

## PENGARUH SANKSI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA 2 DI KOTA PALEMBANG

Dhea Putri Amelia<sup>1</sup>, Sukmini Hartati<sup>2</sup>

Politeknik Negeri Sriwijaya

E-mail: dheaputriamelia.akuntansi@gmail.com, sukmini\_hartati@polsri.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan mencermati implikasi sanksi pajak dalam berkepatuhan wajib pajak berkendaraan bermotor, hubungan antara kualitas jasa dalam berkepatuhan berwajib pajak bermotor, serta dampak mutu jasa juga hukuman terkait berkepatuhan wajib pajak pada Kota Palembang. Tiga variabel digunakan dalam penelitian ini: sanksi, kualitas, dan kepatuhan. Studi penelitian ini terdiri dari populasi sebanyak 937.028 orang, yang kemudian dipilih bersampel sebanyak 100 individu melalui mengaplikasikan berteknik Accidental Sampling. Informasi dengan dibutuhkan ialah pendataan primer, dengan akan disusun dalam pemberian kuesioner. Metodologi dengan diaplikasikan pada pengkajian dibahas ialah analisis statistik deskriptif. Temuan pengkajian menunjukkan jika 1) Sanksi berimplikasi signifikan dan berpositif secara statistik dalam kepatuhan wajib pajak. 2) Kualitas layanan memiliki dampak yang substansial dan menguntungkan bagi wajib pajak. 3) Hukuman juga mutu jasa memiliki dampak bersignifikan dan positif berstatistik dalam berkepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci:** Kepatuhan wajib pajak, sanksi, kualitas pelayanan

### Abstract

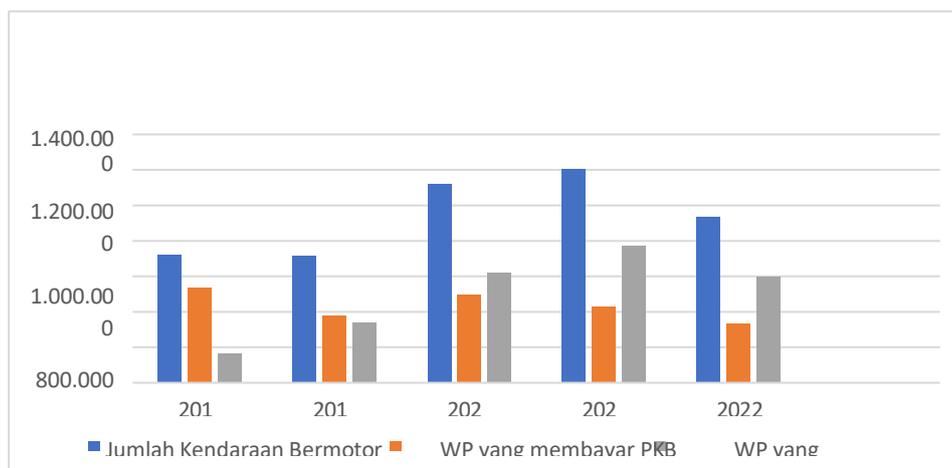
*The primary aim of this research is to compare the compliance of motor vehicle taxpayers with regard to tax sanctions, assess the relationship between service quality and adherence to motor vehicle tax responsibilities, assess the influence of service quality and sanctions on compliance with motor vehicle taxpayer obligations, and determine the correlation between service quality and penalties levied for non-compliance with motor vehicle tax regulations in Palembang City, Palembang. The present study employs a quantitative research methodology. Sanctions, quality, and satisfaction are the three variables utilized in this study. The researcher utilized the Accidental Sampling Technique to acquire data from a sample of 100 from a population of 937,028 for the study. The necessary data consists of primary sources through the administration of a questionnaire for data collection. Statistical Descriptive Analysis Techniques are utilized in this investigation. 1) Sanctions have a positive and statistically significant effect on taxpayers, according to the findings 2) The impacts of service quality on taxpayers are both positive and substantial. 3) The impact of sanctions and service quality on taxpayers is both positive and substantial.*

