



Published every April, August and December

JURNAL RISET AKUNTANSI & KEUANGAN

ISSN:2541-061X (Online). ISSN:2338-1507(Print). <http://ejournal.upi.edu/index.php/JRAK>



Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Jambi)

^{1*}Nuraini Elfa Ruky, ²Wirmie Eka Putra, ³Fitrini Mansur
^{1,2,3}Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi

Abstract. *This study aims to obtain empirical evidence of the influence of understanding tax regulations, awareness of taxpayers, accountability of public services and moral obligations towards taxpayer compliance. The population in this study were all motor vehicle taxpayers registered at the SAMSAT Office in Jambi City. The sampling technique in this study used the accidental sampling method. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis techniques. The number of samples in this study were 100 respondents of motor vehicle taxpayers. The software used for data processing is SPSS version 22 for Windows. The results of testing the hypothesis are as follows. Simultaneously and partially, understanding tax regulations, taxpayer awareness, public service accountability and moral obligations towards taxpayer compliance.*

Keywords: *taxpayer compliance; understanding of tax regulations; awareness of taxpayer; accountability of public services; moral obligations.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Jambi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor. Software yang digunakan untuk olah data adalah SPSS versi 22 for windows. Hasil pengujian hipotesis sebagai berikut. Secara simultan dan parsial, pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: kepatuhan wajib pajak; pemahaman peraturan perpajakan; kesadaran wajib pajak; akuntabilitas pelayanan publik; kewajiban moral.

Corresponding author. Email: ^{1*}nurainielfa05@gmail.com.

How to cite this article. Nuraini Elfa Ruky, Wirmie Eka Putra, Fitrini Mansur. 2018. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Jambi). *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan Program Studi Akuntansi Fakultas Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia*, 6(3), 341–353. Retrieved from <http://ejournal.upi.edu/index.php/JRAK/article/view/4670>

History of article. Received: September 2018, Revision: November 2018, Published: December 2018

Online ISSN: 2541-061X. Print ISSN: 2338-1507. DOI: 10.17509/jrak.v4i3.4670

Copyright©2018. Published by Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan. Program Studi Akuntansi. FPEB. UPI

PENDAHULUAN

Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dalam undang-undang dijelaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia untuk mengurangi ketergantungan terhadap pemerintah pusat dan meningkatkan kemandirian daerah.

Peningkatan kemandirian daerah sangat erat kaitannya dengan kemampuan daerah dalam mengelola Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pendapatan Asli Daerah (PAD) yaitu sumber-sumber keuangan daerah yang digali dari wilayah daerah yang terdiri dari hasil pajak daerah, retribusi daerah, pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan dan pendapatan lain-lain asli daerah yang sah (Arviana & Sadjarto, 2014).

Pajak daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa

berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Mardiasmo, 2018). Pajak daerah merupakan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dengan peraturan daerah, yang wewenang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan hasilnya nanti digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah (Siahaan, 2013).

Salah satu jenis pendapatan pajak daerah diantaranya didapat melalui pajak kendaraan bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pajak yang dipungut oleh provinsi namun setiap kabupaten diberi kewenangan untuk memungut pajak kendaraan bermotor sendiri yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di setiap kabupaten (Aswati, Mas'ud, & Nudi, 2018). Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 2 ayat (1) tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah bahwa jenis-jenis pajak provinsi ditetapkan sebanyak 5 (lima) jenis pajak. Salah satu pajak provinsi yang sangat besar pengaruhnya terhadap pemasukan kas daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Penelitian ini berfokus pada penerimaan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Jambi. Berikut disajikan rincian kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terhadap Pendapatan Pajak Daerah Provinsi Jambi tahun 2013-2017.

Tabel 1.1
Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terhadap Pendapatan Pajak Daerah

Tahun	Realisasi PKB	Pendapatan Daerah	%
2013	Rp299,115,576,871	Rp 841,884,751,200	36%
2014	Rp318,466,618,198	Rp1,010,560,585,180.50	32%
2015	Rp321,804,013,917	Rp1,010,318,979,969	32%
2016	Rp339,443,747,598	Rp 966,519,347,102.57	35%
2017	Rp416,706,232,791	Rp1,316,162,467,485.16	32%
Rata-rata	Rp339,107,237,875	Rp1,029,089,226,187	33%

Sumber: LHP Provinsi Jambi, BPK RI Perwakilan Jambi, 2018 (BPK, 2018).

Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa persentase kontribusi pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap pendapatan pajak daerah tiap tahunnya mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Berdasarkan perbandingan nilai pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap pendapatan pajak daerah pada tabel 1.1 terlihat bahwa pada tahun 2013 memiliki kontribusi paling besar dibandingkan dengan tahun lainnya yaitu sebesar 36%. Pada tahun 2014 dan 2015, persentase kontribusi pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap pendapatan pajak daerah mengalami penurunan yang cukup signifikan menjadi 32%, meskipun secara nominal terjadi peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) sejak tahun 2013.

Pada tahun 2016, persentase kontribusi pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap pendapatan pajak daerah mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya yaitu menjadi 35%, akan tetapi persentase kontribusi pajak kendaraan bermotor terhadap pendapatan pajak daerah pada tahun 2017 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya sebesar 35% menjadi 32%. Hal ini menunjukkan bahwa pada tahun 2014-2015 dan tahun 2017 kontribusi pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap pendapatan pajak daerah sangat rendah dibandingkan pada tahun 2013 dan 2016.

Fenomena yang terjadi terkait penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota Jambi seperti yang diberitakan oleh (A. Jambi, 2017) bahwa pajak kendaraan bermotor (PKB) yang berupa piutang masih sangat besar yaitu mencapai miliaran Rupiah dari satu juta lebih unit kendaraan bermotor. Program pemutihan pajak yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Jambi pada tahun 2018 telah mendapatkan penerimaan sebesar Rp 70.010.528.251 dari target sebesar Rp 90 milyar (T. Jambi, 2018). Hal tersebut menunjukkan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Jambi masih belum tercapai dengan maksimal, hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak di Kota Jambi masih rendah.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Cahyonowati, 2011) menemukan bahwa

tingkat moral wajib pajak di Indonesia belum tumbuh dari motivasi intrinsik individu melainkan paksaan dari faktor eksternal yaitu oleh besarnya denda pajak. Semakin besar denda pajak maka akan mengurangi motivasi intrinsik seseorang untuk membayar pajak, namun demikian wajib pajak tetap termotivasi untuk membayar pajak karena merasa berat untuk membayar denda pajak. Tingkat moral pajak menentukan tingkat kepatuhan seseorang terhadap peraturan perpajakan. Faktor kepercayaan terhadap sistem hukum dan perpajakan berperan penting untuk meningkatkan moral perpajakan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak di Indonesia adalah kepatuhan yang dipaksakan yang disebabkan oleh adanya kemungkinan pemeriksaan pajak dan ancaman denda yang tinggi dan belum pada tahap kepatuhan perpajakan secara sukarela.

Kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban-kewajiban perpajakannya perlu ditingkatkan demi terciptanya target pajak yang diinginkan. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan pajak, maka perlu secara insentif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam membayar pajak daerah (Mahaputri & Noviari, 2016). Kepatuhan pajak mengacu pada tingkat bahwa wajib pajak mematuhi atau gagal mematuhi peraturan, memenuhi kewajiban dan melaksanakan hak perpajakan di negara mereka. Pemenuhan pajak dapat ditingkatkan jika sistem pajak diadministrasikan secara ketat dan melalui penegakan hukum yang ketat dan pengenaan denda terhadap wajib pajak yang dinyatakan bersalah melakukan penghindaran pajak (Widyantari, Wahyuni, & Sulindawati, 2017), (Manual & Xin, 2016).

Cara terbaik untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Beberapa percaya bahwa cara terbaik adalah meningkatkan insentif pajak, dan ada beberapa yang lainnya percaya bahwa cara terbaik adalah meningkatkan sanksi pajak. Dengan demikian, teori kepatuhan pajak secara luas diklasifikasikan menjadi dua, yaitu teori pencegahan dan teori psikologi (Oladipupo & Obazee, 2016)

Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya serta mengetahui tarif pajak sesuai undang-undang dan manfaat pajak yang mereka bayar (Hardiningsih & Yulianawati, 2011), (Aswati et al., 2018). Kurangnya pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan cenderung akan menjadi tidak taat terhadap kewajiban perpajakannya (Julianti & Zulaikha, 2014). Dengan memahami peraturan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak akan mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak itu sendiri dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pemahaman peraturan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak akan mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak itu sendiri dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (P. S. Pratiwi & Supadmi, 2016)

