



**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan
Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan
Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Garut**

Lina Nurlaela

Universitas Garut
linasuhudin@yahoo.com

Abstract

The purpose of this study is to determine the awareness of taxpayers, quality of tax services and taxpayer compliance and to examine the effect of taxpayer awareness and quality of tax services on motor vehicle taxpayer compliance at the SAMSAT Office of Garut Regency. The method used in this research is descriptive method. The data collection technique uses library research and field research by means of interviews and distributing questionnaires in the form of questionnaires distributed to respondents, namely motor vehicle taxpayers. The type of data used is quantitative data, with primary data sources. The data processing technique uses multiple linear regression analysis with a significant level of research results (error value) of 5%. Based on the results of the study partially shows that taxpayer awareness affects taxpayer compliance, and the quality of tax services. While the results of the research simultaneously show that taxpayer awareness and quality of tax services have an effect on motor vehicle taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer Awareness, Quality of Tax Service, and Taxpayer Compliance*

1. Pendahuluan

Pajak merupakan sumber pendanaan dalam melaksanakan tanggung jawab negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta kontak sosial antara warga negara dengan pemerintah". (Dharma, 2014). Undang-Undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa ada lima jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi, antara lain Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok. Dari berbagai jenis pajak daerah khususnya provinsi, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah salah satu pajak yang memberikan kontribusi yang cukup besar untuk membiayai pembangunan daerah provinsi. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. (Anggraeni, 2012).

Kepatuhan masyarakat pun sebagai wajib pajak masih rendah dalam membayar pajak daerah, khususnya dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya perbedaan jumlah kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak di Kantor SAMSAT Kabupaten Garut dibandingkan dengan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar menurut data Badan Pusat Statistik. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Garut tahun 2013-2016 disajikan dalam tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1. Laporan Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU) di Kantor SAMSAT Kabupaten Garut Tahun 2013-2016

Tahun	Jumlah Kendaraan yang Terdaftar	Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU)	Persentase
2013	297.808	59.758	20,06%
2014	334.930	70.624	21,08%
2015	363.614	83.857	23,06%
2016	398.584	110.225	27,65%

Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa kesadaran masyarakat yang semakin rendah dari setiap tahunnya menyebabkan kepatuhan pun rendah, hal ini terlihat dari jumlah kendaraan yang tidak melakukan daftar) yang mengalami peningkatan di setiap tahunnya. Pada tahun 2013 tercatat bahwa ada sebanyak 59.758 kendaraan bermotor yang tidak melakukan daftar ulang atau sekitar 20,06%, tahun 2014 mengalami peningkatan sebesar 21,08% atau sebanyak 70.624 KTMDU terjadi selisih kenaikan 1,02 % dari tahun sebelumnya, tahun 2015 kembali meningkat menjadi 83.857 KTMDU atau sebesar 23,06% terjadi selisih kenaikan 1,98% dari tahun sebelumnya, dan di tahun 2016 kembali mengalami peningkatan yaitu sebanyak 110.225 KTMDU atau sekitar 27,65% selisih kenaikan 4,59% dari tahun sebelumnya. Hal ini menimbulkan adanya *tax gap* yaitu situasi dimana terjadi perbedaan antara realita jumlah pajak yang diterima dengan jumlah pajak yang seharusnya diterima.

Berdasarkan fenomena yang dikemukakan di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Garut”.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Konsep Umum Perpajakan

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Mardiasmo (2017:1). Menurut Mardiasmo (2017:12) menyatakan bahwa: Pajak daerah yang selanjutnya disebut pajak adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan perundang-undangan dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor”. (Anggraeni, 2012).

2.2 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Nasution (2012:7) menyatakan bahwa: Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.3 Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Kotler (2016:49) mengemukakan bahwa Kualitas pelayanan merupakan sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun.

2.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nurmantu dalam Rahayu (2013:138) menyatakan bahwa “Kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”.

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum”. Sugiyono (2017:8).