**Keywords:** Taxpayer compliance, sanctions, service quality

## 1. PENDAHULUAN

Indonesia tergolong sebagai bernegara berkembang dengan semakin berupaya untuk menunjang mutu pertumbuhan demi mencapai berkesejahteraan bermasyarakat. Bersektor pajak termasuk kedalam berkomponen esensial pada penerimaan negara. Pemerintah termasuk kedalam bahan keuangan negara berupaya guna mengoptimalkan segala bentuk penerimaan negara, termasuk pajak. Pengenaan pajak di Indonesia dibagi terbagi berkedua kategori: pajak daerah juga pusat. Beberapa wilayah di Indonesia sedang menyelidiki kemungkinan untuk menghasilkan pendapatan melalui pajak daerah, karena dana itu mampu diaplikasikan guna dibatasinya permasalahan dengan sudah ada sebelumnya seperti tantangan sosial dan kesejahteraan, serta kesejahteraan masyarakat. Pendapatan pajak daerah akan mengalami pertumbuhan yang bergantung pada peningkatan berkepatuhan berwajib pajak pada pemenuhan berkewajiban pembayaran pajak.

Palembang, kota metropolitan di Sumatera Selatan, saat ini sedang mengalami kemajuan yang signifikan dalam bidang pembangunan. Sumber daya keuangan yang memadai diperlukan untuk memastikan kelancaran inisiatif pembangunan. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Palembang terus berupaya menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan dan mengoptimalkan pendapatan daerahnya (Martini, dkk., 2019); (Wahya, dkk, 2022). Pemerintah Kota Palembang telah menerapkan strategi untuk meningkatkan pendapatan asli daerahnya, yang mencakup peningkatan pendapatan pajak daerah berasal pada sektor PKB. Kepemilikan dan/atau mengendalikan kendaraan motor dikenakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).



Sumber: BAPENDA Sumatera Selatan (2023)

### Gambar 1. Grafik Wajib Pajak Yang Membayar dan Menunggak PKB

Menurut data dengan diperoleh dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, terdapatnya meningkat bersignifikan dalam jumlah individu yang gagal memenuhi kewajiban keuangan mereka antara tahun 2018 dan 2022. Perihal tersebut mengindikasikan bahwa masih banyak wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang yang tidak pemenuhan berkewajiban perpajakannya. Saat ini, masyarakat dapat membeli kendaraan bermotor secara kredit. Kantor SAMSAT Kota Palembang seharusnya menggunakan metode ini untuk mengumpulkan pajak dari pemilik kendaraan bermotor untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan sumber pendapatan asli daerah. Pemerintah daerah seharusnya dapat menghasilkan lebih banyak pendapatan dari sektor pajak ini seiring dengan meningkatnya penggunaan kendaraan bermotor. Namun, UPTB Samsat Palembang I menemukan, saat melakukan operasi kepatuhan pajak kendaraan bermotor pada bermacam lokasi pada Kota Palembang, bahwa masih ada sejumlah besar kendaraan bermotor roda dua yang belum taat pajak, seperti yang dilaporkan oleh SRIPOKU.COM.

Berdasarkan data dan pemberitaan yang ada, terlihat bahwa telah terdapatnya bermacam berkewajiban pajak di Kota Palembang dengan sudah memenuhi kewajibannya pada membayar berpajak kendaraan bermotor. Sehingga, terkait sarana untuk memaksimalkan dan menunjangnya berpenerimaan pajak kendaraan bermotor, Pemerintah Kota Palembang harus terus melakukan berbagai inisiatif. Namun demikian, pemerintah menghadapi berbagai tantangan dalam upaya tersebut, termasuk kedalam ketidakpatuhan dari berwajib pajak dalam akibat dari kelalaian mereka sendiri. Berkepatuhan wajib pajak mengacu pada situasi yakni berwajib pajak dengan patuh menjalankan bertanggung jawab pajaknya selaras akan hukum positif (Ilhamsyah dkk,2016).

Kualitas pelayanan juga hukuman berperpajakan termasuk dua elemen dengan mampu berimplikasi berkepatuhan berwajib pajak (Putri & Jati, 2012). Hukuman berupa sanksi perpajakan diberikan kepada individu yang melanggar peraturan. Sanksi perpajakan (Mardiasmo, 2016:62) berfungsi untuk menegakkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Firmansyah dkk. (2021) menemukan bahwa hukuman perpajakan berimplikasi secara parsial dalam berkepatuhan berkewajiban pajak kendaraan bermotor. Di sisi lain (Wardani dan Rumiyatun, 2017) menyatakan hukuman perpajakan tanpa berimplikasi signifikan dalam berkepatuhan berwajib pajak kendaraan. Kepatuhan pajak juga dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan. Seperti yang dinyatakan oleh Widajantie dan Anwar (2021), pelayanan terdiri dari cara petugas membantu, mengawasi, atau melengkapi setiap kebutuhan wajib pajak. Kusnadi (2023) mengindikasikan jika berkepatuhan wajib pajak secara substansial diimplikasikan dari mutu jasa. Namun sehingga, penelitian tersebut tidak didukung oleh penelitian Iglesias (2021) yang menyimpulkan jika berkepatuhan berwajib pajak tanpa berimplikasi dari mutu jasa.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