Masalah pengetahuan perpajakan dan perilaku kepatuhan wajib pajak telah mendapat perhatian besar di seluruh dunia. Pengetahuan perpajakan dan perilaku kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa untuk mendapatkan tingkat kepatuhan pajak secara sukarela. Dengan kata lain, pemahaman dan pengetahuan pajak yang baik sangat penting bagi otoritas pajak untuk memperbaiki sistem pajak dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, pengetahuan pajak dan perilaku kepatuhan wajib pajak merupakan masalah penting bagi pemerintah dan otoritas pengumpulan pendapatan untuk mendapatkan pengetahuan dan pemahaman tentang perilaku wajib pajak dan perilaku kepatuhan pajak terutama dalam lingkungan penilaian diri (Redae & Sekhon, 2016).

Kesadaran wajib pajak adalah keadaan di mana seseorang mengetahui, memahami, membayar dan melapor semua penghasilan tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku serta memenuhi hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak (Mahaputri & Noviari, 2016), (Ilhamsyah,

Endang, & Dewantara, 2016). Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak (Ummah, 2015). Apabila wajib pajak sudah melaksanakan kewajiban perpajakannya tanpa adanya paksaan dari pihak lain dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakan secara tulus dan ikhlas dan menyadari betapa pentingnya pajak untuk pertumbuhan dan pembangunan daerahnya, maka tidak akan terjadi yang namanya ketidakpatuhan dalam membayar pajak (Kemala, 2015).

Beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. *Pertama*, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. *Kedua*, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terlambatnya pembangunan negara. *Ketiga*, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan (Widyantari et al., 2017) dan (Arum, 2012).

Akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Mahaputri & Noviari, 2016). Kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya

sebagai wajib pajak (Jatmiko, 2006). Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan pemerintah tanpa memandang tingkatannya yaitu *public service function* (fungsi pelayanan masyarakat), *development function* (fungsi pembangunan), dan *protection function* (fungsi perlindungan) (Aswati et al., 2018). Menurut (Susilawati & Budiarta, 2013), akuntabilitas pada dasarnya adalah kewajiban pemerintah untuk mempertanggung jawabkan tugas-tugas pada publik terdiri dari 2 (dua) macam yaitu Pertanggung jawaban vertikal (*vertical accountability*) dan Pertanggung jawaban horizontal (*horizontal accountability*).

Kewajiban moral adalah moral individu yang dimiliki oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain, seperti etika, prinsip hidup, perasaan bersalah, melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela dan benar nantinya dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya (Artha & Setiawan, 2016). (Layata & Setiawan, 2014) menyimpulkan dalam penelitiannya jika wajib pajak memiliki kewajiban moral yang baik maka wajib pajak akan cenderung berperilaku jujur dan taat terhadap aturan yang telah diberikan sehingga hal ini ber-dampak pada kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan pajaknya.

Menurut (Mustikasari, 2007) indikator kewajiban moral adalah melanggar etika, perasaan bersalah, dan prinsip hidup. Aturan moral dan sentimen berfokus pada norma-norma sosial dan membahas empat elemen yaitu rasa bersalah, rasa malu, tugas dan keadilan. Deklarasi palsu akan menimbulkan kecemasan, rasa bersalah, atau jika ketahuan, rasa malu dan dengan demikian merupakan prasangka terhadap citra diri wajib pajak. Diasumsikan bahwa seorang wajib pajak merasakan biaya-biaya moral yang bertindak sebagai pembatasan terhadap ketidakpatuhan. Di sisi lain, jika seorang wajib pajak merasa atau percaya bahwa sistem pajak tidak adil maka wajib pajak merasa adanya beban pajak yang tinggi, biaya moral untuk berperilaku jujur akan menurun dan penghindaran pajak dapat dilihat sebagai semacam perlawanan

terhadap sistem pajak (Chucks & Anthony, 2013).

Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan (Sugiyono, 2017).

- H₁ Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Kewajiban Moral berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.
- H₂ Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.
- H₃ Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.
- H₄ Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.
- H₅ Kewajiban Moral berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang mempunyai tujuan untuk menguji atau verifikasi teori, meletakkan teori secara deduktif menjadi landasan dalam penentuan dan pemecahan masalah penelitian (Indriantoro & Supomo, 2011).

