

PENGARUH LITERASI PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Kusmuriyanto¹, Indah Yuliana²

Universitas Negeri Semarang, Indonesia^{1,2}

Email korespondensi : kusmuriyanto@mail.unnes.ac.id¹,
indahyul16@students.unnes.ac.id²

Abstract

The purpose of this study is to examine the effect of tax literacy and tax services on taxpayer compliance directly or indirectly through taxpayer awareness. The population of this research is motor vehicle taxpayers in Samsat, Jepara Regency. The sample of this study was 100 taxpayers calculated by the Slovin formula with a margin of error of 10%. The sampling technique used incidental sampling technique. Data were collected through a questionnaire. Data were analyzed by descriptive analysis, path analysis, and Sobel test. The results of the study: (1) directly tax literacy has no effect on taxpayer compliance, there is a significant positive effect on tax services and taxpayer awareness on taxpayer compliance. (2) directly tax literacy and tax services have a significant positive effect on taxpayer awareness. (3) the results of the mediation of tax literacy and tax services have a significant positive effect on taxpayer compliance through taxpayer awareness. The advice given is that the public must increase literacy about taxes, for the tax authorities to be able to improve tax services by utilizing technology, the police and tax officers can socialize tax regulations and their benefits.

Keywords: *Tax Literacy; Tax Service; Taxpayer Awareness; Taxpayer Compliance*

1. PENDAHULUAN

Pembangunan nasional merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Demi mencapai cita-cita negara Indonesia pemerintah berupaya untuk melakukan pembangunan nasional di segala bidang kehidupan. Dalam mewujudkan pembangunan nasional diperlukan adanya pembiayaan yang memadai. Untuk memenuhi segala pembiayaan dibutuhkan adanya penerimaan negara yang memadai pula. Penerimaan negara terdiri dari dua sektor yaitu sektor internal seperti pajak dan sektor eksternal seperti pinjaman luar negeri (Febriani & Kusmuriyanto, 2015). Pemerintah harus menggali secara maksimal penerimaan negara dari sektor internal maupun eksternal.

Berbagai upaya perlu dilakukan oleh pihak fiskus untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, agar penerimaan negara dari sektor pajak tercapai secara optimal. Banyak wajib pajak yang belum sadar akan kewajiban membayar pajak dan enggan membayar pajak. Hal ini dikarenakan masyarakat merasa bahwa pajak tidak dapat dirasakan manfaatnya secara langsung dan kurang tahu menahu sebenarnya uang pajak digunakan untuk apa saja. Sebagaimana dilihat dalam pendefinisian pajak dari sisi wajib

pajak yang mengatakan bahwa pembayaran yang tidak ada kontraprestasi langsung antara

pembayar pajak dan pemerintah. Berbeda dengan fiskus mengartikan pajak sebagai sumber pendapatan potensial dalam mewujudkan pembangunan nasional. Perbedaan kepentingan antara wajib pajak yang cenderung berusaha meminimal pengeluaran untuk pembayaran pajak dan pemerintah yang berupaya menarik pajak semaksimal mungkin dapat menyebabkan berbagai hambatan dalam melaksanakan pemungutan pajak (Sinaga & Ismail, 2021).

Berdasarkan lembaga pemungutannya pajak dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu pajak pusat dan pajak daerah sesuai dengan Undang-Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Nomor 28 (Tahun 2009). Pajak pusat merupakan pajak yang diatur oleh pemerintah pusat yang diwakili Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan. Sementara pajak daerah yaitu kontribusi wajib pajak kepada daerah yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak memperoleh balasan secara langsung dan dimanfaatkan untuk kepentingan daerah demi kemakmuran rakyat.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu komponen pajak daerah yang memiliki andil tinggi dalam peningkatan pendapatan asli daerah. Pajak kendaraan bermotor yaitu pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor (kendaraan 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 besar yang bergerak). Pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor ini dilakukan di kantor bersama Samsat.yang melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