Teori atribusi menjelaskan motivasi di balik tindakan seseorang. Fritz Heider merumuskan teori atribusi, menyatakan bahwa bersikap seseorang diimplikasikan dari pertemuan indikator internal juga eksternal. Teori atribusi menyatakan bahwa seorang pengamat mencoba untuk memastikan penyebab internal atau eksternal dari perilaku tertentu (Robbins, 2017). Selaras akan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, seseorang atau entitas diwajibkan oleh hukum untuk membayar sejumlah uang kepada negara; uang ini tidak memiliki fungsi khusus dan diarahkan untuk kesejahteraan umum. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berlaku bagi setiap orang yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Ardiyanti dan Supadmin (2020) menyatakan bahwa setiap orang atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor wajib membayar.

Pajak daerah (Martini, dkk., 2022) dapat mencakup pajak kendaraan bermotor. Sistem bagi hasil mengatur pajak ini, di mana 70% dari pendapatan PKB dialokasikan untuk Pemerintah Provinsi dan 30% dialokasikan guna pemangku kebijakan Kabupaten/Kota. Memelihara juga membentuk sarana, menunjang modal, juga fasilitas transportasi publik menerima minimal sepuluh persen dari pendapatan PKB, termasuk yang dibagi dengan kabupaten dan kota. Barus (2016) memaknai berkepatuhan pajak termasuk pada bersituasi berwajib pajak individu secara sukarela memenuhi tanggung jawab perpajak selaras akan hukum positif, tanpa berlakunya dilakukannya memeriksa, investigasi lebih berseksama, memperinganti atau mengancam, dan pengenaan hukuman juga administratif. Kepatuhan, sebagaimana didefinisikan oleh Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), berartikan bertunduk ataupun berkepatuhan dalam peraturan ataupun doktrin. Kepatuhan pajak ialah sejauh mana seorang individu atau organisasi membayar pajak sesuai dengan peraturan yang mengatur tentang pajak (Marziana et al., 2010).

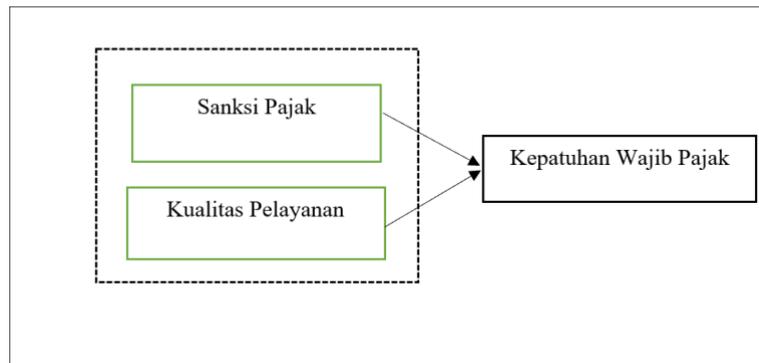
Sanksi perpajakan adalah tindakan yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk menegakkan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan dan membuat wajib pajak melalaikan tanggung jawabnya (Rahayu, 2017:170). Kepatuhan terhadap ketentuan dan peraturan perpajakan dijamin melalui penerapan sanksi perpajakan. Secara sederhana, sanksi perpajakan berfungsi termasuk media guna berwajib pajak tanpa melakukan pelanggaran terhadap kebijakan pajak (Mardiasmo, 2016:62).

Kualitas pelayanan, seperti yang didefinisikan oleh Keller dan Kotler (2016:156),

adalah kumpulan atribut dan fitur dari suatu produk atau jasa yang memiliki kapasitas untuk memenuhi persyaratan eksplisit atau implisit. Terdapat korelasi positif antara berkepuasan berwajib pajak terkait jasa disajikan dengan kepatuhannya pada pemenuhan berkewajiban perpajakan selaras kan hukum positif (Anggraeni, 2013).

### Kerangka Pemikiran

Berkerangka Pemikiran pada pengkajian dibahas penulis mencermati dua variabel bebas yakni Sanksi Pajak, juga Kualitas Pelayanan dalam variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Gambar 2).



