



PENERBITAN ARTIKEL MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen & Akuntansi

E-ISSN: 2599-0578 ISSN: 2598-7496

Vol. 3 No. 1 April 2019 hal 40 - 57

PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL, PENGETAHUAN PAJAK, DAN PERSEPSI SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN PONOROGO

Eka Putri Cahyanti, Khusnatul Zulfa Wafirotin, Arif Hartono

Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Email Korespondensi : ekha_putri@yahoo.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, kewajiban moral, pengetahuan pajak, dan persepsi sanksi perpajakan pada kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Ponorogo. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang bersumber dari kuesioner yang disebarakan kepada responden.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Proses analisis data menggunakan software SPSS versi 16,0. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Kabupaten Ponorogo. Sampel terpilih sebanyak 100 responden dengan teknik *accidental sampling*. Tahap dalam penelitian ini meliputi statistik deskriptif, Uji Validitas dan Relibilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis.

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan. Pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa variabel kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa variabel pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan variabel persepsi sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, pengetahuan pajak, dan persepsi sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci : *Pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, kewajiban moral, pengetahuan pajak, dan persepsi sanksi perpajakan.*

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of awareness, service quality, moral obligations, knowledge of taxes, and perceptions of tax sanctions on compliance with motor vehicle tax payments in Ponorogo Regency. The data used in this study are primary data sourced from questionnaires distributed to respondents.

The data analysis method used in this study is multiple linear regression analysis. The process of analyzing data uses SPSS version 16.0 software. The population used in this study is motor vehicle taxpayers registered at the Ponorogo District Samsat Office. Selected sample of 100 respondents with accidental sampling technique. The stages in this study include descriptive statistics, validity test and reliability, classical assumption test, multiple linear regression analysis and hypothesis testing.



PENERBITAN ARTIKEL MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen & Akuntansi

E-ISSN: 2599-0578 ISSN: 2598-7496

Vol. 3 No. 1 April 2019 hal 40 - 57

The results of the first hypothesis testing indicate that the variable mandatory tax awareness influences and significantly affects the payment compliance of the vehicle tax. The testing of the second hypothesis shows that the quality variables affect the compliance of the payers of motor vehicle tax payments. The results of testing the third hypothesis indicate that the moral obligation variable influences the payment of motorized vehicle tax payments. The results of the testing of the fourth hypothesis indicate that the knowledge variable of the tax affects the compliance with motorized vehicle tax payments. The results of the fifth hypothesis testing show that the perception variable of taxation sanctions has an effect on compliance with motorized vehicle tax payments. The results of the sixth hypothesis test show that the variables of awareness of taxpayers, quality of service, moral obligations, knowledge of taxation, and perception of tax sanctions affect the compliance of payers of motor vehicle tax.

Keywords: *Effect of awareness, quality of service, moral obligation, tax knowledge, and perception of tax sanctions.*

Pendahuluan

Pajak kendaraan bermotor merupakan sumber penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat potensial. Menurut UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, bahwa pajak daerah dan retribusi daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah. Kebijakan terkait pajak daerah dan retribusi daerah pelaksanaannya didasarkan pada prinsip demokrasi, pemerataan dan keadilan, peran serta masyarakat, dan akuntabilitas dengan memperhatikan potensi daerah. Berdasarkan UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pasal (1) didefinisikan kendaraan bermotor adalah semua kendaraan baik yang beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam rangka operasinya menggunakan roda motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air, sedangkan PKB didefinisikan pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kesibambungan pendapatan negara dari sektor pajak diperlukan karena penerimaan pajak merupakan sumber utama penerimaan APBN, sehingga kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu kunci keberhasilan Pemerintah dalam penerimaan pendapatan dari sektor pajak.