Melansir dari Antaranews.com ditemukan bahwa Provinsi Jawa Tengah selama tahun 2021 mempunyai tunggakan pajak kendaraan bermotor mencapai 932 miliar rupiah. Salah satu fenomena yang terjadi di Kabupaten Jepara. Sebagai salah satu kabupaten di Jawa Tengah, Kabupaten Jepara memiliki tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang masih rendah. Data realisasi pendapatan pajak kendaraan bermotor UPPD Kabupaten Jepara mulai dari tahun 2019 menetapkan target 124,7 Milyar rupiah, namun realisasi penerimaan hanya 124,4 Milyar rupiah dan pada tahun 2020 target yang ditetapkan 132,1 Milyar terealisasi sebesar 128,1 Milyar dan tahun 2021 ditetap 151 Milyar sedangkan hanya terealisasi sebesar 142,8 Milyar. Target pajak kendaraan bermotor tahun mulai dari tahun 2019 sampai 2021 mengalami penurunan. Selain data realisasi pendapatan berikut ini data tunggakan PKB roda 2 dan roda 4 UPPD Kabupaten Jepara yang disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Data Tunggakan PKB Tahun 2020 dan 2021

Tahun	RODA 2		RODA 4		Total Tunggakan
	Objek	Jumlah	Objek	Jumlah	
2019	46.862	Rp 7.396.717.550	3.872	Rp 5.036.579.870	Rp 12.433.297.420
2020	47.077	Rp 7.750.983.675	4.336	Rp 5.892.611.213	Rp 13.643.594.888
2021	58.393	Rp 10.100.016.450	6.199	Rp 8.005.113.798	Rp 18.105.130.248

Sumber : Data primer diolah, 2022

Gambar 1.2 menunjukkan tunggakan PKB pada tahun 2019 hingga tahun 2021 jumlahnya semakin bertambah. Fenomena tersebut tentu menjadi masalah bagi daerah. Sebagai sumber penerimaan provinsi, besarnya penerimaan pajak kendaraan bermotor akan menentukan keberhasilan pembangunan provinsi dan segala bentuk kegiatan provinsi yang akan dilaksanakan. Berdasarkan penjelasan dan permasalahan yang telah ditemukan oleh peneliti, terdapat *phenomena gap* yang seharusnya dengan kenyataan yang ada.

Teori yang digunakan dalam meneliti perilaku individu dalam hal ini kepatuhan wajib pajak adalah *theory of planned behavior*, dimana teori ini menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh sikap, norma, dan control perilaku. Relevansi variabel penelitian ini dengan *theory of planned behavior* yang dikembangkan Ajzen (2005) adalah literasi pajak dan kesadaran wajib pajak. Literasi pajak dan kesadaran wajib pajak dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh pajak.

Teori lain yang sejalan dengan penelitian ini adalah Teori Atribusi yang diperkenalkan oleh Fritz Heider (1958) yang membahas tentang perilaku seseorang ditentukan oleh faktor dari dalam diri seorang seperti kemampuan atau usaha, dan faktor dari luar diri, Relevansi teori atribusi dengan penelitian ini adalah bahwa perilaku kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ditentukan oleh persepsi wajib pajak dalam menilai tentang pajak itu sendiri. Penelitian ini mengaitkan faktor internal yang mempengaruhi wajib pajak adalah literasi pajak dan kesadaran wajib pajak. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi wajib pajak adalah pelayanan pajak.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian Virgiawati et al., (2019) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian Utami (2021) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian Brata et al. (2017) kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian Aprilianti (2021) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak dan sosialisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan insentif pajak dan e-samsat tidak berpengaruh. Permasalahan terkait kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan penelitian, terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak namun hasilnya terdapat ketidakkonsistenan pada beberapa variabel tertentu. Oleh karena itu pada penelitian ini, mencoba untuk mengkaji mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Faktor pertama literasi perpajakan. Penelitian yang dilakukan Oktaviani et al. (2020) menunjukkan literasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Virgiawati et al., (2019) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, hasil dari kedua penelitian tersebut tidak selaras dengan penelitian yang dilakukan Wardani & Rumiyyatun (2017) juga meneliti tentang kepatuhan pajak kendaraan bermotor, hasil penelitian dari penelitian tersebut

menunjukkan bahwa secara parsial pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan

wajib pajak kendaraan bermotor. Pajak merupakan sektor pemasukan negara yang paling besar, maka sudah seharusnya literasi pajak yang merupakan salah satu faktor pendorong kepatuhan wajib pajak yang harus ditingkatkan.

