

Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Nurhanza Fitri¹, Dwi Fionasari^{2*}, R. Septian Amel³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Muhammadiyah Riau, Pekanbaru, 28294, Indonesia
¹1180301104@student.umri.ac.id, ^{2*}dwifionasari@umri.ac.id, ³septianarmel@umri.ac.id

Abstract

This study aims to obtain empirical evidence of the effect of understanding tax regulations, taxpayer awareness, public service accountability and moral obligation on taxpayer compliance. The population in this study were all motorized vehicle taxpayers who were registered at the joint office of SAMSAT Pekanbaru City. The sampling technique in this study used the random sampling method. The data analysis technique used multiple linear regression analysis techniques. The number of samples in this study were 398 respondents who were taxpayers of motorized vehicles. The software used for data processing is SPSS version 25 for windows. The results of hypothesis testing are as follows. Partially, understanding tax regulations, taxpayer awareness, public service quality and moral obligation to taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Understanding of Tax Regulations, Taxpayer Awareness, Public Service Quality, Moral Obligation.*

1. Pendahuluan

Meningkatnya daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor tentu memberi dampak yang positif bagi pemerintah daerah. Karena makin tinggi tingkat kepemilikan kendaraan bermotor maka diharapkan pajak yang diterima oleh pemerintah daerah juga makin meningkat. Pajak daerah diproyeksikan sebagai salah satu pilar penerimaan secara mandiri sehingga akan menjadi sumber dana bagi pemerintah daerah dalam membangun daerahnya (Pratama, 2014).

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang menyebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain: pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, serta pajak air permukaan (Fitriandi, 2010). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) yang merupakan salah satu pajak daerah yang memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan daerah (Dharma, 2014).

Kebutuhan akan kendaraan bermotor membuat banyak masyarakat diharapkan untuk mengerti serta memahami mengenai peraturan perpajakan sehingga masyarakat dituntut patuh akan pajak kendaraan

tersebut. Tunggakan pajak menjadi salah satu masalah yang dihadapi pemerintah daerah salah satunya di Kota Pekanbaru di mana tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor yang terjadi di Kota Pekanbaru menjadi yang tertinggi di Provinsi Riau. Badan Pengelola Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Riau, mencatat tunggakan pajak kendaraan bermotor (PKB) yang terjadi pada Kota Pekanbaru sejak 2018 hingga Mei 2023 mencapai RP 78,190 miliar. Berikut data tunggakan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Pekanbaru Kota Periode 2018-2022.

Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak yang Menunggak per Tahun

Tahun	Jumlah Wajib Pajak yang Menunggak	Jumlah Tunggakan (Rp)
2018	27.000	106.103.070.433
2019	95.655	149.139.732.932
2020	54.042	57.646.716.243
2021	115.079	136.540.000.000
2022	47.966	57.092.484.979

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Pekanbaru Kota, 2023

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa setiap bertambahnya waktu maka akan bertambah kendaraan yang terdapat di Kota Pekanbaru dan hal ini juga menyebabkan bertambahnya pula tunggakan yang terjadi pada Kota

Pekanbaru. Dengan demikian bertambahnya wajib pajak setiap tahun tidak menjamin wajib pajak patuh membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Tidak hanya tunggakan yang menjadi perhatian dalam kepatuhan wajib pajak tetapi target serta realisasi juga harus tercapai dan juga harus dijadikan perhatian. Dari table diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2021 memiliki tunggakan wajib pajak kendaraan bermotor paling banyak yaitu sebesar 115.079 dengan jumlah tunggakan 136.540.000.000, walaupun sudah ada program pemerintah yaitu Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor yang dihitung dari tanggal 9 Agustus 2021 – 9 Desember 2021 namun ketaatan dan kesadaran masyarakat di Kota Pekanbaru dalam membayar pajak kendaraan bermotor masih cukup rendah. Sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam perpajakan. Dari uraian di atas dapat dikatakan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan publik, dan kewajiban moral.

Terdapat gap pada penelitian ini, yaitu: Pada penelitian Mahaputri dan Noviani (2016) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, berbeda dengan penelitian Yani Rizal,dkk (2021) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Ridhawati (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh Wajib Pajak dari petugas pajak akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Namun berbeda dengan penelitian Suari, dkk (2019) kualitas pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selanjutnya,

Pada penelitian yang dilakukan oleh Asri (2009) menyatakan bahwa Kewajiban Moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, berbeda dengan penelitian Juliantari (2021) kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Publik, dan Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Pekanbaru Kota.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan cara untuk memperoleh data – data yang berupa rangkaian atau kumpulan angka – angka sebagai alat untuk menganalisis keterangan mengenai data apa yang ingin diketahui (Mardiasmo, 2018). Teknik pengumpulan data dengan dengan menyebarkan daftar pertanyaan berupa kuesioner kepada responden secara *offline* tujuannya untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diolah dan disajikan oleh peneliti dengan menggunakan pengisian kuesioner atau angket yang disebarkan kepada wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sebagai Pemilik Kendaraan Bermotor dengan jumlah sebanyak 85.744 di Kantor Samsat Pekanbaru Kota (Data autentik bersumber dari Badan Pendapatan Daerah Pekanbaru Kota, 2023).