Kepatuhan wajib pajak tidak hanya mengandalkan Dirjen Pajak ataupun petugas pajak, akan tetapi memerlukan peran aktif dari wajib pajak itu sendiri. Kepatuhan wajib pajak diharapkan dapat melancarkan semua proses kerja dan pelayanan perpajakan, sehingga berjalan dengan baik, lancar, dan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban di bidang perpajakan. Banyak wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Ponorogo belum menjadi wajib pajak yang patuh. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan data dari BPD Provinsi Jawa Timur, di Kabupaten Ponorogo jumlah tunggakan PKB selama Tahun 2013 sampai dengan Tahun 2017 sebesar 62% dari total wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Ponorogo. Dikutip dari situs resmi Kompas, (2017) mengungkapkan tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia dalam memenuhi kewajiban perpajakan masih rendah dibandingkan dengan negara-negara tetangga. Hal tersebut akan pada kekuatan finansial dan juga perekonomian nasional.



PENERBITAN ARTIKEL MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen & Akuntansi

E-ISSN: 2599-0578 ISSN: 2598-7496

Vol. 3 No. 1 April 2019 hal 40 - 57

Muliari dan Setiawan (2009:2) menyatakan banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain pelayanan fiskus yang baik, penegakan hukum perpajakan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Membahas perubahan-perubahan menuju kepatuhan pajak dapat dipengaruhi faktor kesadaran, kualitas pelayanan, kewajiban moral, pengetahuan pajak, dan persepsi sanksi perpajakan. Variabel tersebut dapat dijadikan bahan petunjuk kearah mana kepatuhan wajib pajak ditentukan.

Hardiningsih dan Yulianawati, (2011) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak, dengan teknik *Convenience Random Sampling* diperoleh 94 responden. Hasil penelitian tersebut menunjukkan kesadaran dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak sedangkan pengetahuan peraturan perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan dan persepsi efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Dewi dan Setiawan, (2016) juga meneliti tentang pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan persepsi sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak. Menemukan hasil kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pembayaran pajak.

Hasil yang berbeda juga ditunjukkan dalam penelitian Wardani dan Rumiyatun, (2017) tentang pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor, dan sistem samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Accidental Sampling*, sampel yang diambil dalam sejumlah 100 responden. Menemukan hasil bahwa pengetahuan wajib pajak dan sanksi pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sedangkan kesadaran wajib pajak dan sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian terdahulu yang berbeda-beda di setiap variabelnya, hal tersebut mendorong peneliti untuk mengembangkan penelitian dengan menggabungkan variabel dari penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih, Yulianawati, (2011) dan Dewi, Setiawan (2016). Objek yang digunakan dalam penelitian ini juga berbeda dari objek penelitian sebelumnya yaitu dilakukan pada wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Bersama di Kabupaten Ponorogo.

Teoritis

1. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah sebuah keadaan mengerti yang dimiliki wajib pajak untuk memahami manfaat dan fungsi pajak sebagai sumber utama negara, serta dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela.

Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan dan menyadarkan masyarakat untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Menurut Irianto, (2005) dalam Ilhamsyah, Endang, Dewanti, (2016) terdapat dua bentuk kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak sehingga mendorong wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Yang pertama, kesadaran pembayaran pajak adalah suatu bentuk kontribusi warga Negara dalam menunjang dan meningkatkan pembangunan Negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan dalam pembayaran pajak akan sangat merugikan Negara, karena pajak merupakan sumber pendapatan dan pembangunan sebuah Negara.

2.

3.



PENERBITAN ARTIKEL MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen & Akuntansi

E-ISSN: 2599-0578 ISSN: 2598-7496

Vol. 3 No. 1 April 2019 hal 40 - 57

4. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2007:5) kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*).

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K yaitu Keamanan, Kenyamanan, Kelancaran, dan Kepastian Hukum (Dewi, 2017).