Faktor kedua pelayanan pajak. Pelayanan pajak (*tax service*) dapat didefinisikan layanan atau perlakuan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak dalam pengurusan pajak. Hasil penelitian yang dilakukan Putri & Saleh (2018) tentang kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menunjukkan bahwa variabel pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil yang sama ditunjukkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Awaloedin et al. (2021) dimana pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor. Hasil yang serupa pada penelitian Widajantie & Anwar (2020) yang menyatakan bahwa mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Namun hasil yang berbeda ditunjukkan dalam penelitian yang dilakukan Dewi et al. (2020) tentang kepatuhan wajib pajak bahwa pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Faktor ketiga kesadaran wajib pajak, Agustin & Putra (2019) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak adalah pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku. Penelitian yang dilakukan oleh Wardani & Asis (2017) tentang kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor. Hasil yang serupa ditunjukkan dalam penelitian yang dilakukan (Agustin & Putra, 2019; Aprilianti, 2021; Nurwanah et al., 2018; Rizal, 2019; Wardani & Rumiya, 2017; Yunita et al., 2017) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil tersebut tidak selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho et al. (2016) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang sama ditunjukkan pada penelitian Ali & Choiruddin (2021) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, pada penelitian ini mencoba untuk menggunakan kesadaran wajib pajak sebagai variabel *intervening* yang di duga mampu memediasi pengaruh literasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak diketahui dapat dipengaruhi oleh literasi pajak. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Kurniati et al. (2016) menyatakan bahwa literasi pajak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Kemudian kesadaran wajib pajak juga dipengaruhi oleh pelayanan pajak. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2015) bahwa pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Hasil penelitian terdahulu yang menyatakan adanya pengaruh literasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kesadaran wajib pajak maka memperkuat dugaan peneliti bahwa kesadaran wajib pajak mampu memediasi pengaruh literasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan *phenomena gap* dan *research gap* pada penelitian–penelitian sebelumnya serta dukungan teori yang telah dikemukakan diatas menjadi latar belakang untuk melakukan

penelitian terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, maka penulis bermaksud

melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Literasi pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Samsat Kabupaten Jepara).

Orisinalitas dari penelitian ini yaitu adanya variabel independen baru yang diambil dari penelitian (Asfa & Meiranto, 2017; Yuliatic & Fauzi, 2020) yaitu literasi pajak. Selain itu juga terdapat variabel baru lainnya (Tanjung et al., 2022; Wulandari, 2015) yaitu pelayanan pajak. Model penelitian dalam penelitian ini juga baru dengan kesadaran wajib pajak yang memediasi pengaruh literasi pajak dan pelayanan pajak.

2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain deskriptif kuantitatif.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kabupaten Jepara tahun 2021. Jumlah wajib pajak yang terdaftar di Samsat Kabupaten Jepara adalah 531.806 Wajib pajak. Sampel penelitian sebanyak 100 wajib pajak, dihitung menggunakan rumus Slovin.

Teknik Pengumpulan Sampel

Teknik pengambilan sampel adalah teknik *incidental sampling*. Teknik pengumpulan menggunakan kuesioner.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis deskriptif penelitian ini dihitung dengan mencari besaran interval sehingga didapatkan kriteria bahwa variabel literasi pajak (LP), pelayanan pajak (PP), kesadaran wajib pajak (KWP) dan kepatuhan wajib pajak (WP) adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

No	Variabel	Minimum	Maximum	Mean	Kategori
1.	Kepatuhan Wajib Pajak	23	40	32.97	Patuh
2.	Literasi Pajak	42	65	55.32	Sangat Tinggi
3.	Pelayanan Pajak	37	65	52.34	Puas
4.	Kesadaran Wajib Pajak	22	40	32.95	Sangat Tinggi

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan dari 100 responden, diperoleh nilai kepatuhan wajib pajak terendah sebesar 23 dan nilai tertinggi sebesar 40. Mean atau rata-rata diperoleh nilai sebesar 32,97. Hasil perhitungan menunjukkan kepatuhan wajib pajak dengan kategori cukup patuh 1%, patuh 33% dan sangat patuh 66%.