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi (Sekaran, 2014). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian, data penelitian dalam penelitian ini

diperoleh secara langsung dengan membagikan kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas (Sekaran, 2014).

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang berdomisili di Kota Jambi. Penentuan jumlah sampel yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah berdasarkan rumus Slovin sebagai alat ukur untuk menghitung ukuran sampel karena jumlah populasi yang diketahui lebih dari 100 responden. Adapun rumus Slovin yang digunakan yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Rumus Slovin (Sekaran, 2014)

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Presisi yang digunakan 10%

Jumlah wajib pajak kendaraan bermotor menurut data yang diperoleh dari (Bakeuda, 2018) sebanyak 351.997 wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini akan menggunakan responden dari wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT di Kota Jambi. Teknik pengambilan sampel diukur dengan menggunakan rumus Slovin dalam (Sekaran, 2014). Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara *accidental sampling* (sampling kebetulan), yaitu merupakan metode penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Variabel Independen

Pemahaman peraturan perpajakan menjadi variabel independen dalam penelitian

ini, Pemahaman peraturan perpajakan dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari penelitian (Mahaputri & Noviani, 2016) adalah sebagai berikut: a). Wajib pajak mengetahui fungsi dan manfaat pajak, b).Wajib pajak mengetahui cara pembayaran pajak, c). Wajib pajak mengetahui peraturan pajak, d). Wajib pajak mengetahui jika terjadi perubahan peraturan perpajakan

Kesadaran Wajib Pajak merupakan variabel independen, kesadaran wajib pajak dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari penelitian (Mahaputri & Noviani, 2016) adalah sebagai berikut: a). Pajak Kendaraan Bermotor merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan daerah. b). Menunda pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak kendaraan bermotor sangat merugikan daerah. c). Pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan. d). Hasil pemungutan pajak dinikmati kembali oleh wajib pajak walaupun tidak secara langsung. e). Membayar pajak dengan tepat waktu akan mempercepat realisasi program pemerintah untuk kemajuan kesejahteraan rakyat.

Akuntabilitas Pelayanan Publik juga merupakan variabel independen dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari penelitian (Mahaputri & Noviani, 2016) a). Bukti Fisik, b). Keandalan, c). Daya Tanggap, d). Jaminan, e). Empati. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel akuntabilitas pelayanan publik diadopsi dari penelitian (Mahaputri & Noviani, 2016) yang terdiri dari 14 item pernyataan.

Kewajiban moral juga merupakan variabel independen dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari penelitian (Artha & Setiawan, 2016). a). Tanggung jawab pembiayaan pemeliharaan negara merupakan tanggung jawab kita bersama. b). Ada perasaan cemas apabila tidak melaksanakan kewajiban pajak sebagaimana mestinya. c). Ada perasaan bersalah dalam diri anda jika melakukan penggelapan pajak. d). Anda menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan sukarela. e). Ada perasaan bersalah dalam diri anda jika tidak membayar pajak. d). Anda melaporkan pajak dengan benar.

Variabel Dependen

Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari penelitian(Mahaputri & Noviani, 2016) sebagai berikut: a.). Wajib pajak tunduk terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan pajak kendaraan bermotor. b). Wajib pajak mengisi formulir pajak dengan lengkap, benar, dan jelas. c). Wajib pajak membayar

pajak kendaraan bermotor dalam jumlah yang sesuai dengan biaya-biaya yang tertera pada surat-surat kendaraan. d). Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor yang terutang tepat pada waktunya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Tabel 4.6
Hasil Analisis Deskriptif Statistik

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total_Y	100	12,0	20,0	17,590	1,8861
Total_X1	100	12,0	20,0	16,650	1,8769
Total_X2	100	15,0	24,0	20,390	2,1644
Total_X3	100	40,0	68,0	56,050	6,7065
Total_X4	100	20,0	30,0	26,340	2,9447
Valid N (listwise)	100				

Sumber: diolah oleh Peneliti (2018)

Tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa jumlah data penelitian adalah sebesar 100 data. Variabel kepatuhan wajib pajak (Y) mempunyai nilai minimum sebesar 12,0 dan nilai maksimum sebesar 20,0. Nilai rata-rata kepatuhan wajib pajak (Y) adalah sebesar 17,59 dengan nilai standar deviasi sebesar 1,8861. Variabel pemahaman peraturan wajib pajak (X₁) mempunyai nilai minimum 12,0 dan nilai maksimum 20,0. Rata-rata pemahaman peraturan wajib pajak (X₁) adalah sebesar 16,65 dengan nilai standar deviasi sebesar 1,8769.