5. Kewajiban Moral

Bertindak secara moral berarti mentaati norma yang berlaku sehingga menetapkan perilaku apa yang harus diambil sebelum kita dituntut untuk bertindak. Unsur utama moral seseorang adalah disiplin yang dibentuk oleh keteraturan tingkah laku dan wewenang. Ruang lingkup moralitas adalah ruang lingkup kewajiban. Kewajiban merupakan perilaku yang telah ditetapkan sesuai kaidah sehingga dapat dikatakan kewajiban moral adalah tindakan yang menentukan tingkah laku kita untuk bertindak secara tepat sesuai aturan yang telah ditetapkan (Durkheim, 1990).

Kewajiban moral tidak dapat dipaksakan dari luar tetapi diperintahkan dari dalam diri oleh hari nurani dan moral individu. Wajib pajak diharapkan menyadari pentingnya pajak sebagai sumber pembiayaan negara, sehingga dapat meningkatkan moral yang dimiliki oleh wajib pajak itu sendiri dalam memenuhi kewajibannya.

6. Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak adalah segala sesuatu yang diketahui tentang pungutan wajib yang harus dibayarkan wajib pajak kepada negara atau pemerintah (Kamus Buku Besar Bahasa Indonesia, 2012). Melalui pendidikan formal ataupun pendidikan non formal pengetahuan peraturan pajak sebagai hukum publik yang mempunyai kekuatan memaksa telah memberi kekuatan untuk mengharap warga negara yang patuh perpajakan. Wajib pajak yang berpengetahuan tentang pajak, secara sadar diri akan patuh membayar pajak (Rahayu, 2017).

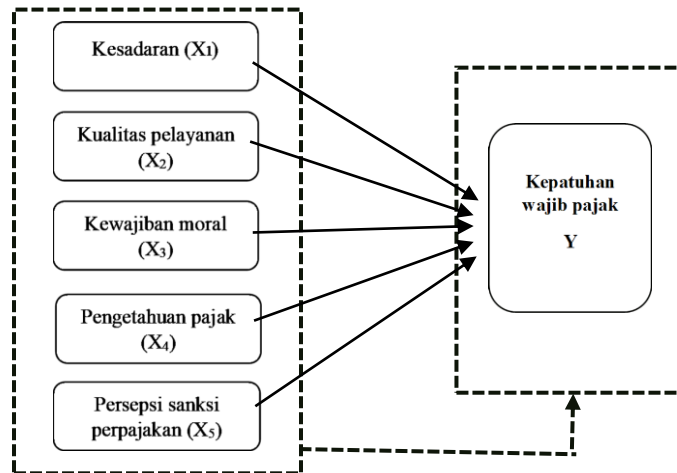
7. Persepsi Sanksi Perpajakan

Menurut Suhartono (2010 : 56) sanksi diartikan sebagai hukuman negatif yang dibebankan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi (Mardiasmo, 2008:57).

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Adanya pemahaman sanksi pajak diharapkan dapat meningkatkan ketaatan wajib pajak sesuai dengan *self assessment system* perpajakan di Indonesia.


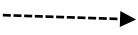
Kerangka Berfikir

Dalam penelitian ini akan menjelaskan mengenai pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, kewajiban moral, pengetahuan pajak, dan persepsi sanksi perpajakan pada kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Model dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Keterangan :

- X_1 : Kesadaran
 X_2 : Kualitas pelayanan
 X_3 : Kewajiban moral
 X_4 : Pengetahuan pajak
 X_5 : Persepsi sanksi pajak
 : Pengaruh Parsial
 : Pengaruh Simultan

Hipotesis Penelitian

- H_{01} : Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
 H_{a1} : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
 H_{02} : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
 H_{a2} : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
 H_{03} : Kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
 H_{a3} : Kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
 H_{04} : Pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
 H_{a4} : Pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
 H_{05} : Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
 H_{a5} : Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
 H_{06} : Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, pengetahuan pajak, dan persepsi sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
 H_{a6} : Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, pengetahuan pajak, dan persepsi sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada layanan Samsat keliling di Kabupaten Ponorogo. Objek yang digunakan adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Bersama Kabupaten Ponorogo. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif.