Tabel 2. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item	
Kesadaran wajib pajak (X_1)	1. Sukarela	1. Kemauan diri sendiri	Interval	1	
		2. Tidak ada paksaan		2	
	2. Partisipatif	1. Selalu membayar PKB		3	
		2. Penundaan pembayaran PKB dapat merugikan pemerintah atau negara		4	
Nasution (2012:52)					
Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)	1. Wujud Nyata (Tangible)	1. Letak/lokasi Kantor SAMSAT.	Interval	5	
		2. Fasilitas Fisik.		6	
		3. Penampilan petugas pelayanan.		7	
	2. Keandalan (Reliability)	1. Pelaksanaan jam kerja.		8	
		2. Teknis Pelayanan.		9	
		3. Profesionalitas petugas pelayanan.		10	
	3. Daya Tanggap (Responsiveness)	1. Ketersediaan petugas pelayanan.		11	
		2. Respon terhadap keluhan WP.		12	
		3. Respon terhadap saran WP.		13	
		4. Respon terhadap kritikan WP.		14	
	4. Jaminan (Assurance)	1. Kemampuan administrasi.		15	
		2. Kemampuan teknis		16	
		3. Kemampuan sosial		17	
		4. Petugas menjaga kerahasiaan data WP.		18	
	5. Empati (Emphaty)				

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item
		1. Perhatian petugas pelayanan.		19
		2. Kepedulian petugas pelayanan.		20
		3. Keramahan petugas pelayanan.		21
Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Nurmantu dalam Rahayu (2013:148)	1. Kepatuhan Formal	1. Wajib pajak mendaftarkan diri.	Interval	22
		2. Kepatuhan membayar PKB.		23
		3. Melaporkan pembayaran PKB.		24
	2. Kepatuhan Material	1. Menyampaikan PKB dengan jujur.		25
		2. Membayar PKB dengan jujur.		26
		3. Melaporkan pembayaran PKB dengan jujur.		27

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran angket berupa kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Garut.

Teknik Pengumpulan Data

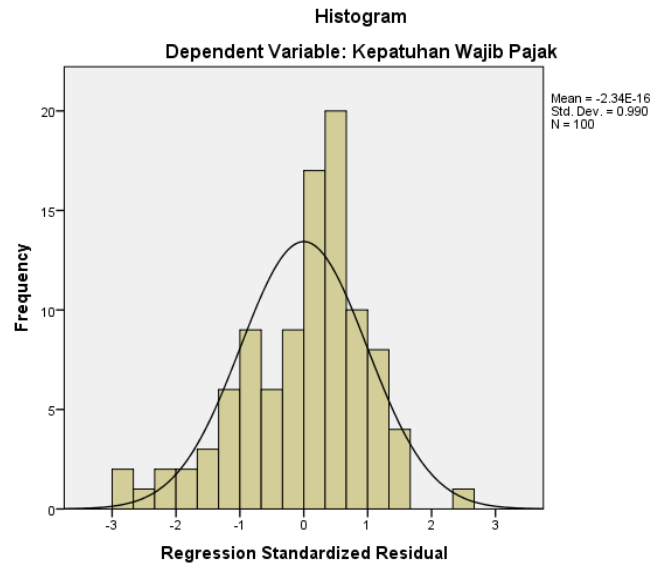
Teknik pengumpulan data yaitu dengan melakukan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yaitu penyebaran angket berupa kuesioner kepada responden wajib pajak.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Pengujian Asumsi Klasik

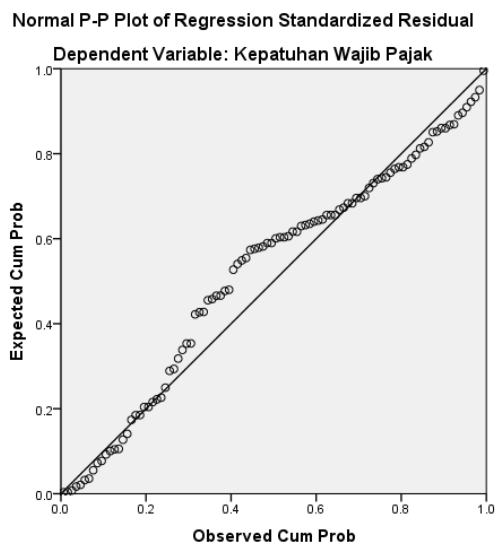
Uji Normalitas

a. Metode Grafik



Gambar 1. Grafik Histogram

Berdasarkan Grafik Histogram diatas terlihat bahwa kurva *dependent* dan *regression standarized residual* membentuk seperti lonceng. Oleh karena itu, berdasarkan uji normalitas maka data berdistribusi normal dan layak untuk digunakan pada proses pengolahan data dengan metode statistic lainnya.