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan dari 100 responden, diperoleh nilai literasi pajak terendah sebesar 42 dan nilai tertinggi sebesar 65. Mean atau rata-rata diperoleh nilai sebesar 55,32. Hasil

perhitungan menunjukkan literasi pajak pada kategori cukup 1%, kategori tinggi 31%, dan kategori sangat tinggi dengan persentase 68%.

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan dari 100 responden, diperoleh nilai pelayanan pajak terendah sebesar 37 dan nilai tertinggi sebesar 65. Mean atau rata-rata diperoleh nilai sebesar 52,34. Hasil perhitungan menunjukkan pelayanan pajak dalam kategori sangat puas dengan persentase sangat puas 38%, kategori puas 53% dan sisanya dengan persentase 9% dalam kategori cukup puas.

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan dari 100 responden, diperoleh nilai kesadaran wajib pajak terendah sebesar 22 dan nilai tertinggi sebesar 40. Mean atau rata-rata diperoleh nilai sebesar 32,95. Hasil perhitungan menunjukkan kesadaran wajib pajak pada kategori sangat tinggi dengan persentase 68%, kategori tinggi sebesar 28%, dan kategori sedang sebesar 4%.

Dilakukan uji prasyarat diantaranya uji normalitas, uji linearitas, uji multikolonieritas, dan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan alat bantu SPSS 26.0 ketika akan melakukan uji hipotesis. Ketika uji prasyarat sudah terpenuhi maka dapat dilakukan pengujian selanjutnya analisis jalur dengan melakukan uji regresi berganda model 1 dan uji regresi berganda model 2 yang menghasilkan hipotesis yang disajikan pada Tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Hasil Hipotesis

Model	Koefisien	Signifikansi	Keputusan
H1	0,018	0,784	Ditolak
H2	0,212	0,000	Diterima
H3	0,323	0,000	Diterima
H4	0,173	0,024	Diterima
H5	0,302	0,000	Diterima
H6	0,057	0,046	Diterima
H7	0,097	0,002	Diterima

Sumber: Hasil *Output* SPSS 26.0 (2022)

Pengaruh Literasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil uji hipotesis pada penelitian ini mengenai pengaruh literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menunjukkan bahwa H1 yang menyatakan literasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak ditolak. Penolakan H1 mengindikasikan bahwa literasi pajak yang dimiliki wajib pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jepara. Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa literasi pajak termasuk dalam kategori sangat tinggi.

Temuan ini bertolak belakang dengan *theory of planned behavior* oleh Ajzen (2005) yang mengungkapkan bahwa literasi pajak sebagai bagian dari faktor informasi mempengaruhi perilaku, dalam hal ini kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini juga

bertolak belakang dengan teori atribusi oleh Fritz Heider (1958) yang mengemukakan bahwa

perilaku seseorang ditentukan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal. Literasi pajak merupakan faktor internal yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri.