Dalam penelitian ini sampel diambil dari populasi Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Badan Badan Pendapatan Daerah UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling random* dan menggunakan rumus slovin. Rumus slovin adalah rumus

yang digunakan untuk menghitung berapa ukuran sampel minimal suatu penelitian yang mengestimasi suatu proporsi, sebagai berikut:

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

$$n = \frac{85.744}{1+(85.744) \times (0.05)^2}$$

$$= 398,42 \text{ dibulatkan } 398$$

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka pemberian kontribusi bagi pembangunan Negara. Indikator variabel ini diambil dari penelitian Syafa'at (2019) terdiri atas:
 - a. Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - b. Membayar pajaknya tepat pada waktunya.
 - c. Wajib pajak memenuhi persyaratan.
 - d. Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran.
2. Pemahaman Peraturan Perpajakan (X1) merupakan suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-Undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan. Indikator variabel ini diambil dari penelitian Safitri (2020) terdiri atas:
 - a. Pemahaman proses pembayaran pajak.
 - b. Pemahaman peraturan perpajakan melalui sosialisasi.
 - c. Pemahaman penerapan tarif pajak.
 - d. Pemahaman keadilan dalam peraturan pajak kendaraan bermotor.
3. Kesadaran Wajib Pajak (X2) merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban

membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas. Indikator variabel ini diambil dari penelitian Syafa'at (2019) terdiri atas:

- a. Kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.
 - b. Kepercayaan masyarakat membayar pajak untuk pembiayaan negara dan daerah.
 - c. Dorongan diri sendiri untuk membayar pajak secara sukarela.
4. Kualitas Pelayanan Publik (X3) merupakan kemampuan dalam melayani wajib pajak untuk memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka. Indikator variabel ini diambil dari penelitian Setyawan (2020) terdiri atas:
 - a. Fasilitas fisik.
 - b. Daya tanggap.
 - c. Pelayanan.
 5. Kewajiban Moral (X4) merupakan 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. Indikator variabel ini diambil dari penelitian Purwanti (2020) terdiri atas:
 - a. Tanggung jawab dalam pembiayaan pemeliharaan negara.
 - b. Merasa cemas jika tidak melaksanakan kewajiban perpajakan sebagaimana mestinya.
 - c. Memiliki perasaan bersalah jika melakukan penggelapan pajak.
 - d. Menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1 Gambaran Umum Penelitian

Responden dalam penelitian ini berjumlah 398 responden wajib pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan

metode sampel slovin. Kuesioner disebar oleh peneliti secara offline diberikan langsung kepada responden. Berikut rincian mengenai tingkat pengembalian kuesioner yang disajikan dalam tabel 3.1:

Tabel 2. Tingkat Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah	%
Kuesioner yang disebar	490	100%
Kuesioner yang kembali	471	96%
Kuesioner yang tidak kembali	19	4%
Kuesioner yang lengkap	398	85%
Kuesioner yang tidak lengkap	73	15%
Kuesioner yang dianalisis	398	85%
Kuesioner yang tidak dianalisis	73	15%

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel diatas, jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 490 kuesioner (100%), kuesioner yang kembali sebanyak 471 (96%), kuesioner yang tidak kembali sebanyak 19 (4%), kuisioner yang dapat dianalisis sebanyak 398 (81%) dan kuesioner yang tidak dianalisis sebanyak 92 (19%).

3.2 Uji Kualitas Data

Setelah data dikumpulkan, terlebih dahulu diseleksi kelengkapannya untuk dianalisis, setelah itu langkah selanjutnya yaitu melakukan pengujian terhadap validitas dan reliabilitas data. Pada penelitian ini, sudah memenuhi uji validitas dan uji reliabilitas.