PENERBITAN ARTIKEL MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen & Akuntansi

E-ISSN: 2599-0578 ISSN: 2598-7496

Vol. 3 No. 1 April 2019 hal 40 - 57

Populasi Dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Ponorogo. Jumlah populasi sebanyak 434.821 orang data tersebut diperoleh sampai akhir tahun 2017. Sampel yang diambil dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus slovin berjumlah 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan *metode accidental sampling*. Metode yang digunakan dalam pengambilan data pada penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner pada responden yang ditemui di layanan kantor samsat keliling di Kabupaten Ponorogo.

Hasil Dan Pembahasan

Gambaran Umum Kantor Bersama Samsat Ponorogo

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) atau dalam Bahasa Inggris *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan untuk kepentingan pelayanan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Motor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang kas negara baik melalui pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat".

Samsat Ponorogo semula berada di Jalan Ir. H. Juanda No.39 Tonatan yang biasa disebut Kantor Samsat Lama, sejak tanggal 22 April 2013 KB. Samsat Ponorogo dipindahkan di Jalan Arif Rahman Hakim No.8 Keniten. Dengan menjunjung motto "Melayani dengan Cepat, Tepat dan Sepenuh Hati". Pelayanan KB. Samsat Ponorogo tidak hanya Pajak Tahunan Kendaraan Bermotor namun juga melayani Pajak 5(lima) tahunan, Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Mutasi Kendaraan Bermotor.

Seiring perkembangan zaman yang diikuti dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor, KB. Samsat Ponorogo telah memiliki Layanan Unggulan Payment Point yang terletak di Kecamatan Balong, Kecamatan Kauman, dan Kecamatan Kota (Kantor Samsat Lama). Selain itu adanya layanan mobil Samsat keliling yang berada di Kecamatan Pulung, Kecamatan Sambit, Kecamatan Jenangan masing-masing 10 hari setiap bulan. Layanan Samsat malam yang berada di halaman parker Kantor Pemkab. Ponorogo. Layanan tersebut bertujuan untuk mempermudah, mendekatkan masyarakat dalam pembayaran Pajak Tahunan Kendaraan Bermotor.

Deskripsi Profil Responden

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Ponorogo yang berjumlah 100 orang. Berdasarkan jenis kelamin, responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	37	37,0
Perempuan	63	63,0
Total	100	100,0

Sumber: Data primer diolah, 2018



Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017:147). Statistik deskriptif dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Mini mum	Maxi mum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran Wajib Pajak	100	14.00	25.00	21.4600	2.46765
Kualitas Pelayanan	100	17.00	28.00	24.6200	2.81332
Kewajiban Moral	100	5.00	15.00	11.6300	2.07756
Pengetahuan Pajak	100	22.00	34.00	29.3400	2.77878
Persepsi Sanksi Perpajakan	100	14.00	25.00	20.9100	2.49482
Kepatuhan Wajib Pajak	100	21.00	30.00	25.5300	1.83377
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data primer diolah, 2018

Metode Analisis Data

1. Uji Validitas

Pengujian dilakukan dengan kriteria r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dimana $N = 100 - 5 = 95$ didapatkan nilai r-tabel sebesar 0,202. Besarnya nilai r-hitung untuk masing-masing butir pernyataan kuesioner variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, pengetahuan pajak, persepsi sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak adalah lebih besar dari nilai r-tabel yaitu 0,202. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan untuk masing-masing variabel dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid.



PENERBITAN ARTIKEL MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen & Akuntansi