Variabel kesadaran wajib pajak (X₂) mempunyai nilai minimum 15,0 dan nilai maksimum 24,0. Rata-rata kesadaran wajib pajak (X₂) adalah sebesar 20,390 dengan nilai standar deviasi sebesar 2,1644. Variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik (X₃) mempunyai nilai minimum 40,0 dan nilai

maksimum 30,0. Rata-rata Akuntabilitas Pelayanan Publik (X₃) adalah sebesar 56,050 dengan nilai standar deviasi sebesar 6,7065. Variabel kewajiban moral (X₄) mempunyai nilai minimum 20,0 dan nilai maksimum 30,0. Rata-rata kewajiban moral (X₄) adalah sebesar 26,340 dengan nilai standar deviasi sebesar 2,9447.

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, nilai standar deviasi seluruh variabel lebih kecil dibandingkan nilai rata-ratanya. Ini mengandung arti bahwa variasi data variabel-variabel dalam penelitian adalah rendah dan data bersifat homogen sehingga baik untuk mewakili populasi (Aczel & Sounderpandian, 2008).

Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F)

Tabel 4.19
Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	274,463	4	68,616	83,863	,000 ^b
Residual	77,727	95	,818		
Total	352,190	99			

Sumber: diolah oleh Peneliti (2018)

Tabel 4.19 di atas menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} 83,863 > F_{tabel} 2,47 (df1 = 4, df2 = 95, 5%) dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 (α = 5%). Hal ini berarti bahwa model penelitian adalah *fit* atau dengan kata lain ada pengaruh yang signifikan antara pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak,

akuntabilitas pelayanan publik, dan kewajiban moral secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Kota Jambi (**H₁ diterima**).

Uji Statistik t (Uji t)

Tabel 4.20.
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,178	1,004		,177	,860
Total_X1	,147	,061	,147	2,406	,018
1 Total_X2	,324	,061	,372	5,308	,000
Total_X3	,066	,025	,236	2,662	,009
Total_X4	,176	,054	,274	3,227	,002

Sumber: diolah oleh Peneliti (2018)

Tabel 4.20 di atas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} variabel pemahaman peraturan perpajakan sebesar 2,406 > t_{tabel} 1,98525 dan nilai signifikansi 0,018 < 0,05 (α = 5%). Hal ini berarti bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (**H₂ diterima**).

Nilai t_{hitung} variabel kesadaran awajib pajak sebesar 5,308 > t_{tabel} 1,98525 dan nilai signifikansi 0,018 < 0,05 (α = 5%). Hal ini berarti bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (**H₃ diterima**).

Nilai t_{hitung} variabel akuntabilitas pelayanan publik sebesar 2,662 > t_{tabel} 1,98525 dan nilai signifikansi 0,018 < 0,05 (α = 5%). Hal ini berarti bahwa akuntabilitas

pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (**H₄ diterima**).

Nilai t_{hitung} variabel kewajiban moral sebesar 3,227 > t_{tabel} 1,98525 dan nilai signifikansi 0,018 < 0,05 (α = 5%). Hal ini berarti bahwa kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (**H₅ diterima**).

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4.21
Tabel Uji Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,883 ^a	,779	,770	,9045

Sumber: diolah oleh Peneliti (2018)

Berdasarkan hasil uji determinasi pada tabel 4.21 diketahui bahwa nilai *adjusted R Square* sebesar 0,770 yang mengandung arti bahwa 77,0% besarnya kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan kewajiban moral sedangkan sisanya 23,0% (100% - 77,0%) lainnya dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Nilai koefisien determinasi yang ditunjukkan *adjusted R square* sebesar 77,0% termasuk kategori pengaruh sangat kuat (71% < KD < 90%) (Ghozali, 2016).