3.2.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini, hipotesis diuji dengan menggunakan model regresi linier berganda untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai pengaruh variabel pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan publik dan kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan bantuan software SPSS versi 25. Hasil analisis menggunakan SPSS versi 25, maka didapat persamaan regresi linear bergandanya adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4$$

$$Y = 6,895 + 0,052 X_1 + 0,387 X_2 + 0,049 X_3 + 0,097 X_4$$

Keterangan:

Y : Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

X₁ : Pemahaman peraturan perpajakan

X₂ : Kesadaran wajib pajak

X₃ : Kualitas pelayanan publik

X₄ : Kewajiban moral

3.3 Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Pengujian Hipotesis

Model	Coefficient ^a Unstandardized Coefficients		S. Coeff- icients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.895	.406		16.922	.000
PPJ	.052	.010	.198	5.028	.000
KWP	.387	.026	.512	14.858	.000
KPP	.049	.009	.182	5.243	.000
KM	.097	.016	.233	5.929	.000

a. Dependen Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Catatan: PPJ: Pemahaman Peraturan Perpajakan, KWP: Kesadaran Wajib Pajak, KPP: Kualitas Pelayanan Publik, KM: Kewajiban Moral

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2023

1. Pengujian hipotesis (H₁) adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 5,028 > 1,971 t tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima yang berarti terdapat pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Pengujian hipotesis (H₂) adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 14,858 > 1,971 t tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima yang berarti terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
3. Pengujian hipotesis (H₃) adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 5,243 > 1,971 t tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Pengujian hipotesis (H₄) adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 5,929 >

1,971 t tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai (R^2) yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas (Ghozali, 2018).

3.5 Pembahasan

3.5.1 Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Pekanbaru Kota

Berdasarkan *theory of planned behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991), konsep dari teori ini menekankan pada keyakinan yang muncul dari niat. Pada *theory of planned behavior* menjelaskan bahwa salah satu prosesnya, yaitu *Behavioral Belief* proses keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. Apabila wajib pajak memahami dan mempertimbangkan sanksi perpajakan. Maka akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak, untuk membantu menyelenggarakan pembangunan Negara.

Mayoritas responden dengan persentase 69% menyatakan setuju bahwa pemahaman peraturan perpajakan melalui sosialisasi akan memberikan informasi pajak guna meningkatkan pengetahuan dan wawasan masyarakat wajib pajak sehingga mampu menumbuhkan kesadaran dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Maka daripada itu perilaku wajib pajak yang taat membayar pajak akan terbentuk rencana untuk kemajuan kesejahteraan rakyat.

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).

3.5.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Pekanbaru Kota

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991), bahwa niat seseorang ditentukan oleh sikap (*behavioral belief*), norma subjektif (*normatif belief*), dan kontrol perilaku. Dalam hal ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang sebagian besar masih kurang memahami tentang menghitung, menyetor serta melaporkan pajaknya. Namun apabila pelaku wajib pajak sadar dengan kewajibannya sebagai wajib pajak maka akan mengupayakan secara maksimal untuk patuh dalam menunaikan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan hasil kuesioner, mayoritas responden dengan persentase 68% menyatakan bahwa membayar pajak kendaraan bermotor merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan daerah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan wajib pajak yang menyadari bahwa pajak yang dia bayarkan akan digunakan untuk membangun fasilitas umum untuk kemanfaatan bersama, akan selalu berusaha membayar kewajiban perpajakannya tepat waktu.

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).

3.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Pekanbaru Kota

Berdasarkan Theory of planned behavior dikaitkan dengan kualitas pelayanan publik adalah apabila pelayanan publik yang diberikan aparat pajak maksimal dan memperoleh hasil kepuasan yang baik oleh wajib pajak maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil kuesioner, mayoritas responden dengan persentase 55% menyatakan setuju bahwa aparat sigap dalam menanggapi wajib pajak sehingga wajib pajak tidak perlu menunggu lama.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, ketika pelayanan publik yang dibiayai oleh uang pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak transparan dan akuntabel, maka akan membuat wajib pajak taat dan patuh terhadap semua kewajiban perpajakan yang harus mereka bayar.

3.5.4 Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Pekanbaru Kota

Berdasarkan *Theory of planned behavior* menjelaskan perilaku individu, namun Bobek and Hatfield (2003) mengatakan bahwa terdapat perbedaan karakteristik untuk perilaku kepatuhan pajak. Satu karakteristik yang berbeda adalah adanya perasaan bersalah yang dimiliki oleh satu pihak namun tidak dimiliki oleh pihak lain. Inilah norma individu atau kewajiban moral (*moral obligation*). Dengan adanya kewajiban moral yang tinggi maka akan mendorong seseorang untuk patuh dalam melaporkan pajaknya. Tingkat kepatuhan pajak akan menjadi lebih tinggi ketika wajib pajak memiliki kewajiban moral yang lebih kuat. Hal ini dikarenakan wajib pajak kendaraan bermotor merasa bersalah dan cemas jika tidak memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor samsat pekanbaru kota, ketika uang pajak digunakan untuk kemaslahatan bersama akan membuat wajib pajak terdorong secara moral untuk membayarkan kewajiban perpajakannya.

