

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan *E-Samsat* Terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

(Studi Pada Samsat Kota Jakarta Timur)

1st MOCHAMAD ANNAS NASRUDIN SIREGAR, 2nd SULISTYOWATI, S. E., M. Ak.

Akuntansi
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta
Jakarta, Indonesia
mochannas99@gmail.com
sulistyowati@stei.ac.id

***Abstrak-** Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Kota Jakarta Timur).*

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yang diukur dengan menggunakan metoda regresi linier berganda dengan SPSS 22. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur. Sampel yang digunakan ditentukan berdasarkan metoda rumus slovin dan didapatkan hasil sebanyak 100 sampel. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner, dengan teknik penyebaran data secara accidental sampling

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa (1) Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, (2) Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, (3) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, (4) Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, (5) Penerapan E-Samsat berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Keywords: Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-SAMSAT

PENDAHULUAN

Pajak merupakan pungutan yang bersifat terutang yang wajib dibayarkan, yang dilakukan oleh negara kepada masyarakat yang bersifat memaksa dan berdasarkan Undang-Undang, serta tidak akan mendapat imbalan secara langsung dan hasil pemungutannya akan digunakan untuk membiayai keperluan negara dalam bidang pelaksanaan pemerintahan maupun pembangunan (Siahaan, 2013).

Desentralisasi pemerintah pusat dilakukan untuk mengawasi dan mengatur secara langsung urusan-urusan yang ada di daerah demi efisiensi serta efektivitas pengelolaan urusan pemerintah pusat tersebut dalam bidang kebijakan, perencanaan, pelaksanaan ataupun pembiayaan tetapi tidak lepas dari tanggung jawab pemerintah daerah terhadap pemerintah pusat. (Afandi, 2016)

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 menyatakan bahwa pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak daerah ini dapat berasal dari pajak daerah itu sendiri atau pajak provinsi yang akan diserahkan ke masing-masing daerah untuk memenuhi keperluan daerah dalam rangka memakmurkan rakyat.

Salah satu pajak daerah adalah pajak kendaraan bermotor, yang akan terutang dan wajib dibayarkan oleh wajib pajak yang memiliki hak dan atas nama atas kendaraan bermotor serta terdaftar di samsat tertentu. Halaman m.kumpran.com, menyatakan populasi kendaraan bermotor di Jakarta Timur selama 2018-2019 mencapai 2,6 juta unit. Jumlah

tersebut meliputi kendaraan roda empat atau lebih sekitar 1 juta unit, dan 1,6 juta kendaraan roda dua. Selama 2018-2019 rata-rata jumlah yang sudah daftar ulang sekitar 1,4 juta kendaraan bermotor. Berarti hampir 40 persen nya atau 1,2 juta unit masih menunggak.

Kepatuhan wajib pajak akan sangat mempengaruhi penerimaan pajak karena pada dasarnya jika kepatuhan para wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga dapat meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan. (Wardani & Rumiyatun, 2017). Dalam penerimaan pajak, kepatuhan wajib pajak menjadi masalah yang sangat penting, karena jika pajak yang diperoleh oleh negara tidak mencapai nilai yang ditargetkan, maka secara tidak langsung juga dapat mempengaruhi dan menghambat pembangunan negara. Adapun persoalan lainnya yang secara umum dihadapi oleh wajib pajak adalah masih banyak wajib pajak yang tidak mengetahui pengalokasian uang pajak yang mereka bayarkan. (Susanti, 2018).

(Ilhamsyah, Endang, & Dewantara, 2016) menyebutkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara positif secara bersama-sama (simultan) dan signifikan oleh variabel pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan serta sanksi perpajakan. Sedangkan menurut Wardani & Rumiyatun (2017) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak antara lain pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan sistem samsat drive thru.

Pengetahuan perpajakan adalah pemahaman dasar bagi wajib pajak adalah pengetahuan mengenai hukum, Undang-Undang, serta tata cara perpajakan yang benar, sehingga jika wajib pajak telah mengetahui dan memahami mengenai fungsi-fungsi dan peran perpajakan maka wajib pajak akan semakin patuh dan taat dalam urusan perpajakannya. Menurut (Carolina, 2009) “Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan”.

Kesadaran perpajakan merupakan kondisi dimana wajib pajak mengetahui dan mengerti segala hal mengenai perihal perpajakan tanpa adanya suatu paksaan dari pihak-pihak lain (Wardani & Rumiyatun, 2017). Kesadaran perpajakan akan timbul dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Jika wajib pajak mulai memahami dan menyadari pentingnya

membayar pajak, maka tingkatan kepatuhan para wajib dalam urusan perpajakannya akan meningkat.