Gambar 2 Grafik Normal Profitability Plot

Berdasarkan hasil pengamatan dengan analisa grafik *normal profitability plot* diatas terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal. Oleh karena itu, berdasarkan uji normalitas maka data berdistribusi normal dan layak untuk digunakan pada proses pengolahan data dengan menggunakan metode statistik lainnya.

b. Tabel Kolmogorov Smirnov

Berikut ini merupakan pengujian normalitas dengan menggunakan uji statistik *non-parametrik Kolmogorov smirnov*.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.98984745
Most Extreme Differences	Absolute	.134
	Positive	.058
	Negative	-.134
“Kolmogorov-Smirnov Z”		1.344
“Asymp. Sig. (2-tailed)”		.054

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Output SPSS, 2018

Data berdistribusi normal karena nilai signifikansi lebih besar dari alpha yaitu $0,054 > 0,0$.

Tabel 4. *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF)
 Coefficients^a

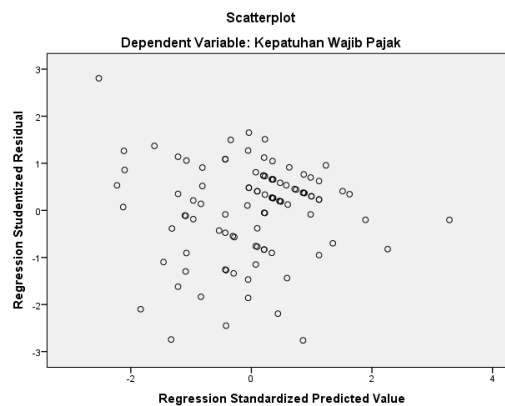
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	“Beta”			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.091	4.305		1.183	.240		
Kesadaran Wajib Pajak (X ₁)	.554	.130	.381	4.263	.000	.986	1.014
Kualitas Pelayanan Pajak (X ₂)	.179	.062	.258	2.888	.005	.986	1.014

- a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil Output SPSS, 2018

Hasil dari uji multikolinieritas dengan SPSS IBM versi 20. ditunjukkan dengan nilai VIF antar variabel bebas dibawah nilai 10 (*coefficient correlation < 10*) maka hal ini menunjukkan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3. Grafik Scatter Plot

Hasil dari uji heteroskedastisitas ditunjukkan oleh grafik *scatter plot* menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Tabel 5. Hasil Uji Autokorelas

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.485 ^a	.235	.220	2.573	1.626

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai *Durbin Watson* sebesar 1,626 dan sesuai dengan tabel *Durbin Watson* du sebesar 1,715. Karena nilai $du > dw$ yaitu $1,715 > 1,626$ maka asumsi tidak terjadinya autokorelasi terpenuhi.

Analisis Regresi Linear Berganda (*t-Test*)

Tabel 6 Uji Parsial (*t-Test*)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.091	4.305		1.183	.240
Kesadaran Wajib Pajak (X ₁)	.554	.130	.381	4.263	.000
Kualitas Pelayanan Pajak (X ₂)	.179	.062	.258	2.888	.005

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2018

1. Kesadaran Wajib Pajak
 $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.263 > 1,9847$) dan tingkat signifikansi lebih kecil dari α 0,05 ($0,000 < 0,05$), “maka hal tersebut membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Kualitas Pelayanan Pajak
 $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.888 > 1,9847$) dan tingkat signifikansi lebih kecil dari α 0,05 ($0,005 < 0,05$), “maka hal tersebut membuktikan bahwa H_0 (H_a diterima) berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 7. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	197.780	2	98.890	14.934	.000 ^b
	Residual	642.330	97	6.622		
	Total	840.110	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan data *output* hasil pengujian SPSS dapat disimpulkan sebagai berikut:

F hitung $>$ F tabel ($14,934 > 3,0901$), dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak secara Bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

4.3 Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 8. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.485 ^a	.235	.220	2.573

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2018

Besarnya adjusted R^2 adalah 0,235. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen yaitu Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 23,5%, sedangkan sisanya sebesar 76,5% ($100\% - 23,5\% = 76,5\%$) dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini.

5. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka simpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Kesadaran Wajib Pajak di Kantor SAMSAT Kabupaten Garut baik, Kualitas Pelayanan Pajak juga menunjukkan baik,. Sehingga Kepatuhan Wajib Pajak pun menjadi baik.
2. “Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dimana wajib pajak telah memenuhi kedalam kriteria baik, yang menunjukkan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor telah menyadari dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Maka Kepatuhan Wajib Pajak pun menjadi meningkat.
3. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimana wajib pajak kendaraan bermotor merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Maka Kepatuhan Wajib Pajak pun meningkat.
4. Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Besarnya pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 23,5%.