Berdasarkan dari uji simultan (uji F) menunjukkan hasil bahwa pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa model penelitian adalah *fit* atau dengan kata lain ada pengaruh yang signifikan antara pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan kewajiban moral secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Kota Jambi. Besarnya kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan kewajiban moral sebesar 77,0% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model sebesar 23% (100% - 77%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Mahaputri & Noviari, 2016) yang menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Artha & Setiawan, 2016) juga mengungkapkan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan kewajiban moral wajib pajak, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Dengan demikian, apabila kepatuhan wajib pajak meningkat maka dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah melalui pajak kendaraan bermotor.

Hasil pengujian statistik (uji t) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi pemahaman peraturan perpajakan oleh wajib pajak, maka wajib pajak akan semakin patuh dalam membayar kewajibannya.

Data penelitian terkait variabel pemahaman peraturan perpajakan dikumpulkan dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden. Hasil data penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 93 responden atau 93% setuju dan sangat setuju bahwa wajib pajak mengetahui fungsi dan manfaat pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan daerah dan sarana umum untuk masyarakat. Sebanyak 89 responden atau 89% setuju dan sangat setuju bahwa wajib pajak telah mengetahui bahwa dalam peraturan mengenai perpajakan daerah dimana wajib pajak yang terlambat membayar Pajak Kendaraan Bermotor akan dikenakan sanksi berupa denda. Indikator pemahaman peraturan perpajakan di atas telah memberikan gambaran bahwa wajib pajak

kendaraan bermotor di Kota Jambi sebagian besarnya telah paham dan mengerti tentang peraturan perpajakan.

Penelitian (Mahfud, Arfan, & Abdullah, 2017) dan (P. S. Pratiwi & Supadmi, 2016) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, menunjukkan bahwa perubahan pada variabel pemahaman peraturan perpajakan diikuti oleh variabel kepatuhan wajib pajak secara searah atau positif. Hasil ini juga bisa diartikan semakin bagus tingkat pemahaman peraturan perpajakan wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak maka akan dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa sebanyak 88 responden atau 88% setuju dan sangat setuju bahwa Pajak Kendaraan Bermotor merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan daerah. Sebanyak 84 responden atau 84% setuju dan sangat setuju bahwa menunda pembayaran pajak dan pengurangan beban Pajak Kendaraan Bermotor sangat merugikan daerah. Serta sebanyak 83 responden atau 83% setuju dan sangat setuju bahwa membayar pajak dengan tepat waktu akan mempercepat realisasi program pemerintah untuk kemajuan kesejahteraan rakyat. Beberapa indikator di atas menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Jambi sebagian besarnya telah mempunyai kesadaran yang cukup tinggi terhadap kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wardani & Rumiayatun, 2017), (I. G. A. M. A. M. A. Pratiwi & Setiawan, 2014) dan (Aswati et al., 2018) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak yang dihasilkan.

Hasil pengujian pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diterima oleh para wajib pajak maka akan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil data penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 89 responden atau 89% setuju dan sangat setuju bahwa kondisi gedung Kantor Bersama SAMSAT Kota Jambi memadai. Sebanyak 83 responden atau 83% setuju dan sangat setuju bahwa petugas Kantor Bersama SAMSAT Kota Jambi memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Sebanyak 81 responden atau 81% setuju dan sangat setuju bahwa kecepatan petugas Kantor Bersama SAMSAT Kota Jambi dalam menindaklanjuti keluhan yang disampaikan wajib pajak. Sebanyak 83 responden atau 83% setuju dan sangat setuju bahwa petugas Kantor Bersama SAMSAT Kota Jambi mampu menyampaikan informasi secara benar sesuai dengan peraturan yang ada. Serta sebanyak 76 responden atau 76% setuju dan sangat setuju bahwa petugas Kantor Bersama SAMSAT Kota Jambi dalam melayani seluruh wajib pajak tanpa memandang status sosial wajib pajak. Beberapa indikator di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wajib pajak terhadap akuntabilitas pelayanan publik yang diberikan oleh petugas Kantor Bersama SAMSAT Kota Jambi sangat tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Cahyadi & Jati, 2016) dan (Susilawati & Budiarta, 2013) yang menyatakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor. ini dikarenakan apabila petugas pelayanan SAMSAT bisa memberikan pelayanan publik secara transparan dan terbuka, hal tersebut