Kualitas pelayanan menurut (Boediono, 2003) “adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”. Kualitas interaksi, kualitas lingkungan, serta hasil kualitas pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Cakoro, Susilo, & Zahroh, 2015) Menurut (Supadmi, 2010) “dikatakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dengan memberikan 4 K yaitu Keamanan, Kenyamanan, Kelancaran, dan Kepastian Hukum yang dapat dipertanggungjawabkan”. Pelayanan pajak yang baik oleh aparat pajak menjadikan wajib pajak merasa dihargai dan merasa aman dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Cakoro, Susilo, & Zahroh, 2015)

Jaminan atau pencegahan (preventif) agar peraturan perpajakan yang telah diatur dapat ditaati serta tidak dilanggar oleh wajib pajak adalah dengan adanya sanksi perpajakan (Mardiasmo, 2011). Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh sanksi pajak, sehingga dengan terdapat sanksi pajak dapat berguna untuk penegakan hukum dalam mewujudkan nilai ketertiban dalam perpajakan, agar para wajib pajak patuh untuk membayarkan pajaknya sehingga dapat meningkatkan pendapatan negara dari sektor perpajakan.

Layanan e-samsat adalah layanan pembayaran pajak online yang dapat dilakukan melalui aplikasi samsat online nasional (samolnas), dan dapat dibayarkan melalui e-banking, atau ATM bank yang telah ditentukan oleh samsat tertentu. Layanan e-samsat tersebut merupakan upaya yang dilakukan oleh Korlantas Polri dan intansi terkait untuk mengoptimalkan tingkat kepatuhan dan memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. (Yuniar, 2018).

Dengan diperolehnya hasil penelitian terdahulu tersebut diatas serta penambahan variabel penerapan sistem elektronik samsat (e-samsat), maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Kota Jakarta Timur)”**.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Pajak

Berdasarkan Undang-Undang No. 28 tahun 2007 pasal 1 menyebutkan bahwa Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Fungsi Pajak

Menurut Resmi (2014), pajak memiliki dua fungsi yaitu pertama adalah fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara), dan kedua adalah fungsi *regulerend* (pengatur). Fungsi *budgetair* atau sumber keuangan negara artinya pajak adalah salah satu sumber pendapatan pemerintah yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah maupun pembangunan. Upaya pemerintah untuk dapat memperoleh pendapatan sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya yang ditempuh pemerintah dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak, seperti Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lain-lain.

Fungsi *regulerend* atau pengatur berarti pajak merupakan alat untuk mengatur dan melaksanakan peraturan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan yang ditetapkan di luar bidang keuangan. Contoh penerapan pajak sebagai pengatur yaitu pajak yang dikenakan terhadap barang-barang mewah, tarif pajak progresif, tarif pajak ekspor, dll.

Pajak Daerah

Pajak daerah adalah pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dengan peraturan-peraturan daerah, dan wewenang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah serta hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam pelaksanaan pemerintah serta pembangunan di daerah (Siahaan, 2013).

Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang tergolong ke dalam jenis perpajakan provinsi. Objek kendaraan pajak bermotor adalah wajib pajak yang memiliki penguasaan kendaraan dan/atau kepemilikan kendaraan bermotor. Adapun pengertian kendaraan bermotor adalah:

1. Semua jenis kendaraan beroda dan gandengannya atau tidak, yang digunakan di semua jenis jalan darat maupun yang dioperasikan di air yang dikendalikan dengan menggunakan peralatan-peralatan teknik (motor atau peralatan lain sejenisnya yang berfungsi sebagai pengubah suatu sumber daya energi-energi tertentu sehingga menjadi tenaga yang

menghasilkan gerak pada kendaraan bermotor tersebut, termasuk juga alat-alat berat dan alat-alat besar sejenisnya yang untuk mengoperasikannya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat permanen).

2. Kendaraan bermotor yang dioperasikan di semua jenis jalan di darat beroda beserta gandengannya dan di air dengan ukuran isi kotor lima *Gross Tonnage* (GT 5) sampai dengan tujuh *Gross Tonnage* (GT 7).

Subjek pajak kendaraan bermotor adalah wajib pajak pribadi atau instansi yang memiliki kendaraan bermotor. Objek pajak kendaraan bermotor merupakan kepemilikan atas kendaraan bermotor.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nurmatu dalam jurnal (Ilhamsyah, Endang, & Dewantara, 2016). Kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak melaksanakan segala hal yang menjadi kewajiban pajaknya. Menurut Siti Kurnia dalam jurnal Desi dkk. (2019). Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Menurut Puri dalam jurnal Desi dkk. (2019). Kepatuhan pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hal perpajakannya.

Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan

Menurut Widayanti dalam (Ilhamsyah, Endang, & Dewantara, 2016) mengungkapkan berbagai hal yang mencakup pengetahuan dan pemahaman wajibpajak adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui dan memahami tentang hak dan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak.
- b. Kepemilikan NPWP, merupakan suatu sarana untuk mengefisienkan administrasi perpajakan, wajib pajak yang sudah memiliki penghasilan, wajib untuk mendaftarkan diri untuk mendapat Nomor Pokok Wajib Pajaknya.
- c. Mengetahui dan memahami mengenai sanksi perpajakan.
- d. Mengetahui dan memahami mengenai PKP, PTKP, dan tarif pajak. Sehingga mereka akan mampu menghitung dan melaporkan kewajiban perpajakannya dengan benar dan baik.
- e. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang diperoleh melalui sosialisasi maupun pelatihan.

Kesadaran Wajib Pajak

Dalam Wardani & Rumiayatun (2017). Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi mengetahui dan mengerti perihal pajak tanpa paksaan dari pihak lain. Dalam Nasution (2003:62) dalam (Ilhamsyah, Endang, & Dewantara, 2016). Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dalam (Ilhamsyah, Endang, & Dewantara, 2016). Terdapat 5 aspek yang menjadi perhatian jika orang lain melakukan penilaian terhadap pelayanan, yaitu: (1) *Tangible*, mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi, (2) *Empathy*, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan, (3) *Responsiveness*, keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap, (4) *Reliability*, kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan, (5) *Assurance*, mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan).

Sanksi Perpajakan

Menurut Madiasmo dalam (Ilhamsyah, Endang, & Dewantara, 2016)). Mengungkapkan, sanksi pajak merupakan jaminan dan/ atau pencegahan (*preventif*) agar aturan tentang perpajakan yang berlaku tidak dilanggar oleh wajib pajak. dalam artian, sanksi pajak merupakan alat pencegah wajib pajak agar tidak melanggar ketentuan dan peraturan pajak yang ada. Menurut Syafirudin dalam Desi dkk. (2019). Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Penerapan E-Samsat

Penggunaan layanan elektronik samsat melalui aplikasi Samsat *Online* Nasional (Samolnas) dapat dilakukan sebagai berikut:

- a. Unduh aplikasi Samsat *Online* Nasional (Samolnas) di *Play Store Android*
- b. Pilih menu pajak kendaraan bermotor (PKB) dan klik menu pendaftaran
- c. Kemudian akan muncul pemberitahuan, Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran (TBPKP) dan stiker pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) akan dikirim ke alamat yang tertera di STNK. Disini selanjutnya wajib pajak diminta untuk mengambil keputusan, apakah setuju atau tidak setuju, kemudian klik tombol setuju
- d. Kemudian akan muncul formulir yang harus diisi yakni nomor polisi kendaraan, Nomor Induk Keluarga (NIK), lima digit terakhir nomor rangka, nomor telepon, dan *email*.
- e. Isi formulir dengan teliti dan data yang benar, kemudian klik lanjutkan. Sistem akan memproses data tersebut selama kurang lebih satu menit. Jika data yang dimasukkan sudah

benar, akan muncul data lengkap mengenai kendaraan yang akan Anda bayarkan pajaknya sekaligus besaran pajak yang harus dibayarkan.

- f. Klik tombol setuju untuk mendapatkan kode bayar. Kode tersebut nantinya digunakan untuk membayar pajak melalui *E-Channel* perbankan (*e-banking* atau ATM).

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Dewi & Rumiya (2017). Pengetahuan pajak adalah 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.

Berdasarkan penelitian terdahulu Cakoro, Susilo, & Zahroh (2015), mengungkapkan, variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian Ilhamsyah, Endang, & Dewantara (2016) dan penelitian oleh Oladipupo & Obaze, (2016) mengungkapkan, variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Putra, Kusuma, & Dewi (2019) dan penelitian oleh Olaoye, Ayeni, & Alaran (2017) mengungkapkan variabel pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran wajib pajak adalah kondisi wajib pajak menyadari akan pentingnya pajak tanpa paksaan dari pihak lain. Peningkatan kepatuhan wajib pajak akan terjadi jika wajib pajak telah menyadari pentingnya dan manfaat dari membayar pajak. (Fitriani, 2018:21).

