahardika (2015) yang menyatakan bahwa secara parsial (individu) terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga dengan adanya kualitas pelayanan pajak yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian para wajib pajak.

H<sub>3</sub> : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Menurut masruroh (2013) berdasarkan teori atribusi sanksi perpajakan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi seorang wajib pajak dalam menilai perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Sanksi tegas yang diterapkan terhadap wajib pajak menjadi sebuah jaminan bahwa wajib pajak tidak akan melalaikan dan tidak melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak. Sanksi di sini berperan untuk memberikan hukuman positif terhadap kelalaian akan kewajiban perpajakan dan efek jera akan dirasakan oleh wajib pajak setelah diberikan sanksi akan kelalaian yang dilakukan dan mau wajib pajak diharapkan dapat belajar dari kelalaian yang telah diperbuat sehingga, untuk pemenuhan kewajiban perpajakannya di masa pajak selanjutnya menjadi lebih patuh.

Hal ini didukung oleh penelitian Ilhamsyah dkk (2016) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor. Hasil yang sama juga diperoleh Kusuma (2017) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif yang mengartikan bahwa jika sanksi perpajakan diterapkan dengan enar dan tepat maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor semakin tinggi.

H<sub>4</sub> : sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek Penelitian)**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif korelasional yang memiliki tujuan mencari hubungan antara dua variabel atau lebih yang dilakukan dalam waktu yang bersamaan. Dalam sebuah penelitian terdapat banyak pendekatan yang ditinjau dari sifat dan tujuannya, sedangkan dari judul penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup wajib pajak kendaraan roda 2 (dua). Teknik pengumpulan sampel yang akan dilakukan oleh penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* atau *sampling insidental* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila

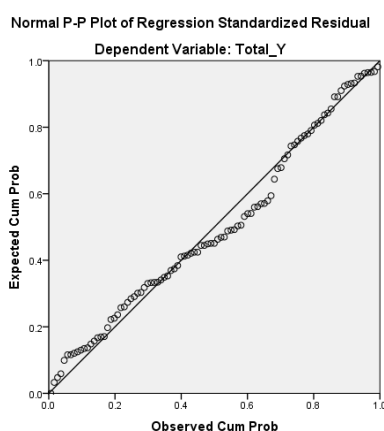
dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan dengan tujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel saling berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas juga diperlukan untuk melakukan pengujian variabel dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid atau bias (Ghozali, 2005).



**Gambar 4.2**  
**Grafik Normal Probability Plot**  
Sumber: Data diolah, 2020

Dalam gambar 4.2 diatas hasil grafik uji *probability plot* bahwa data menyebar dan mengikuti arah garis normal atau diagonal. Oleh sebab itu, dapat dikatakan data berdistribusi secara normal karena mendekati garis normal dan memenuhi syarat uji normalitas. Untuk mendukung hasil grafik dari *probability plot* maka dilakukan pula uji *kolmogorov-smirnov*. Apabila nilai signifikan residual lebih dari 0,05 maka hal tersebut mengidentifikasi bahwa data terdistribusi secara normal. Sebaliknya, apabila nilai signifikan residual lebih kecil dari 0,05 maka hal tersebut mengidentifikasi bahwa data penelitian tidak berdistribusi secara normal.



**Tabel 4.1**  
**Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                  |                | standardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-----------------------|
| N                                |                | 100                   |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000              |
|                                  | Std. Deviation | 2.59648179            |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .086                  |
|                                  | Positive       | .086                  |
|                                  | Negative       | -.060                 |
| Test Statistic                   |                | .086                  |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .067 <sup>c</sup>     |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Dalam tabel 4.2 di atas diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,067. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa data residual terdistribusi secara normal karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi regresi antar variabel. Pengujian dapat digunakan dengan *partial correlation* dan *collinearity diagnostic*. Indikator yang digunakan *collinearity diagnostic* yaitu nilai *variance inflation factor* (VIF). Apabila VIF lebih besar dari 10 dengan nilai toleransi kurang dari 0,01 maka dapat dikatakan terdapat multikolinieritas, namun apabila nilai VIF kurang dari 10 dengan nilai toleransi 0,01 maka dikatakan tidak terdapat multikolinieritas (Ghozali, 2005).