E-ISSN: 2599-0578 ISSN: 2598-7496

Vol. 3 No. 1 April 2019 hal 40 - 57

Tabel 3
Uji Validitas

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kesadaran wajib pajak (X ₁)	X1.1	0,834	0,202	VALID
	X1.2	0,504		
	X1.3	0,761		
	X1.4	0,634		
	X1.5	0,722		
Kualitas pelayanan (X ₂)	X2.1	0,736	0,202	VALID
	X2.2	0,764		
	X2.3	0,715		
	X2.4	0,574		
	X2.5	0,710		
	X2.6	0,631		
Kewajiban moral (X ₃)	X3.1	0,814	0,202	VALID
	X3.2	0,888		
	X3.3	0,921		
Pengetahuan pajak (X ₄)	X4.1	0,552	0,202	VALID
	X4.2	0,556		
	X4.3	0,630		
	X4.4	0,756		
	X4.5	0,568		
	X4.6	0,526		
	X4.7	0,656		
Persepsi sanksi perpajakan (X ₅)	X5.1	0,769	0,202	VALID
	X5.2	0,769		
	X5.3	0,700		
	X5.4	0,799		
	X5.5	0,534		
Kepatuhan wajib pajak (Y)	Y.1	0,575	0,202	VALID
	Y.2	0,571		
	Y.3	0,606		
	Y.4	0,586		
	Y.5	0,619		
	Y.6	0,621		

Sumber : data primer diolah, 2018



PENERBITAN ARTIKEL MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen & Akuntansi

E-ISSN: 2599-0578 ISSN: 2598-7496

Vol. 3 No. 1 April 2019 hal 40 - 57

2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menggunakan software SPSS menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk masing-masing variabel adalah lebih besar dari 0,60. Hal ini dapat disimpulkan bahwa data hasil kuesioner variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, pengetahuan pajak, persepsi sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan sangat tinggi, atau dengan kata lain data hasil kuesioner ini dapat dipercaya dan handal.

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar	Keterangan
Kesadaran wajib pajak (X_1)	0,732	0,60	Reliable
Kualitas pelayanan (X_2)	0,778	0,60	Reliable
Kewajiban moral (X_3)	0,874	0,60	Reliable
Pengetahuan pajak (X_4)	0,717	0,60	Reliable
Persepsi sanksi perpajakan (X_5)	0,763	0,60	Reliable
Kepatuhan wajib pajak (Y)	0,636	0,60	Reliable

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Uji Asumsi klasik

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dapat dilihat dalam tabel dibawah diketahui bahwa nilai *Asymp.Sig.(2-tailed)* sebesar 0,608 lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal.



**PENERBITAN ARTIKEL MAHASISWA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen & Akuntansi

E-ISSN: 2599-0578 ISSN: 2598-7496

Vol. 3 No. 1 April 2019 hal 40 - 57

Tabel 5
Uji Normalitas
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov
Test**

		Standardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.97442031
Most Extreme Differences	Absolute Positive	.076
	Absolute Negative	.052
	Positive	-.076
Kolmogorov-Smirnov Z		.761
Asymp. Sig. (2-tailed)		.608

Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas yang disajikan pada tabel dibawah menunjukkan bahwa tidak ada variabel independen yang mempunyai nilai *tolerance* < 0,1 dan tidak mempunyai nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) > 10. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

Tabel 6
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.689	1.648		4.666	.000		
	Kesadaran Wajib Pajak	.226	.056	.304	3.994	.000	.787	1.271
	Kualitas Pelayanan	.185	.050	.284	3.740	.000	.786	1.272



**PENERBITAN ARTIKEL MAHASISWA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen & Akuntansi

E-ISSN: 2599-0578 ISSN: 2598-7496

Vol. 3 No. 1 April 2019 hal 40 - 57

Kewajiban Moral	.159	.061	.180	2.616	.010	.958	1.043
Pengetahuan Pajak	.109	.051	.165	2.143	.035	.764	1.309
Persepsi Sanksi Perpajakan	.162	.058	.220	2.785	.006	.728	1.374

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Uji Autokorelasi

Tabel 7
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.757 ^a	.573	.550	1.23018	2.162

a. Predictors: (Constant), Persepsi Sanksi Perpajakan, Kewajiban Moral, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengolahan data pada tabel di sajian menunjukkan nilai durbin watson sebesar 2,162 dibandingkan dengan nilai tabel DW dengan N=100 dan 5 variabel independen (k). Sehingga dari tabel DW akan didapat nilai (dL) = 1,571 dan nilai (dU) = 1,780 sehingga 4-dU = 2,220. Nilai DW hitung sebesar 2,162 berada antara dU (1780) dan 4-dU (2,220) maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi tidak terjadi gejala autokorelasi.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 8
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.318	1.005		3.301	.001