Dalam penelitian Wardani & Rumiya (2017), Ilhamsyah, Endang, & Dewantara (2016), Wardani & Asis (2017), Sania, & Yudianto (2018), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pelayanan adalah suatu proses adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Kusuma, 2014). Kepatuhan wajib pajak bergantung pada bagaimana petugas pajak yang memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak (Ilhamsyah, Endang, & Dewantara, 2016)

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Cakoro, Susilo, & Zahroh (2015) , yang didukung penelitian oleh Ilhamsyah, Endang, & Dewantara (2016), dan Sania, & Yudianto (2018) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sanksi perpajakan adalah faktor lain yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Wardani & Rumiyatun, 2017). Pelaksanaan penegakan hukum pajak secara tegas dan konsisten akan mampu menciptakan kepatuhan yang lebih dari wajib pajak, yang bermuara pada peningkatan penerimaan dari sektor pajak. Pemberian sanksi administrasi pelanggaran ketentuan perpajakan dimaksud untuk mencegah ingkahlaku yang tidak dikehendaki sehingga akan tercapai kepatuhan yang lebih dari wajib pajak (Wardani & Rumiyatun, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Cakoro, Susilo, & Zahroh (2015), Ilhamsyah, Endang, & Dewantara (2016), dan Putra, Kusuma, & Dewi (2019), menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Oladipupo, & Obazee (2016), menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Elektronik samsat (*E-samsat*) merupakan fasilitas pelayanan bayar pajak *online* melalui aplikasi samsat online nasional (Samolnas) yang dibayarkan melalui *e-banking* atau ATM Bank yang telah ditentukan. Fasilitas ini bertujuan untuk mempermudah wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotornya. Penelitian yang dilakukan oleh Yolani, Djatikusuma, & Sugara (2012) mengungkapkan bahwa pembayaran pajak secara *online* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengembangan Hipotesis

H₁ : Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

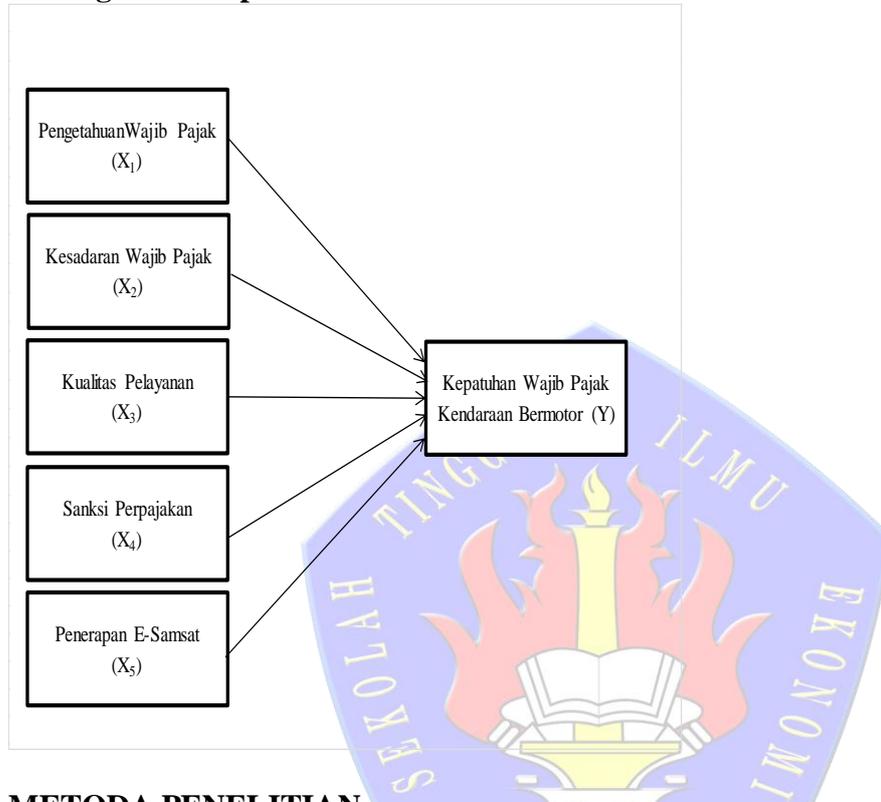
H₂ : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

H₃ : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

H₄ : Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

H₅ : Penerapan *E-Samsat* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kerangka Konseptual Pemikiran



METODA PENELITIAN

Strategi penelitian yang dilakukan yaitu metode asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2014). Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan data menggunakan kuisioner. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang memandang realitas, gejala atau fenomena yang dapat diklasifikasikan secara konkrit, terukur dan hubungan gejala bersifat sebab akibat (Sugiyono, 2014).