**Tabel 4.2**  
**Uji Mutikolinieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model      | Collinearity Statistics |       |
|------------|-------------------------|-------|
|            | Tolerance               | VIF   |
| 1          |                         |       |
| (Constant) |                         |       |
| PPP        | .982                    | 1.018 |
| KSWP       | .955                    | 1.047 |
| KP         | .974                    | 1.026 |
| SP         | .967                    | 1.034 |

a. Dependent Variable : KWP

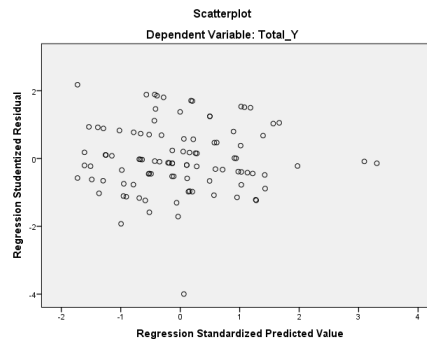
Sumber: Data diolah, 2020

Dalam tabel 4.3 di atas hasil uji multikolinieritas bahwa masing - masing independen atau variabel bebas memiliki nilai *variance inflation factor* (VIF) kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,01. Jadi kesimpulan dari tabel regresi di atas adalah tidak terjadi multikolinieritas pada penelitian ini.

### Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual atau pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dari grafik *scatterplot*. Jika titik-titik pada grafik tersebut

membentuk pola yang teratur maka telah terjadi heterokedastisitas. Namun, apabila titik-titik pada grafik tidak membentuk pola yang teratur dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.



**Gambar 4.1**  
**Grafik Normal Scatterplot**  
Sumber: Data diolah, 2020

Dalam mendeteksi heterokedastisitas dapat dilihat melalui hasil uji SPSS *Scatterplot* Gambar 2, bahwa titik-titik pada gambar grafik tersebut tidak membentuk pola yang teratur dan titik-titik menyebar dibawah angka nol pada sumbu Y. Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini terbebas dari heterokedastisitas.

### Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program aplikasi SPSS. Hasil pengujian regresi linier berganda ditunjukkan dalam tabel 4.5 dibawah ini.

**Tabel 4.3**  
**Uji Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model | B          | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients Beta | t      | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|--------------------------------|--------|------|
|       |            | B                           | Std. Error |                                |        |      |
| 1     | (Constant) | 1.224                       | .325       |                                | 5.323  | .003 |
|       | PPP        | .027                        | .173       | .016                           | 1.157  | .026 |
|       | KSWP       | .194                        | .167       | .120                           | 1.166  | .037 |
|       | KP         | -.165                       | .096       | -.176                          | -1.720 | .089 |
|       | SP         | -.151                       | .157       | -.099                          | -.966  | .337 |

a. Dependent Variable:KWP

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.5 diatas maka persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$KWP = 1.224 + 0.027 PPP + 0.194 KSWP - 0.165 KPP - 0.151 SP + e$$

### Uji Hipotesis

#### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan sebagai independen dalam mengukur persentase variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh semua variabel independennya. Nilai koefisien determinasi ada diantara 0 dan 1 ( $0 < R^2 < 1$ ), jika semakin tinggi nilai  $R^2$  suatu

regresi atau semakin mendekati angka 1 maka hasil regresi semakin baik dan dapat disimpulkan bahwa variabel independen menghasilkan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

**Tabel 4.4**  
**Uji Determinasi R<sup>2</sup>**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .214 <sup>a</sup> | .046     | .005              | .01655                     |

a. Predictors: (Constant), PPP, KSWP, KPP, SP

b. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data diolah, 2019

Dari hasil tabel 4.6 terlampir dapat diketahui bahwa koefisien determinasi adalah 0,046. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel independen secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel dependen sebesar 4,6% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

### Uji F (Uji Kelayakan Model)

Uji statistik F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama sama terhadap variabel dependen (Ghozali 2005). Dalam penelitian ini digunakan software SPSS untuk menghitung nilai F serta tingkat signifikansi dari model tersebut. Apabila tingkat signifikansi kurang dari 0,05 maka model regresi dinyatakan layak untuk dijadikan model penelitian.

**Tabel 4.5**  
**Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1     | Regression | 3.756          | 4  | 7.939       | 5.130 | .001 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 66.688         | 94 | 7.029       |       |                   |
|       | Total      | 69.444         | 98 |             |       |                   |

a. Dependent Variable: KWP

b. Predictors: (Constant), SP, KPP, PPP, KSWP

Sumber: Data diolah, 2020

Dari tabel 4.7 diatas dapat diketahui nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,001. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen dalam penelitian ini secara bersama sama dan signifikan mempengaruhi variabel dependen dan model regresi dinyatakan layak untuk dijadikan model penelitian.