### Hipotesis

#### Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan berfungsi sebagai alat pencegah atau penjamin bahwa kepatuhan terhadap peraturan, hukum, dan standar perpajakan akan dipertahankan. Termasuk kedalam penindakan mencegah, sanksi pajak menjamin jika berwajib pajak mematuhi hukum dan peraturan perpajakan. Melalui sanksi pajak, wajib pajak disadarkan akan konsekuensi yang menanti mereka yang gagal memenuhi tanggung jawab fiskalnya. Temuan penelitian yang dilakukan Syah dan Krisdiyawati (2017) memberikan bukti akan hal ini.

H1: Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan, sesuai dengan teori Atribusi, termasuk faktor ekstrinsik dengan mempengaruhi evaluasi Wajib Pajak terkait kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Mencapai standar kualitas yang tinggi dan memberikan layanan pelanggan yang unggul secara konsisten dapat dilakukan melalui peningkatan layanan dan fokus pada standar kinerja layanan yang prima untuk meningkatkan pembayaran pajak wajib pajak. Srihastuti, dkk. (2019), membuktikan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diimplikasikan dari efektivitas berpelayanan publik. Mengacu teori juga temuan pengkajian berkaitan sebelumnya, sehingga berhipotesis penelitian antara lain:

H2: Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

#### Pengaruh Sanksi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara keseluruhan dapat ditentukan dengan menguji hipotesis ini. Pentingnya korelasi antara sanksi, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak ditunjukkan dengan cara ini. Mengenai korelasi antara kualitas pelayanan dan sanksi yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, hipotesis berikut ini dapat diuji:

H3: Sanksi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### 3. METODE PENELITIAN

Metodologi dengan digunakan dalam pengkajian dibahas bersifat kuantitatif. Subjek penelitian dibahas ialah wajib pajak kendaraan bermotor roda dua pada Kota Palembang. Partisipan penelitian ialah seluruh wajib pajak dengan berasal dari kota Palembang. Jumlah sampel dengan diterapkan pada penelitian dibahas berjumlah 100 responden yang diperhitungkan melalui berumuskan *Slovin* bermetode penentuan *Accidental Sampling*.

Variabel independen pada penelitian dibahas ialah Sanksi ( $X_1$ ), juga Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), serta variabel dependennya ialah Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ). Bermodelkan analisis terkait penelitian dibahas menggunakan bermodel regresi linier berganda. Tujuan dari analisis regresi linier berganda ialah guna menghitung bernilai dari sebuah variabel dependen mengacu hubungan antara dua ataupun lebihnya variabel independen dengan variabel tersebut. Persamaan yang mewakili regresi linier berganda antara lain:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak
- $\alpha$  = Konstanta
- $b_{1,2,3}$  = Sanksi ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan( $X_2$ )
- $X_1$  = Sanksi
- $X_2$  = Kualitas Pelayanan
- e = Error

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

Hasil pengujian regresi berganda diperoleh sebagaimana tabel 1 dan 2.

**Tabel 1. Hasil Analisis Regresi**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	12.696	3.734		3.400	.001
	TOTAL_X1	.359	.071	.437	5.027	.000
	TOTAL_X2	.173	.052	.287	3.307	.001

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

Sumber: Output SPSS 26 diolah, 2023

Berdasarkan tabel 1, diperoleh persamaan regresi linier berganda yaitu:

$$Y = 12,696 + 0,359X_1 + 0,173X_2 + e$$

*Adjust R square* 0,252 artinya 25,2% variabel sanksi dan kualitas pelayanan mampu mempaparkan berkepatuhan wajib pajak berjumlah 25,2% juga bersisa diimplikasikan dari berbagai variabel lain dengan tanpa digambarkan dalam penelitian dibahas.

**Tabel 2. Hasil R<sup>2</sup>**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.517 <sup>a</sup>	.268	.252	3.119

a. Predictors: (Constant), TOTAL\_X2, TOTAL\_X1

b. Dependent Variable: TOTAL\_Y

Sumber: Outpus SPSS 26 diolah, 2023

### Uji Hipotesis

Hasil Uji F dan Uji t sebagaimana ditambahkan dalam tabel 3.