4. Kesimpulan, Saran, dan Keterbatasan

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pemahaman peraturan pajak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pekanbaru Kota.
2. Kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pekanbaru Kota.
3. Kualitas pelayanan publik memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pekanbaru Kota.
4. Kewajiban moral memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pekanbaru Kota.

Sedangkan keterbatasan dari penelitian ini adalah (i) penelitian ini hanya menggunakan 4 variable yaitu pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan publik dan kewajiban moral dengan pengaruh sebesar 55,2% sehingga masih banyak variable lain yang diduga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, (ii) penelitian dibatasi pada objek wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di Badan Pendapatan UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota.

Daftar Pustaka

- Agus, J. (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

- Megister Akuntansi: Universitas Diponegoro.
- Ajzen, I. (1988). *Attitudes, Personality and Behavior*. Milton Keynes: OUP.
- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 50, 179-211.
- Al Muchtar, Suwarma. (2015). *Dasar Penelitian Kualitatif*. Bandung: Gelar Potensi Mandiri.
- Artha, K. G., & Setiawan, P. E. (2016). Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Badung Utara. *E-Journal Akuntansi Universitas Udayana*. 7(2), 913937.
- 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. *Sulawesi Tenggara: Universitas Haluoleo Kendari*. Azhari, Aziz Samudra. (2015). *Perpajakan di Indonesia : Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah*, Jakarta: Rajawawali Pers.
- Badan Pendapatan Daerah Pekanbaru Kota. (2022). *Data Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pertahun BAPENDA Pekanbaru Kota Tahun 2018-2020*. Pekanbaru : Badan Pendapatan Daerah Pekanbaru Kota.
- Bobek, D., Richard C. Hatfield. (2003). *An Investigation of Theory of Planned Behavior and the Role of Moral Obligation in Tax Compliance*. *Behavioral Research in Accounting*. 15.
- 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.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiningsih, P. (2011). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*, 3(1), 126-142.
- Ilhamsyah, Randi dkk, (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*. 8(1), 1-9.
- Jatmiko, Agus Nugroho. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Juliantari, Ni Komang Ayu. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*. 3(1), 2716-2710.
- Julianti, M. dan Zulaikha, Z. (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. 3(2), 1–15.

- Kadir, Mei Indriyani S., et. al. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Samsat, Kesadaran Wajib Pajak Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal EMBA*, 9(2), 774-784.
- Kamus Buku Besar Bahasa Indonesia. (2012). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kemala, Winda. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak an Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jom FEKON*. No.1, 1-15.
- Kolter, Philip. (2005). Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kriyantono, Rachmat. (2014). *Teori Public Relations: Perspektif Barat & Lokal (Aplikasi Penelitian dan Praktik)*. Jakarta: Kencana.
- Lasmana, Mienanti Simya dan Heru Tjaraka. (2011). Pengaruh Moderasi Sosio Demografi terhadap Hubungan antara Moral-Etika Pajak dan Tax Avoidance Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan di Surabaya. *Majalah Ekonomi Tahun XXI*.
- Layata, S., & Setiawan, P. E. (2014). Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Udayana*. 9(2), 540-556.
- Mahaputri, N. N. T. dan Noviyari, 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.
- Mardiasmo. (2008). *Perpajakan, Edisi Revisi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Mustikasari, Elia. (2007). *Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya*. *Jurnal Simposium Nasional Akuntansi X Universitas Hasanudin Makassar*.
- Novak, Norma D. (2006). *Tax Administration in Theory and Practice*. Preager Publisher. London.
- 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), 17711799.
- Purwanti, Kadek Novi. (2020). Pengaruh Kewajiban Moral, Love Of Money, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Implementasi E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Buleleng). *Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja*.
- Putri, Amanda, Siswono dan I ketut Jati. (2013). Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar. *Jurnal Akuntansi. Universitas Udayana*.
- Rahayu, Puji. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dalam Membayar Pajak Hotel. *Jom FEKON*. 02(2).
- Ruky, Nuraini Elfa. (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*. 6(3), 405-418.
- Safitri, Resa Eka Dwiki. (2020) Pengaruh Pemahaman Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap

- Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Kota Semarang). Diploma thesis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta.
- Safri Nurmantu. (2005). Pengantar Perpajakan. Jakarta: Granit.
- Santoso, Slamet. (2015). Penelitian Kuantitatif, Metode dan Langkah Pengolahan Data Cetakan Pertama. Ponorogo. Unmuh Ponorogo Press.
- Sinambela, Lijan Poltak (2011). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sri Rahayu & Ita Salsalina Lingga. (2009). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*. 1(2), 119-138.