PENERBITAN ARTIKEL MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen & Akuntansi

E-ISSN: 2599-0578 ISSN: 2598-7496

Vol. 3 No. 1 April 2019 hal 40 - 57

Kesadaran wajib pajak	-.013	.034	-.041	-.374	.709
Kualitas pelayanan	.035	.030	.129	1.172	.244
Kewajiban moral	-.023	.037	-.061	-.612	.542
Pengetahuan pajak	-.047	.031	-.168	-1.498	.137
Persepsi sanksi perpajakan	-.066	.035	-.212	-1.851	.067

a. Dependent

Variable: abres

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas yang tersaji dalam tabel maka dapat diketahui seluruh variabel independen mempunyai nilai Sig > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = 7,689 + 0,226X_1 + 0,185X_2 + 0,159X_3 + 0,109X_4 + 0,162X_5$$

Tabel 9

Analisis regresi linear berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.689	1.648		4.666	.000
	Kesadaran Wajib Pajak	.226	.056	.304	3.994	.000
	Kualitas Pelayanan	.185	.050	.284	3.740	.000
	Kewajiban Moral	.159	.061	.180	2.616	.010
	Pengetahuan Pajak	.109	.051	.165	2.143	.035
	Persepsi Sanksi Perpajakan	.162	.058	.220	2.785	.006



**PENERBITAN ARTIKEL MAHASISWA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen & Akuntansi

E-ISSN: 2599-0578 ISSN: 2598-7496

Vol. 3 No. 1 April 2019 hal 40 - 57

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.689	1.648		4.666	.000
	Kesadaran Wajib Pajak	.226	.056	.304	3.994	.000
	Kualitas Pelayanan	.185	.050	.284	3.740	.000
	Kewajiban Moral	.159	.061	.180	2.616	.010
	Pengetahuan Pajak	.109	.051	.165	2.143	.035
	Persepsi Sanksi Perpajakan	.162	.058	.220	2.785	.006

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**Uji Hipotesis
Uji T (Uji Parsial)**

Tabel 10
Hasil Uji T
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.689	1.648		4.666	.000
	Kesadaran Wajib Pajak	.226	.056	.304	3.994	.000



PENERBITAN ARTIKEL MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen & Akuntansi

E-ISSN: 2599-0578 ISSN: 2598-7496

Vol. 3 No. 1 April 2019 hal 40 - 57

Kualitas Pelayanan	.185	.050	.284	3.740	.000
Kewajiban Moral	.159	.061	.180	2.616	.010
Pengetahuan Pajak	.109	.051	.165	2.143	.035
Persepsi Sanksi Perpajakan	.162	.058	.220	2.785	.006

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Ketentuan nilai t_{tabel} dalam penelitian ini pada $\alpha = 5\%$ atau 0,05 dan nilai α dibagi dua menjadi 0,025 karena menggunakan hipotesis dua arah, dan $n=100$, dimana n merupakan jumlah data dan $k=6$, dimana k merupakan jumlah seluruh variabel sehingga diperoleh df adalah $(n-k) = 100 - 6 = 94$. Sehingga ditemukan nilai t_{tabel} sebesar $\pm 1,985$. Berdasarkan pada tabel di atas diperoleh hasil sebagai berikut:

- a) Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
 Nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau $3,994 > 1,985$ dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_01 ditolak dan H_{a1} diterima, artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Ponorogo.
- b) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak
 Nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau $3,740 > 1,985$ dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_02 ditolak dan H_{a2} diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Ponorogo.
- c) Pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak
 Nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau $2,616 > 1,985$ dengan nilai signifikan 0,010 lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_03 ditolak dan H_{a3} diterima, artinya Kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Ponorogo.
- d) Pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
 Nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau $2,143 > 1,985$ dengan nilai signifikan 0,035 lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_04 ditolak dan H_{a4} diterima, artinya pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Ponorogo.
- e) Pengaruh persepsi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak
 Nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau $2,785 > 1,985$ nilai signifikan 0,006 lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_05 ditolak dan H_{a5} diterima, artinya persepsi sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Ponorogo.

