

Pengaruh Motivasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Palembang

Rowaldi Adrean

Prodi Akuntansi Sektor Publik, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang
Jl Srijaya Negara Bukit Besar, Palembang, Sumatera Selatan
rowaldyadrean@gmail.com

Firmansyah

Prodi Akuntansi Sektor Publik, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang
Jl Srijaya Negara Bukit Besar, Palembang, Sumatera Selatan
firmansyahica2@gmail.com

Desi Indriasari

Prodi Akuntansi Sektor Publik, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang
Jl Srijaya Negara Bukit Besar, Palembang, Sumatera Selatan
uno1.adies2@gmail.com

Article's History:

Received 17 Agustus 2023; Received in revised form 5 September 2023; Accepted 18 September 2023; Published 1 Oktober 2023. All rights reserved to the Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET).

Suggested Citation:

Adrean, R., Firmansyah., & Indriasari, D. (2023). Pengaruh Motivasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Palembang. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 9 (5). 2169-2177.
<https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i5.1569>

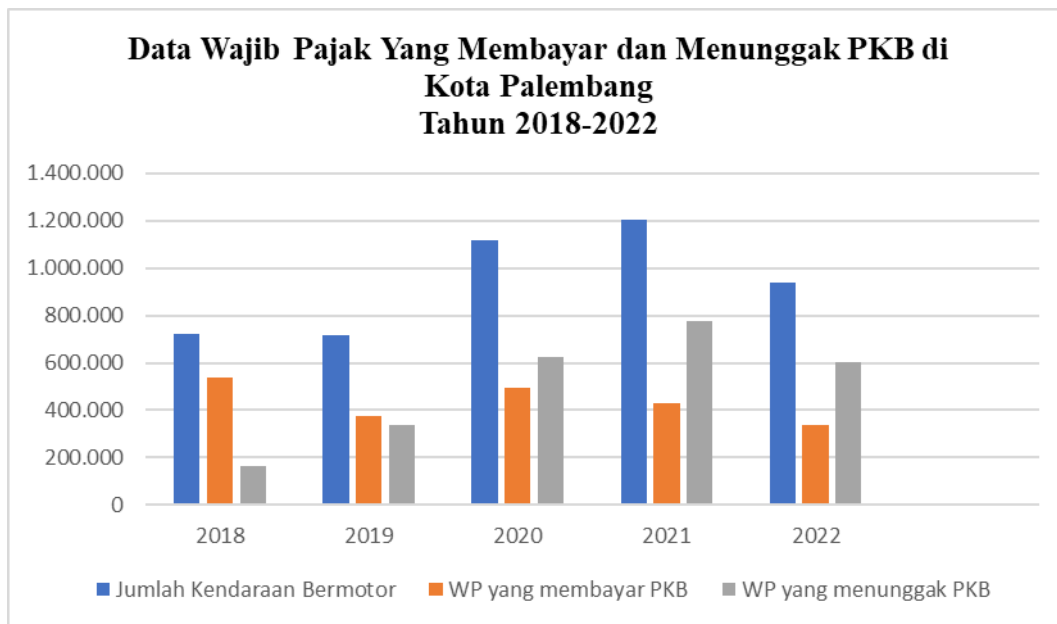
Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Motivasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 di Kota Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang ada di Kota Palembang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang dihitung berdasarkan rumus *Slovin* dengan metode penentuan sampel *Accidental Sampling*. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 29. Hasil penelitian ini menemukan bahwa Motivasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan. Uji secara simultan menunjukkan hasil bahwa variabel Motivasi dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,711, yang berarti Motivasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh sebesar 71,1% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Motivasi dan Kualitas Pelayanan

Pendahuluan

Palembang merupakan ibu Kota Provinsi Sumatera Selatan yang saat ini sedang mengalami kemajuan dalam bidang Pembangunan. Agar pelaksanaan Pembangunan dapat terus berjalan seperti yang diharapkan, maka harus didukung dengan anggaran yang memadai. Oleh karena itu, pemerintah Kota Palembang terus melakukan berbagai cara dalam meningkatkan dan mengoptimalkan pendapatan daerahnya. Salah satu yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kota Palembang dalam meningkatkan pendapatan daerahnya adalah dengan mendorong penerimaan pajak daerah dari sektor PKB. Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.