Selain itu, temuan ini juga bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh (Andreas & Savitri, 2015; Kurniati et al., 2016; Tanjung et al., 2022; Wulandari, 2015) yang mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Peneliti menganalisis bahwa penyebab hasil penelitian tidak sejalan dengan hipotesis awal dan telaah teori dikarenakan kurangnya peran aktif dari wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hipotesis kedua dari penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil analisis, diketahui koefisien beta pelayanan pajak adalah 0,212 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan pajak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa pelayanan pajak termasuk dalam kategori puas dengan rata-rata (*mean*) sebesar 52,34 nilai tertinggi (*maximum*) 65 dan nilai terendah (*minimum*) 37. Pelayanan pajak diukur dengan menggunakan lima indikator. Kelima indikator tersebut adalah (1) *Tangible*, (2) *Empathy*, (3) *Responsive*, (4) *Reliability*, (5) *Assurance*. Hasil analisis deskriptif menunjukkan tiap indikator termasuk dalam kategori puas, hanya indikator *reliability* yang termasuk dalam indikator sangat puas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan dengan teori atribusi yang dicetuskan oleh Fritz Heider (1958) yang menyatakan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal. Pelayanan pajak merupakan salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi wajib pajak kendaraan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Teori ini sejalan dengan hasil pengujian hipotesis kedua yang mengungkapkan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jepara. Hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Temuan pada penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Awaloedin et al. (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian sebelumnya dilakukan oleh Widajantie & Anwar (2020) juga menyatakan bahwa

pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Meskipun hasil

yang berbeda ditemukan pada penelitian Dewi et al. (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan pajak yang baik oleh petugas akan memberikan kepuasan serta kenyamanan bagi wajib pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, petugas pajak dan pemerintah harus saling bersinergi untuk saling meningkatkan pelayanan perpajakan, agar menimbulkan rasa puas bagi wajib pajak sehingga mempengaruhi wajib pajak untuk membayark pajak dengan patuh.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil penelitian mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil analisis deskriptif variabel kesadaran wajib pajak menunjukkan nilai rata-rata sebesar 32,95 dan berada pada kategori tinggi. Variabel kesadaran wajib pajak diukur dengan keempat indikator tersebut adalah pajak merupakan sumber penerimaan daerah, pajak yang dibayar dapat digunakan untuk menunjang pembangunan daerah, penundaan pembayaran pajak dapat merugikan daerah, membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar sangat merugikan daerah. Hasil analisis pada tiap indikator variabel kesadaran wajib pajak 2 indikator berada pada kategori tinggi dan 2 indikator lain berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini berarti keempat indikator kesadaran wajib pajak memiliki peranan yang besar terhadap kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jepara sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil ini relevan dengan *theory of planned behavior* oleh Ajzen (2005) yang menyatakan faktor penentu niat berperilaku seseorang salah satunya yaitu *behavior beliefs*. *Behavior beliefs* adalah keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. Keyakinan perilaku berkaitan dengan penilaian subjektif individu terhadap dunia sekitarnya, pemahaman individu mengenai diri dan lingkungannya, dilakukan dengan cara menghubungkan antara perilaku tertentu dengan berbagai manfaat atau kerugian yang mungkin diperoleh apabila individu melakukan atau tidak melakukannya. Keyakinan ini dapat memperkuat sikap terhadap perilaku itu apabila berdasarkan evaluasi yang dilakukan individu, diperoleh keuntungan baginya (Ramdhani, 2011). Kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu contoh dari *behavioral*

beliefs. Kesadaran wajib pajak merupakan suatu motif intrinsik yang berasal dari dalam diri wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak.

Temuan pada penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Wardani & Rumiayatun (2017) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustin & Putra (2019) Aprilianti (2021), Mardiani & Kusmuriyanto (2020), Nurwanah et al., (2018), Rizal (2019), Yunita et al., (2017) yang mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Wajib pajak sudah merasakan keuntungan dari membayar pajak dengan adanya pembangunan negara disediakannya fasilitas-fasilitas umum yang memudahkan para wajib pajak, serta adanya dampak kerugian berupa penerimaan sanksi apabila mereka tidak membayar pajak. Oleh karena itu, kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Literasi Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis keempat menyatakan bahwa terdapat pengaruh literasi pajak terhadap kesadaran wajib pajak diterima. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa literasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Dimana hal ini ditunjukkan oleh koefisien pengaruh literasi pajak terhadap kesadaran wajib pajak sebesar 0,173 dengan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi literasi pajak maka kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jepara akan semakin meningkat. Sebaliknya, jika literasi pajak rendah maka kesadaran wajib pajak juga semakin rendah.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata nilai variabel literasi pajak sebesar 55,32 dan berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jepara memiliki literasi pajak yang tinggi. Nilai rata-rata variabel kesadaran wajib pajak sebesar 32,95 dan berada pada kategori tinggi. Hal ini dapat dimaknai bahwa kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor Kabupaten Jepara tergolong tinggi. Literasi dapat diukur dengan tujuh indikator yaitu perpajakan, pajak kendaraan bermotor, kepemilikan BPKB & STNK, pengesahan BPKB & STNK, tata cara pembayaran pajak, tarif pajak kendaraan bermotor, tempat pembayaran pajak kendaraan bermotor. Ketujuh indikator literasi pajak tersebut pada kategori tinggi. Hal ini dapat diartikan ketujuh indikator literasi pajak tersebut memiliki peranan yang sama tingginya dan dalam