Uji F(Uji Simultan)

Tabel 11
Hasil Uji Statistik F



PENERBITAN ARTIKEL MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen & Akuntansi

E-ISSN: 2599-0578 ISSN: 2598-7496

Vol. 3 No. 1 April 2019 hal 40 - 57

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	190.656	5	38.131	25.197	.000 ^a
Residual	142.254	94	1.513		
Total	332.910	99			

a. Predictors: (Constant), Persepsi Sanksi Perpajakan, Kewajiban Moral, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui nilai F hitung sebesar 25,197 dengan nilai signifikansi 0,000 pada taraf signifikansi 5% atau 0,05 dan $df = (6-1);(100-6) = 5;94$ maka nilai F tabel sebesar 2,31. Nilai F hitung $>$ F tabel atau $25,197 > 2,31$ maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, pengetahuan pajak, dan persepsi sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Ponorogo.

Koefisien Determinasi

Tabel 12
Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.757 ^a	.573	.550	1.23018

a. Predictors: (Constant), Persepsi Sanksi Perpajakan, Kewajiban Moral, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel di atas diperoleh nilai R square 0,573 atau 57,3%. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, pengetahuan pajak, dan persepsi sanksi pajak mampu mempengaruhi sebesar 57,3% variasi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor



PENERBITAN ARTIKEL MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen & Akuntansi

E-ISSN: 2599-0578 ISSN: 2598-7496

Vol. 3 No. 1 April 2019 hal 40 - 57

Bersama Samsat Ponorogo dan sisanya sebesar 42,7% di pengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Kesimpulan

1. Variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor, artinya semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik.
2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor, artinya peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak dan standar kualitas pelayanan yang prima dalam melayani wajib pajak dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk selalu membayar pajak kendaraan motor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Variabel kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor, artinya wajib pajak yang memiliki rasa tanggung jawab dapat meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
4. Variabel pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor, artinya semakin banyak pengetahuan wajib pajak tentang ilmu perpajakan, maka menimbulkan bertambahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya dengan tepat waktu tanpa adanya paksaan.
5. Variabel persepsi sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor, artinya penegakan hukum pajak secara tegas dan konsisten akan mampu menciptakan kepatuhan yang lebih kepada wajib pajak.
6. Simultan variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, pengetahuan pajak, dan persepsi sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Daftar Pustaka

- Ajzen, Icek. 2002. **Constructing a TPB Questionnaire: Conceptual and Methodological Considerations**. September (Revised January, 2006).
- Amalia, Topowijono, Dwiattanto. (2016). "Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". **Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)**. No.1. Hlm. 35-41.
- Anak Agung dan Putu Ery, (2016). "Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, kewajiban Moral, dan Persepsi Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame". **E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana**. Hlm. 84-111.
- Boediono, B. (2011). **Pelayanan Prima Perpajakan**. Jakarta : Rineka Cipta.
- Carolina, Veronica. (2009). **Pegetahuan Pajak**. Jakarta : Salemba Empat.
- Durkheim, Emile. (1990). **Pendidikan Moral**. Jakarta: Erlangga.
- Efendi, Muhammad Bakhrun. (2006). **Kebijakan Perpajakan di Indonesia**. Yogyakarta: Alenia Pustaka
- Eliyani, E. (2006). **Susunan dalam Suatu Naskah UUD Pajak**. Salemba Empat.
- Ghozali, Imam. (2009). **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. Edisi 4, Semarang : Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2011). **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS**. Edisi 5. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2016). **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23**, Edisi 8. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro



PENERBITAN ARTIKEL MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen & Akuntansi