Sumber: BAPENDA Sumatera Selatan (2023)

Gambar 1
Grafik Wajib Pajak yang Membayar dan Menunggak PKB

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan tersebut dapat dilihat bahwa pada tahun 2018 sampai 2022 masyarakat yang tidak patuh dalam membayar kewajibannya mengalami kenaikan yang cukup besar. Hal ini membuktikan bahwa masih banyak wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang yang tidak melakukan kewajiban perpajakannya. Dapat kita ketahui pada saat ini masyarakat dapat dengan mudah memperoleh kendaraan bermotor dengan cara kredit. Hal ini harusnya dapat dimanfaatkan oleh kantor SAMSAT Kota Palembang untuk melakukan pemungutan pajak kepada pemilik kendaraan bermotor tersebut untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dengan meningkatnya penggunaan kendaraan bermotor seharusnya pemerintah daerah bisa mendapatkan penerimaan lebih dari sektor pajak ini, akan tetapi menurut kabar dalam [SRIPOKU.COM](https://sripoku.com), UPTB Samsat Palembang I saat melakukan operasi kepatuhan pajak kendaraan bermotor di beberapa titik yang ada di Kota Palembang menemukan masih banyaknya kendaraan bermotor roda 2 di Kota Palembang yang belum taat pajak.

Dilihat dari data dan berita tersebut, masih terdapatnya wajib pajak di Kota Palembang yang belum patuh dalam melakukan kewajiban pajak motornya, oleh karena itu Pemerintah Kota Palembang harus terus melakukan berbagai upaya yang harapannya dapat mengoptimalkan dan meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Namun dalam melakukan upaya tersebut, pemerintah tentunya mengalami beberapa kendala, salah satunya adalah terjadi ketidak patuhan wajib pajak yang dikarenakan kelalaian wajib pajak itu sendiri. Kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku (Ilhamsyah dkk,2016).

Salah satu factor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kurangnya motivasi dari Masyarakat untuk membayarkan pajak kendaraanya. Kurangnya motivasi dari masyarakat dapat menyebabkan kepatuhan wajib pajak di Kota Palembang menurun. Menurut Uno (2008) motivasi merupakan dorongan yang terdapat dalam diri seseorang untuk berusaha mengadakan perubahan tingkah laku yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhannya. Faktor lain yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah kualitas pelayanan (Putri & Jati, 2012).

Kualitas pelayanan juga berperan penting dalam ketaatan pajak. Menurut Widajantie & Anwar (2021) pelayanan adalah cara Petugas menolong, mengelola, atau menyediakan semua kebutuhan yang diperlukan

wajib pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kusnadi (2023) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi penelitian tersebut tidak didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Iglesias (2021) dimana kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan fenomena di atas penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Pengaruh Motivasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang”**

Tinjauan Pustaka

Teori Atribusi

Atribusi merupakan suatu teori yang menjelaskan alasan yang menyebabkan seseorang berperilaku. Teori atribusi dikembangkan oleh Fritz Heider yang menyatakan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan internal (internal forces) dan kekuatan eksternal (external forces). Teori atribusi menjelaskan bahwa Ketika seorang individu mengamati perilaku seseorang, ia berusaha untuk menentukan apakah itu disebabkan secara internal atau eksternal (Robbins, 2017).

Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung digunakan untuk keperluan negara bagi besar-besarnya kemakmuran rakyat. Adapun pembagian pajak berdasarkan instansi pemungutan pajak terdiri dari 2 jenis, yaitu Pajak Pusat & Pajak Daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Ardiyanti dan Supadmin (2020) menyatakan pajak kendaraan bermotor yang selanjutnya disebut PKB merupakan pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang dibebankan kepada orang pribadi atau badan yang memiliki dan menguasai kendaraan bermotor.

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak daerah. Pajak ini menganut sistem bagi hasil antara Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Pemerintah Provinsi menerima bagi hasil PKB sebesar 70% sedangkan Pemerintah Kota menerima sebesar 30%. Hasil penerimaan PKB paling sedikit 10% termasuk yang dibagi hasilkan kepada Kabupaten/Kota, dialokasikan untuk Pembangunan dan pemeliharaan jalan serta peningkatan modal dan sarana transportasi umum.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Barus, (2016) kepatuhan perpajakan (tax compliance) adalah keadaan dimana wajib pajak pribadi mempunyai kesediaan dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakanya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seorang wajib pajak sesuai atau gagal untuk memenuhi peraturan perpajakan (Marziana et al, 2010). Kepatuhan dalam hal perpajakan adalah suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak itu sendiri dalam melaksanakan kewajibannya dibidang perpajakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Motivasi

Motivasi berasal dari bahasa Latin "movere", yang berarti menggerakkan. Menurut KBBI Motivasi merupakan keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan seseorang tersebut melakukan sesuatu dengan tujuan tertentu. Samsudin (2010:281) mengemukakan bahwa motivasi adalah proses yang mempengaruhi atau

mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah di tetapkan.