**Tabel 3. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	344.662	2	172.331	17.713	.000 <sup>b</sup>
	Residual	943.698	97	9.729		
	Total	1288.360	99			

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL\_X2, TOTAL\_X1

Berdasarkan hasil uji, nilai F-hitung sebanyak 17,713 juga signifikansi berjumlah 0,000. Perihal tersebut mengidentifikasi jika F-hitung sebesar 17,713 melebihi F-tabel yaitu 3,09. Lalu mampu dimaknai jika sanksi (X<sub>1</sub>) juga Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) secara bersamaan mempengaruhi secara bersignifikan variable dependen yaitu berkepatuhan wajib pajak (Y).

**Tabel 4. Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.696	3.734		3.400	.001
	TOTAL_X1	.359	.071	.437	5.027	.000
	TOTAL_X2	.173	.052	.287	3.307	.001

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

Sumber : Output SPSS diolah, 2023

Hasil pengujian menunjukkan sanksi (X<sub>1</sub>) memiliki t<sub>hitung</sub> sebesar 5,027. Hasil t<sub>tabel</sub> dengna didapatkan ialah sebesar 1,984, dikarenakan t<sub>hitung</sub> > t<sub>tabel</sub> (5,027 > 1,984) sehingga mampu diketahui jika H<sub>1</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolaknya. Dengan demikian, sanksi (X<sub>1</sub>) memiliki pengaruh positif juga bersignifikan dalam kepatuhan wajib pajak (Y). Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) mempunyai t<sub>hitung</sub> berjumlah 3,307. Temuan t<sub>tabel</sub> dengan didapatkan ialah sebesar 1,984, dikarenakan t<sub>hitung</sub> > t<sub>tabel</sub> (3,307 > 1,984) sehingga mampu diketahui jika H<sub>2</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak. Dengan demikian, kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) berimplikasi berpositif juga bersignifikan dalam berkepatuhan wajib pajak (Y).

### 4.2 Pembahasan

Temuan pengujian hipotesis mengindikasikan jika secara statistik terdapatnya korelasi bersignifikan juga berpositif diantara bersanksi juga berkepatuhan berwajib pajak.

Perihal tersebut didukung oleh nilai  $t$  hitung ( $5,027 > 1,984$ ) yang lebih besar dari nilai kritis dari  $t$ -tabel dan tingkat signifikansi ( $0,000 < 0,005$ ). Akibatnya, ada peningkatan kemungkinan bahwa individu akan menganggap ketidakpatuhan pajak sebagai suatu tindakan yang dapat dihukum, sehingga berkontribusi pada peningkatan biaya pajak berkendaraan motor. Hal tersebut selaras akan berteori atribusi dengan menegaskan jika bersanksi pajak termasuk kedalam berfaktor eksogen dengan mampu berimplikasi kepatuhan berwajib pajak.

Nilai  $t$ -value guna Kualitas Pelayanan berjumlah 3,307%, melebihi pada bernilai kritis 0,005% dari  $t$ -tabel (1,984). Pengujian hipotesis ini mengindikasikan jika berkepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diimplikasikan bersignifikan dan positif dari kualitas pelayanan. Lebih lanjut, peningkatan berkepatuhan wajib pajak terkait kewajiban perpajakan mampu diamati ketika kualitas pelayanan meningkat. Sebaliknya, ketika kualitas pelayanan menurun, maka berkepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor juga akan menurun. Pengkajian dibahas sejalan dengan berpenelitian dengan dikaji dari Srihartuti dkk. (2019), menemukan bahwa berkepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kabupaten Nganjuk diimplikasikan berpositif juga bersignifikan dari kualitas pelayanan.

Pembuktian hipotesis menunjukkan bahwa dampak gabungan dari variabel independen, kualitas pelayanan juga sanksi, terkait variabel dependen, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Palembang ialah positif juga signifikan secara statistik. Mengacu temuan analisis regresi linier berganda,  $F$ -hitung melebihi  $F$ -tabel ( $17,713 > 3,09$ ). Oleh karena itu, berkepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kota Palembang mampu ditingkatkan melalui penerapan sanksi pajak yang tegas dan pelayanan yang berkualitas tinggi. Hal ini didasarkan pada berteori dengan diterapkan pada pengkajian dengan menguji dampak dari kualitas pelayanan juga sanksi pajak, di antara variabel-variabel lainnya, dalam berkepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan berketinggian dan berkesadaran wajib pajak juga sanksi dibebankan dikenakan atas ketidakpatuhannya membayar pajak, turut menunjang kepatuhan wajib pajak pada pemenuhan kewajibannya. Sebaliknya, kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan akan terganggu jika mereka tidak memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai implikasi penggelapan pajak, serta jika otoritas pajak tidak dapat memberikan bantuan yang memadai kepada mereka.