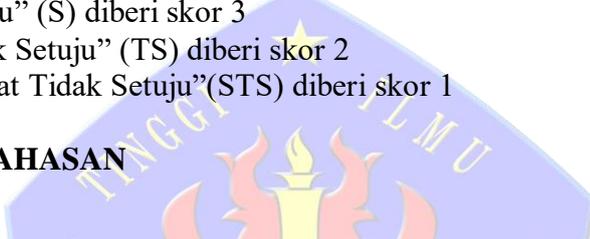
Sampel ditentukan secara *accidental sampling* (teknik penentuan sampel secara kebetulan) yaitu siapapun objek dengan kebetulan mengisi kuisioner dan sesuai kriteria yang dibutuhkan, maka dapat digunakan sebagai sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden berdasarkan rumus *slovin*.

Metoda pengumpulan data penelitian menggunakan cara menyebarkan kuisioner. Kuisioner merupakan daftar pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Pertanyaan akan diajukan dengan isi indikator pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan penerapan *e-samsat* dan indikator kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan skala *likert*. Menurut (Anwar, 2014)) Skala *Likert* adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pernyataan berkaitan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur dengan menggunakan skala likert 4 point. Dengan perincian sebagai berikut:

- 1) Kategori “sangat setuju” (SS) diberi skor 4
- 2) Kategori “Setuju” (S) diberi skor 3
- 3) Kategori “Tidak Setuju” (TS) diberi skor 2
- 4) Kategori “Sangat Tidak Setuju”(STS) diberi skor 1

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji t



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.536	1.601		1.584	.117
	Pengetahuan Perpajakan	.225	.110	.210	2.041	.044
	Kesadaran Wajib Pajak	.377	.112	.358	3.356	.001
	Kualitas Pelayanan	.089	.091	.100	.984	.328
	Sanksi Perpajakan	.282	.090	.304	3.126	.002
	Penerapan E-Samsat	-.148	.065	-.223	-2.288	.024

Sumber: Output SPSS 22, 2020

Penelitian ini menggunakan 5 variabel bebas dan satu variabel terikat, jumlah sampel (N) dalam penelitian ini sebesar 100 sampel, dan nilai t signifikan sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$), maka dari data tersebut didapatkan nilai df residual sebesar 94 ($df = N-k-1 = 100-5-1 = 94$) sehingga didapatkan t_{Tabel} ($t_{Tabel} = df; \alpha$) sebesar 1,98552.

Sesuai tabel pengujian t diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

T_{hitung} untuk variable pengetahuan pajak sebesar 2,041 artinya t_{hitung} lebih besar dari pada t_{Tabel} 1,98552, dan nilai signifikansi sebesar 0,044 lebih kecil dari 0,05 ($0,044 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian H_1 menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, diterima.

2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

T_{hitung} untuk variabel kesadaran wajib pajak sebesar 3,356 artinya t_{hitung} lebih besar dari pada t_{Tabel} 1,98552, dan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian H_2 menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, diterima.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

T_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,984 artinya t_{hitung} lebih kecil dari pada t_{Tabel} 1,98552, dan nilai signifikansi sebesar 0,328 lebih besar dari 0,05 ($0,328 > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian H_3 yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, ditolak.

4. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

T_{hitung} untuk variabel ini sebesar 3,126 artinya t_{hitung} lebih besar dari pada t_{Tabel} 1,98552, dan nilai signifikansi sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian H_4 yang menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, diterima.

5. Pengaruh Penerapan *E-Samsat* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

T_{hitung} untuk variable ini senilai -2,288 artinya t_{hitung} lebih kecil daripada t_{tabel} , dan nilai signifikansi sebesar 0,024 lebih kecil dari 0,05 ($0,024 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan *e-samsat* berpengaruh negatif dan signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian H_5 yang menyatakan penerapan *e-samsat* berpengaruh terhadap wajib pajak kendaraan bermotor, diterima.

Uji F

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	272.403	5	54.481	17.503	.000 ^b
	Residual	292.597	94	3.113		
	Total	565.000	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Penerapan E-Samsat, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 4.13 diatas diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 17,503, dan diketahui nilai F_{tabel} yang memiliki 5 variabel independen dan sampel (N) sebesar 100 maka F_{tabel} sebesar 2,31 ($F_{tabel} = df \text{ variabel}; df \text{ sampel}$). Artinya F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen (pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-samsat*) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor).

Pembahasan

1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan penelitian ini menunjukkan variabel pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dapat dilihat dari nilai koefisien memiliki nilai positif senilai 0,225 serta nilai signifikannya senilai 0,044 ($0,044 < 0,05$).