dapat mempengaruhi sumber potensi penerimaannya. Keinginan membayar pajak dapat meningkat apabila terdapat pandangan positif yang muncul dari wajib pajak. Namun penelitian yang dilakukan oleh (Aswati et al., 2018) yang menyatakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik menunjukkan hasil pengaruh yang negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil pengujian pengaruh kewajiban moral pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwadengan adanya kewajiban moral dalam diri wajib pajak maka akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil data penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 98 responden atau 98% setuju dan sangat setuju bahwa tanggung jawab pembiayaan pemeliharaan Negara merupakan tanggung jawab kita bersama. Sebanyak 95 responden atau 95% setuju dan sangat setuju bahwa ada perasaan cemas apabila tidak melaksanakan kewajiban pajak sebagaimana mestinya. Beberapa indikator di atas menunjukkan bahwa kewajiban moral wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Jambi sangat tinggi sehingga dapat membuat wajib pajak patuh dan akan melaksanakan kewajiban perpajakannya dan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Sanjaya, 2014), (Aryandini, 2016), (Rahayu, 2015) dan (Pranata & Setiawan, 2015) yang menemukan bahwa kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kewajiban moral selalu berkaitan dengan nilai moral yang dimiliki oleh wajib pajak. Etika, prinsip hidup, perasaan bersalah merupakan kewajiban moral yang dimiliki setiap orang dalam melaksanakan sesuatu. Wajib pajak yang tidak menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya dengan sukarela atau melakukan penggelapan pajak, wajib pajak tersebut merasa cemas dan merasa bersalah. Semakin tinggi kewajiban moral wajib pajak, maka kepatuhan terhadap peraturan perpajakan juga semakin tinggi

Berdasarkan hasil analisis tentang pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan kewajiban moral secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Kota Jambi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Kota Jambi.

Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Kota Jambi.

Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Kota Jambi.

Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Kota Jambi.

Kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Kota Jambi.

SARAN

Penelitian ini mempunyai beberapa saran, yaitu:

Bagi Kantor SAMSAT Bersama Kota jambi lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan bertindak profesional dalam melayani wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Kota Jambi.

Bagi peneliti selanjutnya, agar melengkapi metoda survei dengan wawancara untuk meningkatkan sikap kepedulian dan keseriusan responden dalam menjawab semua pertanyaan-pertanyaan yang ada, serta menambah variabel independen lain yang terkait dengan kepatuhan wajib pajak seperti Sanksi Pajak, karena tingkat koefisien determinasi yang masih mungkin untuk ditingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Aczel, A. D., & Sounderpandian, J. (2008). *Complete Business Statistics 7th Edition*. Penerbit: McGraw-Hill.

- Artha, K. G. W., & Setiawan, P. E. (2016). Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan wajib Pajak di KPP Bandung Utara. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 17(2), 913–937.
- Arum, H. P. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Diponegoro*, 1(2010), 1–8.
- Arviana, N., & Sadjiarto, A. (2014). Pengaruh Pemahaman Peraturan, Omset, Pemeriksaan, Sanksi, Relasi sosial, dan Persaingan Usaha Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Mojokerto Tahun 2014. *Tax & Accounting Review*, 4(1).
- Aryandini, S. (2016). Pengaruh Kewajiban Moral, Pemeriksaan Pajak, dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan untuk Usaha Hotel yang terdaftar di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. *Jom Fekon*, 3(1), 1463–1477.
- Aswati, W. O., Mas'ud, A., & Nudi, T. N. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Muna). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis , UHO Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis , UHO Page 74*, III(1), 27–39.
- Bakeuda. (2018). Rekapitulasi Penerimaan dan Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor UPTB Kota Jambi. *Badan Keuangan Daerah Provinsi Jambi*.
- BPK. (2018). Laporan Hasil Pemeriksaan BPK Provinsi Jambi. *Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Jambi*.
- Cahyadi, I. M. W., & Jati, I. K. (2016). Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16(3), 2342–2373.
- Cahyonowati, N. (2011). Model Moral dan Kepatuhan Perpajakan: Wajib Pajak Orang pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing Indonesia*, 15(2), 161–177.
- Chucks, A. D., & Anthony, O. O. (2013). Tax Morale and Its Effect on Taxpayers' Compliance to Tax Policies of the Nigerian Government. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 12(6), 35–55. Retrieved from <http://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol12-issue6/E01263555.pdf?id=6792>
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 22. Edisi V. Semarang. *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 126–142. <https://doi.org/ISSN: 1979-4878>
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G. W., & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi SAMSAT kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 8(1), 1–9. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415>