## 5. KESIMPULAN

Setelah melakukan analisis, diperoleh kesimpulan bahwa motivasi dan kualitas pelayanan memerikan kontribusi 25,2% secara simultan dalam berkepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kota Palembang. Secara parsial mendorong juga kualitas berpelayanan berimplikasi positif juga bersignifikan dalam berkepatuhan wajib pajak kendaraan pada kota Palembang.

## DAFTAR PUSTAKA

Agung Gde Mantra Suarjana, A., Dewa Made Partika, I., Made Sura Ambara Jaya, I., Gst Nym Suci Murni, N. (2020). Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak Serta Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan*, 16(2). <http://ojs.pnb.ac.id/index.php/JBK>

Anggraini, S. F., Furqon, I. K., & Tarmizi, R. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Pekalongan. *Jurnal*

*Manajemen Retail Indonesia*, 2(1).

Ardiyanti, N. P. M., & Supadmi, N. L. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Layanan SAMSAT Keliling pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(8), 1915-1926.

Firnanda, S. D. (2017). Pengaruh Motivasi dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman dan Pelayanan sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Akuntansi UNESA*, 6(1), 18-27.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM 26 SPSS 26*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ilhamsyah (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*.

Kusnadi, A. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Intensifikasi Pajak, Pelaksanaan Law Enforcement dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Wajib Pajak di Kantor SAMSAT Cikokol Tangerang) *Jurnal Akuntansi (Vol. 2, No.1)*. <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/ga>

Mardiasmo (2016). *Perpajakan*. Edisi terbaru. Yogyakarta: Andi

Martini, R., Lorensa, L., & Amri, D. (2022). Pajak Daerah, Lain-Lain PAD yang Sah, dan Belanja Modal: Bukti Empiris Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Akademi Akuntansi*, 5(2), 271-278.

Martini, R., Agustin, R., Zaliah, Z., & Winarko, H. (2019). Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sumatera Selatan: dari Kontribusi Retribusi pasar. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Keuangan Daerah*, 5(1), 58-71.

Maryati, E. (2014). Pengaruh Sanksi Pajak, Motivasi dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi, Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.

Post, s. (2022, September 15). *Mayoritas Sepeda Motor di Palembang Menunggak Pajak, Pengendara Cuma Janji saat Disetop Petugas*. Retrieved from sripoku.com: <https://palembang.tribunnews.com/>

Priyatno, D. (2017). *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Putri, A. R. S., & Jati, I. K. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Denpasar. *E. Journal Akuntansi*, 2(3).

Republik Indonesia (2022). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022

tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

\_\_\_\_\_. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah.

\_\_\_\_\_. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Samsudin, Sadili. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung Pustaka Setia.

Sanjiwani, D. M. P. & I Gede Suparta Wisadha. (2016). Pengaruh Locus Of Control, Gaya Kepemimpinan, dan Komitmen Organisasi Pada Kinerja Auditor Kantor Akuntan Publik. Universitas Udayana. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Volume 14 Nomor 2, 920-94.7

Safitri, R. N., & Afiqoh, N. W. (2022). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Efektifitas Sistem Perpajakan, dan Motivasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *RISTANSI: Riset Akuntansi*, 3(2), 165-177.

Suharli, N., & Sutandi, S. (2023). Pengaruh Motivasi, *Self Assessment System* dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak UMKM Di Perumahan Bayur Sarana Indah). *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 376-384.

Syah, A. (2017). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor UPPD/Samsat Brebes). *Jurnal AKSI (Akuntansi dan Sistem Informasi)*, 2(2).

Triyani, L. (2017). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Grobogan) (*Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Semarang*).

Wahya, S. J., Hartati, S., Fithri, E. J., & Martini, R. (2022, February). Hotel and Restaurant Taxes Role to the Local Original Revenue of Regency/City in South Sumatera. In 5th FIRST T3 2021 International Conference (FIRST-T3 2021) (pp. 126-131). Atlantis Press.

Wardani, D. K., & Rumiyaun, R. (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*, 5(1), 15-24.A

Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Nominal Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 7(1), 33-54.

- Widajantie, T. D., & Anwar, S. (2020). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *Behavioral Accounting Journal*, 3(2), 129
- Yulvian, H., Martini, R., & Armaini, R. (2023). Pengaruh Kebijakan Fiskal dan Dana Perimbangan terhadap Belanja Daerah: Studi pada Pemerintah Kabupaten/Kota di Sumatera Selatan. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(5), 2585-2593.