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, Undang-Undang dan tata cara perpajakan yang benar. Tingginya pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi pula dalam artian wajib pajak akan semakin patuh dan taat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Wardani & Rumiyyatun, 2017)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Cakoro, Susilo, & Zahroh (2015). Randi, Maria & Rizky (2016), Oladipupo & Obazee (2016), Olaoye, Ayeni, & Alaran (2017) dan penelitian Wirmie, Indra, & Maya (2019) yang mengungkapkan, variable pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, menunjukkan variabel bebas (kesadaran wajib pajak) memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena dapat dilihat dari nilai koefisien yang memiliki nilai positif 0,377 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 ($0,001 < 0,05$).

Menurut Wardani & Rumiyyatun (2017) kesadaran perpajakan merupakan kondisi wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai perihal perpajakan tanda terdapat paksaan dari manapun. Tingkat kesadaran yang rendah akan cenderung membuat wajib pajak untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya dan melanggar peraturan perpajakan yang berlaku.

Penelitian ini memiliki hasil yang sama dengan penelitian Ilhamsyah, Endang, & Dewantara (2016), Wardani & Rumiyyatun (2017), Wardani & Asis (2017) Sania & Yudianto (2018), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,984 artinya t_{hitung} lebih kecil dari pada t_{Tabel} 1,98552, dan nilai signifikansi sebesar 0,328 lebih besar dari 0,05 ($0,328 > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kualitas pelayanan adalah suatu bantuan kepada wajib pajak dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan, Desi dkk. (2019). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Olaoye, Ayeni, & Alaran (2017) dimana hasil penelitiannya

mengungkapkan, administrasi perpajakan atau kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, variabel sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dapat dilihat dari variabel sanksi perpajakan yang bernilai koefisien positif senilai 0,288 serta signifikansi yang bernilai 0,002 ($0,002 < 0,05$) dan nilai T_{hitung} untuk variabel sanksi perpajakan sebesar 3,126 artinya t_{hitung} lebih besar dari pada t_{Tabel} 1,98552.

Sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2011) adalah jaminan dimana aturan perundang-undangan tentang pajak atau norma tentang pajak dapat dilaksanakan. Adanya aturan dan hukum bagi pelanggar pajak tersebut dapat membuat wajib pajak taat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan hasilnya sama dengan hasil penelitian Cakoro, Susilo, & Zahroh (2015), Ilhamsyah, Endang, & Dewantara (2016), dan Putra, Kusuma, & Dewi (2019), menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada variabel kepatuhan wajib pajak.

5. Pengaruh Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Variabel penerapan *e-samsat* memiliki pengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dapat dilihat dari variabel penerapan *e-samsat* yang bernilai koefisien -0,148, T_{hitung} untuk variabel penerapan *e-samsat* pajak sebesar -2,288 artinya t_{hitung} lebih kecil daripada t_{Tabel} , dan nilai signifikansi sebesar 0,024 lebih kecil dari 0,05 ($0,024 < 0,05$).

E-Samsat merupakan fasilitas layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi Samolnas (Samsat Online Nasional) yang dibayarkan melalui ATM bank. Layanan *e-samsat* dibuat untuk mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Fasilitas ini baru diterapkan sehingga masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui kegunaan fasilitas samolnas ini. Hal tersebut terbukti dalam tabel 4.4 karena 89% responden belum pernah memakai fasilitas *e-samsat* (samolnas).

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dengan melihat hasil analisis dan pembahasan mengenai pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yang telah diuraikan secara statistik dengan menggunakan program aplikasi spss versi 22 dengan responden berjumlah 100 orang wajib pajak kendaraan bermotor yang merupakan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur, berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan dengan menggunakan model regresi linier berganda, sehingga kesimpulan dalam penelitian ini antara lain:

1. Variabel pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sehingga membuktikan bahwa semakin meningkat pengetahuan perpajakan wajib pajak, maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sehingga membuktikan bahwa semakin meningkat kesadaran wajib pajak, maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
3. Tidak terdapat pengaruh dan tidak signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sehingga membuktikan variabel kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang bersifat umum, baik atau tidaknya kualitas pelayanan tidak terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.
4. Variabel sanksi perpajakan dalam penelitian ini memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sehingga membuktikan bahwa semakin meningkat sanksi pajak yang diberikan, maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
5. Variabel penerapan e-samsat memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sehingga membuktikan dengan adanya

layanan e-samsat yang diberikan tidak mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah peneliti lakukan, maka saran yang diberikan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan penerapan e-samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sehingga disarankan untuk pihak Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur tetap meningkatkan kualitas pelayanannya, dan lebih meningkatkan sosialisasi mengenai adanya layanan e-samsat yang ditujukan untuk lebih mempermudah wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Kepada peneliti berikutnya disarankan dapat membahas lebih luas terkait pengaruh penerapan layanan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya.

Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar dapat menambah ataupun mengganti variabel independen yang telah digunakan dalam penelitian ini, agar dapat lebih mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan kepatuhan wajib pajak sehingga dapat menghasilkan informasi-informasi yang bermanfaat.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer atau memperoleh data dengan menyebarkan kuisioner dan objek penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur, keterbatasan yang ditemukan adalah peneliti tidak dapat menyebarkan kuisioner secara langsung dengan mendampingi responden untuk mengisi kuisioner, peneliti menggunakan kuisioner secara online menggunakan google form untuk kuisioner dan penyebarannya melalui beberapa aplikasi sosial media seperti whatsapp, instagram, twitter, ask, dan sms. Hal tersebut dikarenakan adanya pandemi Covid-19, yang mengharuskan terutama daerah Jakarta untuk melakukan Work From Home (WFH) dan Belajar dari rumah. Penelitian ini menggunakan 100 sampel penelitian yang relatif sedikit, dan penelitian ini juga hanya melakukan penyebaran

kuisisioner tanpa adanya wawancara terhadap responden sehingga peneliti tidak mendapatkan informasi yang lebih jelas dan akurat dari para responden, sehingga faktor-faktor tersebut dapat memiliki kemungkinan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden relatif tidak jujur, sehingga tidak dapat menghasilkan jawaban yang menggambarkan kondisi sebenarnya.

Pengembangan Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat membahas lebih dalam mengenai pengaruh penerapan e-samsat karena dalam penelitian ini menghasilkan bahwa penerapan e-samsat berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sedangkan adanya layanan e-samsat yang dikeluarkan oleh pemerintah ataupun Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur adalah untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya., dan bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat menambahkan atau mengganti variabel independen lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini, sehingga dapat lebih banyak mengetahui faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, serta keterbatasan penelitian dalam penelitian ini dapat ditangani sehingga dapat memberikan informasi-informasi yang lebih baik lagi dan bermanfaat bagi banyak pihak

DAFTAR REFERENSI

- Cakoro, B., Susilo, H., & Z.A, Z. (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*| Vol. 1 No. 1 Januari 2015.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Horodic, I. A. (2018). Tax Morale And Institutional. *International Journal Of Sociology And Social Policy* Vol. 38 No. 9/10, 2018, 868-886.
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G., & 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 2016.
- Irfan, M. (2018). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- Kiow, T. S., Salleh, M. M., & Kassim, A. B. (2017). The Determinants Of Individual Taxpayers' Tax Compliance Behaviour In Peninsular Malaysia. *International Business And Accounting Research Journal*, 26-43.
- Lalo, A., Sudarma, M., Kartini, & Syamsuddin. (2019). Effects Of Taxpayer Compliance With Taxpayer Consciousness As. *Advances In Social Sciences Research Journal – Vol.6, No.1 2019*.
- Nahumury, J., Utama, I. W., & Suryaningrum, D. H. (2018). The Compliance Of Motor Vehicle Taxpayers: An Experimental Research. *Journal Of Accounting And Strategic Finance Vol.1 No.02 November 2018*, 163-176.
- Oladipupo, A. O., & Obazee, U. (2016). Tax Knowledge, Penalties And Tax. *Ibusiness*, 2016, 8, 1-9.
- Olaoye, C. O., Ayeni-Agbaje, A. R., & Alaran-Ajewole, A. P. (2017). Tax Information, Administration And Knowledge On Tax. *Journal Of Finance And Accounting*, 131-138.
- Putra, W. E., Kusuma, I. L., & Dewi, M. W. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(01), 2019, 43-54.
- Resmi, S. (2014). *Perpajakan Teori Dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Peilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Samudra, A. A. (2008). *Perpajakan Di Indonesia Keuangan, Pajak, Dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sania, A. F., & Yudianto, I. (2018). Analysis Of Factors That Influence Taxpayers Compliance In Fulfilling Taxation Obligations. *Journal Of Accounting Auditing And Business – No.1, Vol.2, 2018*.
- Sania, A. F., & Yudianto, I. (2018). Analysis Of Factors That Influence Taxpayers Compliance In Fulfilling Taxation Obligations. *Journal Of Accounting Auditing And Business – No.1, Vol.2, 2018*.
- SARAGIH, F. (N.D.). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Pada Kpp Pratama Medan Kota).
- Sari, D. P., Putra, R. B., Fitri, H., Ramdhanu, A., & Putri, F. C. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pelayanan Aparat Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Preferensi Risiko Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak(Studi Kasus Umkm Toko Elektronik Di Kecamatan Sitiung Dharmasraya). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*.
- Setiyani, M. N., Andini, R., & Oemar, A. (2018). Pengaruh Motivasi Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan. *Journal Of Accounting 2018*.
- Sudarmanto, R. G. (2004). *Analisis Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*. Bandarlampung: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Jawa Barat: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis, Edisi Ke-3*. Bandung: Alfabeta.
- Suwartono. (2014). *Dasar-Dsara Metodologi Penelitian*. Jogjakarta: Penerbit Andi.