324.004

- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2011). Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen. *Edisi Pertama. BPFE, Yogyakarta.*
- Jambi, A. (2017). Jambi Genjot Pajak Kendaraan. *Antara Jambi. 2017. Diakses Dari <https://jambi.antaranews.com/Berita/323132/Jambi-Genjot-Pajak-Kendaraan> Pada Tanggal 24 Juli 2018.*
- Jambi, T. (2018). Akhir Juni Berakhir! Program Pemutihan Pajak di Provinsi Jambi Sudah Capai Rp 70 Miliar. *Tribun Jambi. 2018., Akhir Juni Berakhir! Program Pemutihan Pajak Di Provinsi Jambi Sudah Capai Rp 70 Miliar. Diakses Dari <http://jambi.tribunnews.com/2018/06/21/Akhir-Juni-Berakhir-Program-Pemutihan-Pajak-Di-Provinsi-Jambi-Sudah-Capai-Rp-70-Miliar> Pada T.*
- Jatmiko, A. N. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Tesis Program Studi Magister Akuntansi Universitas Diponegoro*, 86.
- Julianti, M., & Zulaikha. (2014). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Membayar Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Risiko Wajib Pajak sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Candisari S. *Diponegoro Journal Of Accounting*, 3(2), 1–15.
- Kemala, W. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak Dan Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jom. Fekon*, 2(1), 1–15.
- Layata, S., & Setiawan, P. E. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 9(2), 540–556.
- Mahaputri, N. N. T., & Noviari, N. (2016). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 17(3), 2321–2351.
- Mahfud, Arfan, M., & Abdullah, S. (2017). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris Pada Koperasi Di Kota Banda Aceh). *Jurnal Megister Akuntansi Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 6(3), 1–9.
- Manual, V., & Xin, A. Z. (2016). Impact of Tax Knowledge, Tax Compliance Cost, Tax Deterrent Tax Measures towards Tax Compliance Behavior: A survey on Self-Employed Taxpayers in West Malaysia. *Electronic Journal of Business and Management*, 1(1), 56–70.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan. Edisi 2018 Andi Publisher.*
- Mustikasari, E. (2007). Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Perusahaan Industri Pengolahan Di Surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi X, ASPP-16(26–28 Juli)*, 1–41. <https://doi.org/10.1158/1078-0432.CCR-15-2516>
- Oladipupo, A. O., & Obazee, U. (2016). Tax Knowledge, Penalties and Tax Compliance in Small and Medium Scale Enterprises in Nigeria. *IBusiness*, 08, 1–9. <https://doi.org/10.4236/ib.2016.81001>

- Pranata, P. A., & Setiawan, P. E. (2015). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 10(2), 456–473.
- Pratiwi, I. G. A. M. A. M. A., & Setiawan, P. E. (2014). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan dan Persepsi tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. *E Journal Akuntansi Universitas Udayana*, 6(2), 139–153.
- Pratiwi, P. S., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Pemahaman Peraturan, Administrasi, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16(3), 1771–1799.
- Rahayu, P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dalam Membayar Pajak Hotel (Studi Kasus pada Wajib Pajak Hotel Di Kota Pekanbaru). *Jom FEKON*, 2(2), Hal. 1-14.
- Redae, R. B., & Sekhon, S. (2016). Taxpayers' Knowledge and Tax Compliance Behavior in Ethiopia: A Study of Tigray State. *International Journal of Management and Commerce Innovations*, 3(2), 1090–1102.
- Sanjaya, I. putu adi putra. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan wajib Pajak dalam membayar Pajak Hotel. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 7(1), 207–222.
- Sekaran, U. (2014). *Research Methods For Business. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.*
- Siahaan, M. p. (2013). Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. *Cetakan Ketiga. Rajawali Pers. Jakarta.*
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Bandung. Alfabeta.*
- Susilawati, K. E., & Budiarta, K. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *-EJurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4(2), 345–357. <https://doi.org/ISSN:2302-8556>
- Ummah, M. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang. *Fakultas Ekonomi Universitas Dian Nuswantoro, Semarang, Indonesia*, 1–14.
- Wardani, D. K., & Rumiya, 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. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>
- Widyantari, N. P. D., Wahyuni, M. A., & Sulindawati, N. L. E. G. (2017). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Dengan Kondisi Keuangan sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja, 8(2).