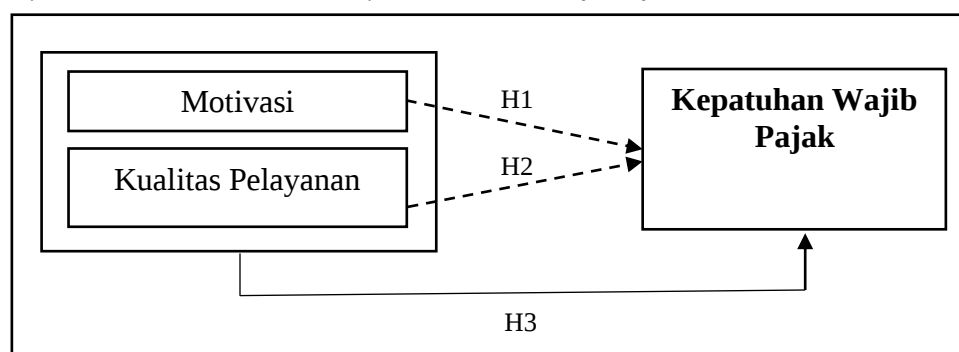
Menurut Gunarsa (2008) motivasi dapat dibagi menjadi dua yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik merupakan dorongan atau kehendak yang kuat dan berasal dari dalam diri seseorang. Semakin kuat motivasi intrinsik yang dimiliki oleh seseorang, semakin besar kemungkinan ia memperlihatkan tingkah laku yang kuat untuk mencapai tujuan. Sedangkan motivasi ekstrinsik adalah segala sesuatu yang diperoleh melalui pengamatan sendiri, ataupun melalui saran, anjuran atau dorongan dari orang lain.

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016:156), kualitas layanan adalah seperangkat fitur dan karakteristik produk atau layanan yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan eksplisit atau implisit. Wajib pajak yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan cenderung untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Anggraeni,2013).

Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran dalam penelitian ini peneliti menggambarkan dua variabel bebas yaitu Motivasi dan Kualitas Pelayanan terhadap variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, sebagai berikut:



Gambar 2
Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Pengaruh Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Motivasi adalah kekuatan potensial yang berada dalam diri seseorang dan dapat dikembangkan oleh hal lain dari luar yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau negative (Dianawati, 2008). Menurut Syah (1997:136) motivasi dapat dibagi menjadi dua yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Sanksi dan kualitas pelayanan dapat menjadi faktor yang menyebabkan munculnya motivasi ekstrinsik. Hubungan peran aparat pajak dengan motivasi wajib pajak adalah aparat pajak (*fiskus*) yang dipercaya oleh wajib pajak untuk mengelola penerimaan negara harus mampu meyakinkan wajib pajak akan manfaat pajak suatu negara. Motivasi akan timbul dalam diri seseorang dan kemudian terealisasi usaha atau kegiatan untuk mencapai tujuan. Apabila motivasi masyarakat tinggi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka secara tidak langsung kepatuhan wajib pajak akan meningkat

H₁ : Motivasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan teori Atribusi, kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan yang baik terjadi peningkatan pembayaran pajak oleh wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Nindya Arofia, Nur Rahmanti Ratih, dan Eni Srihastuti (2019) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan teori dan hasil penelitian yang relevan diatas, maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut.

H₂ : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan.

Pengaruh Motivasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis ini ditujukan untuk mengetahui apakah variabel motivasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Melihat hubungan motivasi dan kualitas pelayanan kepatuhan wajib pajak, maka hipotesis dapat diusulkan sebagai berikut:

H₃ : Motivasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan.

Metodelogi

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian dilakukan pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang ada di Kota Palembang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang dihitung berdasarkan rumus *Slovin* dengan metode penentuan sampel menggunakan *Accidental Sampling*.

Variabel independent dalam penelitian ini adalah motivasi (X₁) dan kualitas pelayanan (X₂), dan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Model analisis pada penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independent terhadap satu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independent. Persamaan regresi linier berganda dapat dinyatakan sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak
α = Konstanta
b₁, b₂, = Motivasi X₁, Kualitas Pelayanan X₂
X₁ = Motivasi
X₂ = Kualitas Pelayanan
e = Error term

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Hasil uji regresi berganda diperoleh sebagaimana tabel 1 dan 2.

Tabel 1
Hasil Analisis Regresi

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.430	1.860		3.456	<.001
1 Motivasi	.367	.086	.411	4.269	<.001
Kualitas Pelayanan	.182	.057	.286	3.161	.002

Sumber: Output SPSS 29 diolah, 2023

Berdasarkan tabel 1, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KWP = 6.430 + 0,367M + 0,182KP + e$$

Keterangan:

KWP : Kepatuhan Wajib Pajak

M : Motivasi
KP : Kualitas Pelayanan
E : Error

Tabel 2
Hasil R²

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.847 ^a	.717	.711	2.166

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Output SPSS 29 diolah, 2023

Adjusted R Square 0,711, artinya 71,1% variabel motivasi dan kualitas pelayanan dapat menjelaskan kepatuhan wajib pajak sebesar 71,1% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

Uji Hipotesis

Hasil uji F dan Uji t sebagaimana ditampilkan dalam tabel berikut ini.