### Uji t

Uji t bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individu dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali 2005). Dasar dari perhitungan uji t adalah apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka variabel independen tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen. Namun apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan jika nilai t bermuatan positif maka pengertiannya adalah variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen. Namun jika nilai t bermuatan negatif maka berarti variabel independen berpengaruh negatif terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.6**  
**Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

|   | Model      | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|---|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 | Regression | 3.756          | 4  | 7.939       | 5.130 | .001 <sup>b</sup> |
|   | Residual   | 66.688         | 94 | 7.029       |       |                   |
|   | Total      | 69.444         | 98 |             |       |                   |

a. Dependent Variable: KWP

b. Predictors: (Constant), SP, KPP, PPP, KSWP

Sumber: Data diolah, 2020

Dari tabel 4.7 diatas dapat diketahui nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,001. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen dalam penelitian ini secara bersama sama dan signifikan mempengaruhi variabel dependen dan model regresi dinyatakan layak untuk dijadikan model penelitian.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hipotesis 1 menyatakan bahwa pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil pengujian uji hipotesis diketahui bahwa nilai signifikansi pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan sebesar  $0,026 < 0,05$  dan nilai t hitung sebesar 1,157. Karena t hitung menunjukkan arah positif, maka hipotesis diterima yang artinya pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan memiliki arah yang sama terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu semakin tinggi atau baik pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakanyang dimiliki oleh masyarakat maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin tinggi. Pemahaman peraturan perpajakan menjadi tolak ukur bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Peraturan perpajakan yang terus mengalami perubahan sehingga diperlukan upaya memperbaharui selalu aturan tersebut sehingga tidak terjadi kekeliruan terhadap pemahaman peraturan perpajakan. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan, maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan tersebut, tentunya wajib pajak akan mematuhi perpajakan jika memiliki motivasi dari diri wajib pajak sendiri. Motivasi ini dapat tumbuh karena adanya tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak. Dimana pengetahuan perpajakan merupakan seberapa jauh ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai hak dan kewajiban perpajakan. Dengan mengetahui hak dan kewajiban perpajakan maka wajib pajak akan termotivasi untuk patuh terhadap peraturan perpajakan.

Penelitian ini sejalan dengan Ilhamsyah dkk (2016), Kowel dkk (2019) yang menunjukkan bahwa pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang perpajakan maka akan membuat wajib pajak memahami dan mengerti mengenai hukum, undang-undang, dan tata cara perpajakan yang benar, sehingga wajib pajak tidak ragu untuk membayarkan pajaknya karena mengetahui prosedur pembayaran dan mengetahui arah dari pajak yang dibayarkannya akan

dipergunakan untuk pembiayaan pengeluaran negara dan daerah. Sehingga semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak, maka wajib pajak akan semakin patuh dan taat untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hipotesis 2 menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil pengujian uji hipotesis diketahui bahwa nilai signifikansi kesadaran wajib pajak sebesar  $0,037 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung sebesar 1,166. Karena  $t$  hitung menunjukkan arah positif, maka hipotesis diterima yang artinya kesadaran wajib pajak memiliki arah yang sama terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu semakin tinggi atau baik kesadaran dimiliki oleh masyarakat maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin tinggi. Hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah semakin tinggi kesadaran wajib pajak yang dimiliki maka akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak menyadari akan pentingnya pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain untuk membayarkan pajaknya. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Idealnya untuk mewujudkan kesadaran dan peduli pajak, wajib pajak diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku. Menurut Siregar (2017), pajak yang disadari oleh masyarakat sebagai sumber pendapatan negara dalam membiayai pembangunan negara hingga sarana dan prasarana umum telah meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian ini sejalan dengan Wardani & Rumiya (2017) dan Novitasari (2016) yang menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hipotesis 3 menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil pengujian uji hipotesis diketahui bahwa nilai signifikansi kualitas pelayanan pajak sebesar  $0,089 > 0,05$  dan nilai  $t$  hitung sebesar -1,720. Karena  $t$  hitung menunjukkan arah negatif dan tingkat signifikansi yang lebih besar dari taraf signifikansinya yaitu 5% (0,05) maka hipotesis ditolak yang artinya kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang menunjukkan adanya hubungan terbalik. Dengan kata lain, semakin baik pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Surabaya.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pajak tidak mempengaruhi terhadap kepatuhan wajib pajak memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak menjadi dasar ataupun tolak ukur untuk membuat wajib pajak yang tidak patuh menjadi patuh pada kewajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan karena pajak merupakan suatu kewajiban yang dapat dipaksakan menurut undang-undang dan dianggap utang bila wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya serta kualitas pelayanan pajak ini hanya dirasakan oleh wajib pajak yang telah patuh sehingga wajib pajak yang tidak patuh tidak dapat merasakan

kualitas pelayanan perpajakan dan tidak dapat berdampak pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah dkk (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hipotesis 4 menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil pengujian uji hipotesis diketahui bahwa nilai signifikansi sanksi perpajakan sebesar  $0,337 > 0,05$  dan nilai  $t$  hitung sebesar  $-0,966$ . Karena  $t$  hitung menunjukkan arah negatif dan tingkat signifikansi yang lebih besar dari taraf signifikansinya yaitu 5% (0,05) maka hipotesis ditolak yang artinya sanksi perpajakan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang menunjukkan adanya hubungan terbalik. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa sanksi perpajakan masih belum dapat membuat wajib pajak di Kota Surabaya untuk patuh dalam melaksanakan kewajibannya.

Penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah dkk (2016) dan Kusuma (2017) yang menunjukkan hasil bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemberian sanksi yang memberatkan wajib pajak bertujuan memberikan efek jera sehingga terciptanya kepatuhan wajib pajak. Namun di Kota Surabaya justru dengan adanya pemberian sanksi tidak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan dibuat untuk mencegah terjadinya pelanggaran norma perpajakan. Namun, pelanggaran norma perpajakan akan terus terjadi apabila sanksi perpajakan ditetapkan ataupun dibuat tanpa adanya sosialisasi yang baik dan tidak adanya tindakan yang nyata atas penerapan sanksi akan membuat wajib pajak menganggap remeh atas sanksi perpajakan yang ada.

### **Simpulan**

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut: (1) Pemahaman dan pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa apabila pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan semakin baik, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya akan meningkat. (2) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa apabila terdapat kesadaran wajib pajak tentang hak dan tanggungjawabnya maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya akan meningkat. (3) Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun dengan adanya kualitas pelayanan yang baik tidak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak masyarakat Kota Surabaya. (4) Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya. Hal ini menunjukkan sanksi perpajakan masih belum dapat membuat wajib pajak di Kota Surabaya untuk patuh dalam melaksanakan kewajibannya.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas adapun saran-saran penulis yaitu: (1) Peneliti berikutnya diharapkan dapat menjabarkan obyek penelitian sekarang, seperti lebih memfokuskan mengambil sampel di samsat terkhusus yang berada di kabupaten atau kota tertentu, sehingga gambaran akan lebih jelas dan akan memaksimalkan hasilnya. (2) Peneliti berikutnya diharapkan dapat menahmbahkan jumlah sampel serta menambahkan atau mengganti variabel-variabel independen lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

(3) Bagi aparaturnya pajak Kota Surabaya dalam melaksanakan tugas pelayanan terhadap masyarakat yang melakukan kewajiban pajak kendaraan bermotor disarankan melakukan sosialisasi dengan memberikan informasi tentang perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung agar wajib pajak tahu dan lebih memahami akan peraturan perpajakan sehingga tercipta wajib pajak yang patuh. (4) Bagi aparaturnya pajak Kota Surabaya dengan diberlakukannya adanya pemutihan pajak kendaraan bermotor guna untuk menertibkan para wajib pajak yang telah lama tidak membayarkan kewajibannya serta meningkatkan kesadaran pemilik kendaraan bermotor yang belum membayar pajak pada tahun berjalan atau tahun sebelumnya tanpa dikenakan denda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R. 2016. *Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ( Studi Pada Kantor Samsat Kabupaten Bengkalis Riau)*
- Arum, Arjanti Puspa, 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas : Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap*. Skripsi. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Carolina, V. 2009. *Pengetahuan Pajak*. Jakarta : Salemba Empat.
- Halim, Abdul dkk, 2014. *Perpajakan, Konsep, Aplikasi, Contoh dan Studi Kasus*. Jakarta : Salemba Empat.
- Hidayatulloh, Hilman Akbar, 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurusan Akuntansi. Universitas Komputer Indonesia, Bandung
- Kusuma, K. C. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus WP OP di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo)*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ilhamsyah, R, Endang, M.G.W, Dewantara, R.Y. 2016. *Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)*. Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 8 No. 1
- Kotler, Philip And Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*. 15th Edition, Pearson Education, Inc
- Mardiasmo, 2016. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Mahardika, I.G.N.P. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Singaraja*. Jjpe. Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
- Novitasari, R. 2015. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak di Samsat Semarang III*. Udinus Repository.
- Putri, W. P. 2012. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemilik Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM) Dalam Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Survey Pada Wajib Pajak Pemilik UMKM Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Batu)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Brawijaya.
- Rara Susmita, P., & Supadmi, N. L. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. E-Jurnal Akuntansi. Resmi, Siti. 2017.. Jakarta: Salemba Empat. *Perpajakan Teori Dan Kasus (Edisi Ke 10 Buku 1)*

- Rizal. A. S., 2019. *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Jurnal Ilmiah Akuntansi. Universitas Pamulang.
- Wardani, D. K., dan Rumiyaun. 2017. *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Jurnal Akuntansi.