mempengaruhi kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor.

Temuan ini relevan dengan *theory of planned behavior* oleh Ajzen (2005) yang menyatakan faktor penentu niat berperilaku seseorang diantaranya *behavioral beliefs* dan *control beliefs*. Behavioral beliefs, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*). Kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu contoh dari *behavioral beliefs* dan literasi pajak merupakan salah satu contoh dari *control beliefs*. Literasi pajak yang dimiliki wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jepara berada dalam kategori sangat tinggi, hal tersebut menunjukkan bahwa seharusnya literasi pajak dapat mendukung keyakinan akan hasil dari kesadaran wajib pajak. Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniati et al. (2016) dan Wulandari (2015) yang menyatakan literasi pajak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak.

Peneliti menganalisis secara alamiah setiap orang yang memiliki pengetahuan dalam suatu hal maka orang tersebut akan sadar dengan sendirinya tentang kewajiban yang harus dia lakukan. Literasi pajak yang tinggi akan meningkatkan pengetahuan dari berbagai aspek seperti kegunaan pajak sendiri, cara menghitung dan tata cara membayar pajak itu sendiri. Sehingga hal ini akan mempengaruhi kesadaran wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak.

Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis kelima menyatakan bahwa diterima. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Berdasarkan analisis deskriptif menunjukkan bahwa pelayanan pajak di Samsat Kabupaten Jepara dalam kategori baik. Variabel kesadaran wajib pajak dalam analisis deskriptif juga menunjukkan kategori tinggi, yang artinya kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jepara masuk dalam kategori tinggi.

Hasil temuan ini sejalan dengan teori atribusi oleh Fritz Heider (1958) yang menyatakan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan internal, yaitu faktor-faktor yang berasal dari dalam diri seseorang, seperti kemampuan atau usaha, dan kekuatan eksternal yaitu faktor-faktor yang berasal dari luar, seperti kesulitan dalam pekerjaan atau keberuntungan. Berdasarkan hal tersebut, seseorang akan termotivasi untuk memahami lingkungannya dan sebab kejadian tertentu. Pelayanan pajak merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi sikap individu. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniati et al. (2016) dan Wulandari (2015) yang menyatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan

terhadap kesadaran wajib pajak.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas mampu mempengaruhi sikap individu dalam bertindak. Ketika motivasi eksternal lebih besar dibandingkan motivasi internal yang ada dalam diri wajib pajak maka dapat mempengaruhi munculnya kesadaran dari individu tersebut. Sehingga adanya dorongan dari luar berupa pelayanan yang baik mampu memberi dorongan untuk memunculkan kesadaran individu untuk membayarkan pajaknya.

Pengaruh Literasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel *Intervening*

Penelitian ini tidak hanya menguji pengaruh langsung dari literasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, akan tetapi menguji implementasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap pengaruh literasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uji sobel yang telah dilakukan menunjukkan bahwa secara tidak langsung literasi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak. Oleh karena itu, hipotesis keenam yang menyatakan literasi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel *intervening* diterima.