Hasil Uji F

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1153.890	2	576.945	122.968	<,001 ^b
	Residual	455.110	97	4.692		
	Total	1609.000	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Output SPSS 29 diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji, nilai F-hitung sebesar 122,968 dan signifikansi sebesar 0,001. Hal ini mengindikasikan bahwa F-hitung sebesar 122,968 lebih besar dari F-tabel yaitu 3,09. Sehingga dapat dinyatakan bahwa motivasi (X₁) dan kualitas pelayanan (X₂) secara beirsama-sama mempengaruhi secara signifikan variabel dependen yakni kepatuhan wajib pajak (Y).

Uji t

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.714	1.823		4.230	<,001
	X1	.470	.076	.526	6.184	<,001
	X2	.236	.054	.372	4.367	<,001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS 29 diolah, 2023

Hasil pengujian menunjukkan motivasi (X_1) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 6,184. Hasil t_{tabel} yang didapat adalah sebesar 1,984, dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,184 > 1,984$) maka dapat diketahui bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian, motivasi (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan (Y).

Kualitas pelayanan (X_2) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 4,367. Hasil yang diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,984, dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,367 > 1,984$) maka H_2 diterima dan H_0 ditolak. Sehingga, dapat disimpulkan kualitas pelayanan (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Pembahasan

Pengaruh Motivasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis menunjukkan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung ($6,184$) $> t$ tabel ($1,984$). Dengan demikian, semakin baik motivasi wajib pajak untuk membayarkan pajaknya maka akan semakin baik pula kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kota Palembang.

Hal ini sejalan dengan Teori Atribusi yang menyatakan bahwa dorongan dari dalam diri untuk berperilaku patuh dibentuk oleh motivasi wajib pajak itu sendiri. Karena kesadaran untuk membayarkan pajak timbul dari dalam diri sendiri tanpa adanya paksaan dari pihak lain dan sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suharli dan Sutandi (2023). Penelitian yang dilakukan oleh Suharli dan Sutandi (2023) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung ($4,367$) $> t$ tabel ($1,984$). Pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin baik pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan maka kepatuhan wajib pajak kendaraan akan semakin menurun. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Srihastuti dkk (2019) dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Nganjuk.

Pengaruh Motivasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pembuktian hipotesis menunjukkan variabel independent dalam penelitian ini yaitu motivasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependennya yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang. Hal tersebut berdasarkan hasil regresi linier berganda yang diperoleh yaitu F -hitung $> F$ -tabel ($122,968 > 3,09$).

Adanya peningkatan motivasi dan kualitas pelayanan yang maksimal akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang. Hal ini didasarkan pada teori yang digunakan dan penelitian yang dilakukan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak, misalnya motivasi dan kualitas pelayanan. Penjelasan adalah jika wajib pajak mempunyai motivasi dalam memenuhi perpajakannya dan diberikan kualitas pelayanan yang baik maka tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap kepatuhan perpajakan akan semakin tinggi. Begitupula sebaliknya jika wajib pajak tidak memiliki motivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan tidak diberikan pelayanan yang baik oleh petugas pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin rendah.

Kesimpulan

Setelah melakukan analisis, diperoleh kesimpulan bahwa motivasi dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi 71,1% secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang. Dan secara parsial motivasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kota Palembang.

Referensi

- Agung Gde Mantra Suarjana, A., Dewa Made Partika, I., Made Sura Ambara Jaya, I., Gst Nym Suci Murni, N., Akuntansi, J., Negeri Bali, P., & Pariwisata, J. (n.d.) (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 AKUNESA*, 6(1), 18-27.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM 26 SPSS 26*. Semarang Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunarsa, Singgih D. 2008. *Psikologi Anak: Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. Jakarta: PT BPK Gunung Mulia
- 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
- 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/>
- Priyastama, R. (2020). *The Book of SPSS, Pengolahan dan Analisis Data*. Start Up.
- 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, Desak Made Putri dan I Gede Suparta Wisadha. 2016. Pengaruh Locus Of Control, Gaya Kepemimpinan, dan Komitmen Organisasi Pada Kinerja Auditor Kantor Akuntan Public. Universitas Udayana. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Volume 14 Nomor 2, hal 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*).
- 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