- Wardani, D. K., & Asis, M. R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan.
- Cakoro, B., Susilo, H., & Z.A, Z. (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*| Vol. 1 No. 1 Januari 2015.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Horodic, I. A. (2018). Tax Morale And Institutional. *International Journal Of Sociology And Social Policy* Vol. 38 No. 9/10, 2018, 868-886.
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G., & 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 2016.
- Irfan, M. (2018). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- Kiow, T. S., Salleh, M. M., & Kassim, A. B. (2017). The Determinants Of Individual Taxpayers' Tax Compliance Behaviour In Peninsular Malaysia. *International Business And Accounting Research Journal*, 26-43.
- Lalo, A., Sudarma, M., Kartini, & Syamsuddin. (2019). Effects Of Taxpayer Compliance With Taxpayer Consciousness As. *Advances In Social Sciences Research Journal – Vol.6, No.1* 2019.

- Nahumury, J., Utama, I. W., & Suryaningrum, D. H. (2018). The Compliance Of Motor Vehicle Taxpayers: An Experimental Research. *Journal Of Accounting And Strategic Finance* Vol.1 No.02 November 2018, 163-176.
- Oladipupo, A. O., & Obazee, U. (2016). Tax Knowledge, Penalties And Tax. *Ibusiness*, 2016, 8, 1-9.
- Olaoye, C. O., Ayeni-Agbaje, A. R., & Alaran-Ajewole, A. P. (2017). Tax Information, Administration And Knowledge On Tax. *Journal Of Finance And Accounting*, 131-138.
- Putra, W. E., Kusuma, I. L., & Dewi, M. W. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(01), 2019, 43-54.
- Resmi, S. (2014). *Perpajakan Teori Dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Peilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Samudra, A. A. (2008). *Perpajakan Di Indonesia Keuangan, Pajak, Dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sania, A. F., & Yudianto, I. (2018). Analysis Of Factors That Influence Taxpayers Compliance In Fulfilling Taxation Obligations. *Journal Of Accounting Auditing And Business – No.1, Vol.2*, 2018.
- Sania, A. F., & Yudianto, I. (2018). Analysis Of Factors That Influence Taxpayers Compliance In Fulfilling Taxation Obligations. *Journal Of Accounting Auditing And Business – No.1, Vol.2*, 2018.

- SARAGIH, F. (N.D.). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Pada Kpp Pratama Medan Kota).
- Sari, D. P., Putra, R. B., Fitri, H., Ramdhanu, A., & Putri, F. C. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pelayanan Aparat Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Preferensi Risiko Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak(Studi Kasus Umkm Toko Elektronik Di Kecamatan Sitiung Dharmasraya). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*.
- Setiyani, M. N., Andini, R., & Oemar, A. (2018). Pengaruh Motivasi Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan. *Journal Of Accounting* 2018.
- Sudarmanto, R. G. (2004). *Analisis Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*. Bandarlampung: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Jawa Barat: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis, Edisi Ke-3*. Bandung: Alfabeta.
- Suwartono. (2014). *Dasar-Dsara Metodologi Penelitian*. Jogjakarta: Penerbit Andi.
- Wardani, D. K., & Asis, M. R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Akuntansi Dewantara* Vol. 1 No. 2 Oktober 2017.
- Wardani, D. K., & 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* Vol. 5 No. 1 Juni 2017.

Widarjono, A. (2015). Statistika Terapan Dengan Excel & SPSS. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

[Http://Www.Google.Com/Amp/S/Wartakota.Tribunnews.Com/Amp/2020/04/30/Tak-Perlu-Ke-Samsat-Download-Aplikasi-Samsat-Online-Nasional-Samolnas-Begini-Cara-Menggunakannya](http://Www.Google.Com/Amp/S/Wartakota.Tribunnews.Com/Amp/2020/04/30/Tak-Perlu-Ke-Samsat-Download-Aplikasi-Samsat-Online-Nasional-Samolnas-Begini-Cara-Menggunakannya)

[Http://Www.Bprd.Jakarta.Go.Id](http://Www.Bprd.Jakarta.Go.Id)