Adanya kesadaran wajib pajak yang memediasi literasi pajak memberikan makna bahwa kesadaran dan literasi adalah dua hal yang berbeda yang secara tidak langsung mempunyai hubungan. Hasil temuan mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak berhasil memediasi variabel literasi pajak terhadap kepatuhan pajak. Hal ini sejalan dengan dengan theory of planned behavior oleh Ajzen (2005). Teori ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak. literasi pajak berkaitan dengan control beliefs yang akan menghasilkan kontrol perilaku yang dipersepsikan. Literasi pajak digunakan untuk mendukung wajib pajak untuk mengetahui dan memahami perpajakan, sehingga memunculkan sebuah kesadaran dalam diri wajib pajak bahwa pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak menyadari pentingnya membayar pajak demi memperoleh manfaat dari pajak itu sendiri sehingga akan meningkatkan perilaku kepatuhan pajak.

Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizal (2019) dan Kurniati et al. (2016) menyatakan bahwa literasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak. literasi pajak yang baik menjadikan wajib pajak lebih cerdas dalam menerima informasi dan menindaklanjuti informasi yang diterima, dari situ akan memunculkan sebuah kesadaran. Wajib pajak akan sadar pentingnya membayar pajak untuk pembangunan dan

kesejahteraan bersama sehingga akan mendorong wajib pajak untuk patuh membayar pajak.

Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel *Intervening*

Pengujian hipotesis pada pengaruh tidak langsung pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak yang dilakukan dengan uji sobel menunjukkan bahwa ada pengaruh positif signifikan sehingga hipotesis diterima. Hasil penelitian ini, variabel kesadaran wajib pajak mampu memediasi variabel pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jepara.

Hal ini sejalan dengan teori atribusi yang dijelaskan oleh Fritz Heider (1958) yang menyatakan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Pelayanan pajak merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal dari dalam diri wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Lestari et al. (2018) dan Kurniati et al. (2016) yang menyatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan pajak merupakan bentuk pelayanan dari fiskus untuk membantu dan mempermudah wajib pajak dalam pengurusan pajaknya dengan baik dan mudah yang akan memberikan rasa aman dan nyaman kepada wajib pajak yang akan membayar pajak. Apabila pelayanan pajak baik, maka persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat. Ketika persepsi sudah meningkat, maka masyarakat tidak akan segan untuk membayar pajak yang akan meningkatkan tingkat kesadaran wajib pajak

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh simpulan bahwa pelayanan pajak memiliki pengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Literasi pajak dan pelayanan pajak berpengaruh langsung terhadap kesadaran wajib pajak. Selain itu, terdapat pengaruh tidak langsung literasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.

Hasil penelitian ini dapat memberikan saran kepada wajib pajak untuk meningkatkan literasi perpajakannya, untuk pemerintah daerah dan petugas pajak dapat meningkatkan pelayanan semaksimal mungkin dan untuk kepolisian lebih tegas dalam memberikan sanksi kepada wajib pajak yang melanggar hukum. Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya dapat mengembangkan variabel-variabel independen lain yang kemungkinan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, seperti pelayanan online dalam

pelayanan pajak sebagai variabel independen.