E-ISSN: 2599-0578 ISSN: 2598-7496

Vol. 3 No. 1 April 2019 hal 40 - 57

- Hardiningsih, Pancawati. (2011). "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak". **Jurnal** Dinamika Keuangan dan Perbankan, Vol. 3, No. 1. Hlm. 126-142.
- Jatmiko, Agus Nugroho. (2006). "Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak". **Tesis**. Semarang :Universitas Diponegoro.
- Kemala, Winda. (2015). "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak an Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". **Jom FEKON**. No.1. Hlm. 1-15.
- Kolter, Philip. (2005). **Manajemen Pemasaran**. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kamus Buku Besar Bahasa Indonesia. (2012). Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Lasmana, Mienanti Simya dan Heru Tjaraka. (2011). "Pengaruh Moderasi Sosio Demografi terhadap Hubungan antara Moral-Etika Pajak dan Tax Avoidance Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan di Surabaya". **Majalah** Ekonomi Tahun XXI.
- Mardiasmo. 2008, **Perpajakan**, Edisi Revisi. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Mustikasari, Elia. (2007). "Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya". **Symposium Nasional Akuntansi X**. Makassar.
- Novak, Norma D. (2006). **Tax Administration in Theory and Practice**. Preager Publisher. London.
- Putri, Amanda, Siswono dan I ketut Jati. (2013). "Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar". **Jurnal** Akuntansi. Universitas Udayana.
- Ilhamsyah, Endang dan Dewantara. (2016). "Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kedaraan Bermotor". **Jurnal** Perpajakan (JEJAK). No.1 Hlm. 1-9.
- Rahayu, Puji. (2015). "Pengaruh kualitas Pelayanan, kewajiban moral, dan Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dalam membayar pajak hotel". **Jom FEKON** Vol.02. No. 2.
- Santoso, Slamet. (2015). **Penelitian Kuantitatif, Metode dan Langkah Pengolahan Data** Cetakan Pertama. Ponorogo. Unmuh Ponorogo Press.
- Sinambela,P.L. Et. Al. (2011). **Reformasi Pelayanan Publik**. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Susilawati, Ketut Evi dan Ketut Budiarta. (2013). "Pengaruh Kesadaran wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". **E-Jurnal** Akuntansi Universitas Udayana 4.2. Hlm. 345-357.
- Sugiyono. (2017). **Metode Penelitian Kuantitatif Kulitatif dan R&D**. Bandung:Alfabeta.
- Suhartono, Irawan. (2010). **Metode Penelitian Sosial Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial lainnya**. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Suryadi, (2006). "Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruh terhadap Kinerja Penerimaan Pajak". **Jurnal** Keuangan Publik, 4(1), pp. 105-21.
- Sutopo dan Sugianti, S. (1998). **Pelayanann Prima Jakarta**. Jakarta : LAN Press.
- Soemitro, Rochmat. (1992). **Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan 1994**. Bandung: PT.Eresco.
- Tjiptono, Fandy. (2007). **Strategi Pemasaran Edisi Pertama**. Yogyakarta :Andi Graha Ilmu.



PENERBITAN ARTIKEL MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen & Akuntansi

E-ISSN: 2599-0578 ISSN: 2598-7496

Vol. 3 No. 1 April 2019 hal 40 - 57

Tjiptono, Fandy. (2007). **Manajemen Jasa**. Yogyakarta :Andi Graha Ilmu.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang **Pelayanan Publik**.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang **Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan**.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang **Pajak Daerah dan Retribusi Daerah**.

Waluyo. 2011. **Perpajakan Indonesia**. Edisi 10. Jakarta : Salemba Empat.

Winda dan Rumiyatun. (2017). “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran, Wajib Pajak, Saksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. **Jurnal Akuntansi**. No.1. Hlm. 15-24.

<https://ekonomi.kompas.com> diakses 19 Juli 2017

[https:// www.kompasiana.com](https://www.kompasiana.com) diakses 15 Oktober 2017