Setelah melakukan penelitian, pembahasan, dan merumuskan kesimpulan dari hasil penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan untuk dijadikan masukan pertimbangan yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Bagi Kantor SAMSAT Kabupaten Garut
 - a. Kantor SAMSAT Kabupaten Garut agar lebih memperhatikan dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak antara lain memberikan informasi dan penyuluhan yang objektif sehingga meningkatkan pengetahuan terutama mengenai kesadaran wajib pajak bahwa penundaan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat merugikan negara dan bahwa pajak didasari oleh undang-undang yang kuat pada wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Garut. Dengan adanya pengetahuan dan penyuluhan yang benar diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak di Kantor SAMSAT Kabupaten Garut.
 - b. Petugas Kantor SAMSAT Kabupaten Garut diharapkan lebih optimal dalam memberikan pelayanan pada saat melayani wajib pajak. Terutama lebih meningkatkan sikap bertanggung jawab dan lebih menjaga kerahasiaan data wajib pajak pada saat melayani wajib pajak, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan kepada wajib pajak dan membebaskan wajib pajak dari rasa keragu-raguan. Apabila wajib pajak sudah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, maka hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Bagi Wajib Pajak
Wajib pajak hendaknya dapat lebih meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraannya, dan meningkatkan pengetahuan serta pemahaman terhadap peraturan perpajakan terutama mengenai bahwa penundaan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat merugikan negara serta pajak didasari oleh undang-undang yang kuat, dan apabila wajib pajak melanggar undang-undang tersebut dapat dikenakan sanksi. Sehingga wajib pajak dapat berlaku jujur dalam melaporkan dan membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Bagi penelitian selanjutnya disarankan dapat memperbesar jumlah sampel, memperkecil batas ketelitian, serta memakai teknik pengambilan sampel lain yang lebih akurat dan mampu mewakili populasi yang ada serta mengklasifikasikan atau menggolongkan jumlah kendaraan yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Garut menjadi lebih khusus, sehingga hasil penelitian sesuai dengan yang direncanakan.

Daftar Pustaka

- Akdon dan Ridwan. (2013). *Rumus dan Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Anggraeni, Dini. (2016). Kontribusi Pajak Daerah terhadap Pendapatan Asli Daerah Tahun 2010 dan 2011 (Studi Kasus Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sleman). *Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsini. (2013). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dharma, Esa Gede Pani dan Ketut Alit Suardana. (2014). "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: BP UNDIP.
- Gunadi. (2013). *Pajak Internasional*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Hardiningsih, Pancawati. (2013). Faktor;-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*.
- Ilmi, Widya. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Bandung Tengah.
- Kemala, Winda. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak Dan Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- Kotler, Philip. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Mardiasmo, (2016). *Perpajakan*. Edisi Revisi 2016, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mardiasmo, (2017). *Perpajakan*. Edisi Revisi 2017, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Narimawati, Umi. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Penerbit Genesis.
- Nasution. (2012). *Perpajakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pranata, Tekeu, (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Bukittinggi.
- Putri, Mutia. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.
- Randhi Adisatria, (2015). Pengaruh Penagihan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi. *Jurnal Ekonomi Bisnis*.
- Resmi, Siti (2016). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi 9, Jakarta: Salemba Empat.
- Resmi, Siti (2017). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi 7, Jakarta: Salemba Empat.
- Rahayu, Siti. (2013). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sundah, Evan W dan Toly, Agus A. (2014). Pengaruh Kemudahan Sistem Self Assesment, Sosialisasi Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Kantor Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Tulungagung.

Supadmi, Ni Luh. (2014). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. Jurnal Akuntansi & Bisnis.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.

Sumarsan, Thomas. (2017). Perpajakan Indonesia Edisi 5. Jakarta: PT Indeks Permata Putri Media

Susanto, Herry. (2012). Kesadaran Wajib Pajak dan Kepedulian Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Susilawati, Evi Ketut. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Bali.

Ummah, Muslikhatul. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang.

Utami, Christina Widhya. 2013. Manajemen Ritel. Jakarta: Salemba Empat.

Waluyo. (2017). Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.

<http://eprints.mdp.ac.id/1975/1/Jurnal%202011210066.pdf>

<http://docplayer.info/30584899-Pengaruh-kesadaran-wajib-pajak-sosialisasi-perpajakan-kualitas-pelayanan-pada-kepatuhan-wajib-pajak.html>

<http://eprints.uny.ac.id/33437/1/SKRIPSI%20PERTIWI%20KUNDALINI%20-%2014812147011.pdf>

<http://eprints.uny.ac.id/16125/1/TA%20OKE.pdf>

<http://eprints.uny.ac.id/33437/1/SKRIPSI%20PERTIWI%20KUNDALINI%20-%2014812147011.pdf>