DAFTAR PUSTAKA

- (Republik Indonesia). (2009). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2009 TENTANG PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH*.
- Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam. *Measurement : Jurnal Akuntansi*, 13(1), 55.
<https://doi.org/10.33373/mja.v13i1.1833>
- Ajzen, I. (2005a). *Attitudes, Personality and Behavior*. Open University Press.
- Ajzen, I. (2005b). *Attitudes, Personality and Behaviour*. Open University Press.
- Ali, M., & Choiruddin, A. L. (2021). Factors Affecting Taxpayer Compliance (Survey on Entrepreneurs who are Bukalapak Partners in West Java). *Turkish Journal of Computer and Mathematics ...*, 12(8), 407–413. <https://www.turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/2814>
- Andreas, & Savitri, E. (2015). The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance with Taxpayers Awareness as Mediating Variables. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 211(September), 163–169.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.024>
- Aprilianti, A. A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, Dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotordi Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi, Manajemen & Akuntansi*, 11(1), 1–20.
- Asfa, E. R., & Meiranto, W. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Diponegoro Journal of Accounting*, 6(3), 1–13. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting%0AVolume>
- Awaloedin, D. T., Indriyanto, E., & Meldiyani, L. (2021). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, TARIF PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kec. Pasar Minggu Jakarta Selatan). *Populis : Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5(2), 217.
<https://doi.org/10.47313/pjsh.v5i2.950>
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus , dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda The Effect of Taxpayer Awareness , Fiscal Services , and Tax Sanctions on. *Forum Ekonomi*, 19(1), 69–81.
- Dewi, S., Widyasari, & Nataherwin. (2020). *Pengaruh insentif pajak, tarif pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi covid-19*. 9(2), 108–124.
- Febriani, Y., & Kusmuriyanto. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Accounting Analysis Journal*, 4(4). <https://doi.org/10.15294/aaaj.v4i4.9112>
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. Wiley.
- Kurniati, D. H., M., M. D., & Saifi, M. (2016). *PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK DALAM MENYAMPAIKAN SURAT PEMBERITAHAUAN (SPT) TAHUNAN*. 9(1), 1–7.
- Lestari, E. M. P., H, L. B., & Pranaditya, A. (2018). Pengaruh Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Keadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Di KPP Pratama Semarang Candisari). *Journal Of Accounting*, 28, 1–20.
- Mardiani, A., & Kusmuriyanto. (2020). *Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening*. 3(1).
- Nugroho, A., Andini, R., & Raharjo, K. (2016). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (studi kasus pada KPP Semarang Candi)*. 2(2).
- Nurwanah, A., Sutrisno, T., Rosidi, R., & Roekhudin, R. (2018). Determinants of tax compliance: Theory of planned behavior and stakeholder theory perspective. *Problems and Perspectives in Management*,

- Oktaviani, R. M., Kurnia, H., Sunarto, & Udin. (2020). The effects of taxpayer knowledge and taxation socialization on taxpayer compliance: the role of taxpayer awareness in developing Indonesian economy. *Accounting*, 6(2), 89–96. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2019.12.004>
- Putri, N. R., & Saleh, M. (2018). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh Tahun 2012-2015). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, 3(3), 1.
- Ramdhani, N. (2011). Penyusunan Alat Pengukur Berbasis Theory of Planned Behavior. *Buletin Psikologi*, 19(2), 55–69. <https://doi.org/10.22146/bps.11557>
- Rizal, A. S. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*, 7(1), 76. <https://doi.org/10.32493/jiaup.v7i1.2508>
- Sinaga, D. K., & Ismail, M. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan korupsi terhadap kepatuhan wajib pajak di kpp pratama medan timur. 8–17.
- Tanjung, S., Arifin, S. B., & Filhayati, R. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran sebagai Variabel Intervening pada KPP Pratama Medan Belawan). *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Dan Ilmu Ekonomi*, 02, 153–161.
- Utami, A. W. P. (2021). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS AND TAX SERVICES ON TAXPAYER. 2(1), 36–43.
- Virgiawati, P. A., Samin, & Kirana, D. J. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Di Samsat Jakarta Selatan). *Jurnal MONEX*, 8(2), 19–33.
- Wardani, D. K., & Asis, M. R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program SAMSAT CORNER Terhadap Kepatuhan. *Akuntansi Dewantara*, 1(2), 106–116.
- Wardani, D. K., & Rumiyyatun, 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. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>
- Widajantie, T. D., & Anwar, S. (2020). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *Behavioral Accounting Journal*, 3(2), 129–143. <https://doi.org/10.33005/baj.v3i2.103>
- Wulandari, T. (2015). PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU SENAPELAN) Oleh. *JOMFekom*, 2(2). <https://media.neliti.com/media/publications/125589-ID-analisis-dampak-pemekaran-daerah-ditinja.pdf>
- Yuliatic, N. N., & Fauzi, A. K. (2020). Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Akutansi Bisnis & Manajemen (ABM)*, 27(2). <https://doi.org/10.35606/jabm.v27i2.668>
- Yunita, S. R., Kurniawan, P. S., & Diatmika, I. P. G. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Bea Balik Nama, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Wilayah Kabupaten Banyuwangi. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi S1)*, 8(2), 1–12.