

Outline Journal of Management and Accounting

Journal homepage: <http://outlinepublisher.com/index.php/OJM/index>

Research Article

The Influence of Tax Sanctions and Service Quality on Compliance with Paying Motor Vehicle Taxes among STIE Eka Prasetya Management Department Students Semester VIII

Pengaruh Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Mahasiswa STIE EKA Prasetya Jurusan Manajemen Semester VIII

Muammar Rinaldi¹, Putri Wahyuni²

Universitas Negeri Medan, STIE Eka Prasetya, Indonesia
STIE Eka Prasetya, Indonesia

*Correspondence: muammar@unimed.ac.id

Keywords:

Tax Sanction,
Service Quality,
Compliance of Vehicle Tax
Payment.

Abstract

This research aims to know the effect of Tax Sanction and Service Quality against Compliance of Vehicle Tax Payment partially and simltenously on STIE Eka Prasetya Students Majoring in Management 8th Semester. The population for this research are STIE Eka Prasetya 8th Semester students which is 153 students. The sampling technique used in this research is purposive sampling. By using purposive sampling, a total of 64 students is chosen. The results of the research analysis showed that Tax Sanction and Service Quality has a significant effect on Compliance of Vehicle Tax Payment. F test shows that Tax Sanction and Service Quality has a significant effect on Compliance of Vehicle Tax Payment. The result of determination coefficient (R Square) shows that Compliance of Vehicle Tax payment can be explained by Tax Sanction and Service Quality. As of the remaining can be explained by other variable which is not included on this research such as Tax Knowledge, Taxpayer Awareness, and Taxation Socialization.

PENDAHULUAN

Semakin majunya perkembangan zaman membuat seluruh lapisan masyarakat dari golongan menengah keatas ataupun menengah kebawah semakin terpacu untuk dapat memenuhi segala kebutuhan yang ada. Salah satu kebutuhan yang wajib dimiliki yaitu transportasi. Alat transportasi memang sangat penting dimiliki karena mampu menunjang kegiatan masyarakat. Alat transportasi seperti kendaraan bermotor tidak menjadi barang

yang mewah bagi masyarakat, melainkan menjadi salah satu kebutuhan pokok mereka dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Oleh karena itu, tingkat daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor semakin bertambah.

Kendaraan bermotorpun semakin banyak dimiliki oleh setiap lapisan masyarakat, bertambahnya kendaraan bermotor menyebabkan jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor semakin meningkat setiap tahunnya. Meningkatnya daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor tentu memberikan dampak yang positif bagi pemerintah daerah. Karena semakin tinggi tingkat kepemilikan kendaraan bermotor maka diharapkan pajak yang diterima oleh pemerintah daerahpun juga semakin meningkat. Peningkatan jumlah wajib pajak setiap tahun tidak dapat memastikan bahwa tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor akan juga semakin meningkat, hal ini dapat dilihat dari masih banyak wajib pajak yang menunggak pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dapat dilihat dari Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan. Beberapa peneliti terdahulu telah membahas masalah Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor, antara lain penelitian Pranata dan Setiawan (2015) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak, Susilawati dan Budiarta (2013) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan Dawolo dan Saragih (2015), sedangkan Asfa dan Meiranto (2017) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Pranata dan Setiawan (2015) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak, Dawolo dan Saragih (2015) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak, dan Dharma dkk (2014) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Ketidak konsistenan dalam penelitian terdahulu, disebabkan oleh perbedaan metode, teori atau proksi yang digunakan. Sehingga peneliti akan meneliti ulang dengan menggunakan variabel independen seperti Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan.

Penelitian ini dilakukan di kampus STIE Eka Prasetya khususnya mahasiswa jurusan Manajemen Semester VIII. Peneliti memilih mahasiswa Eka Prasetya karena saat ini pada kantor samsat didominasi oleh para calo yang digunakan jasanya untuk melapor dan membayar pajak kendaraan sehingga peneliti tidak bias mendapatkan data yang realibel mengenai sanksi pajak dan kualitas pelayanan. Dari penjelasan di atas maka peneliti tertarik untuk mengetahui apakah Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Mahasiswa Eka Prasetya Jurusan Manajemen Semester VIII.

KAJIAN LITERATUR

Menurut Harjo (2019:78), Kepatuhan Perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan perpajakan yang berlaku. Indikator yang digunakan untuk menilai Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan bermotor adalah :

1. Sistem Administrasi Perpajakan Suatu Negara
2. Kualitas Pelayanan Perpajakan kepada Wajib Pajak
3. Kualitas Penegakan Hukum Perpajakan
4. Kualitas Pemeriksaan Pajak
5. Tinggi Rendahnya Tarif Pajak yang ditetapkan.
6. Kemauan dan Kesadaran Wajib Pajak
7. Perilaku Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:62), Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Indikator yang digunakan untuk menilai Sanksi Pajak adalah :

1. Sanksi Pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat

2. Sanksi Administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan
3. Sanksi Pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi

Menurut Tjiptono (2019:26), Kualitas Pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Indikator yang digunakan untuk menilai Kualitas Pelayanan adalah :

1. Ketampakan Fisik
2. Handal
3. Pertanggungjawaban
4. Jaminan
5. Empati

Berikut pengujian hipotesis penelitiannya :

H₁ : Diduga Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan pada Mahasiswa STIE Eka Prasetya.

H₂ : Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan pada Mahasiswa STIE Eka Prasetya.

H₃ : Diduga Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan pada Mahasiswa STIE Eka Prasetya.

Kerangka teoritis dalam penelitian ini akan menjelaskan hubungan antara masing-masing variabel yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

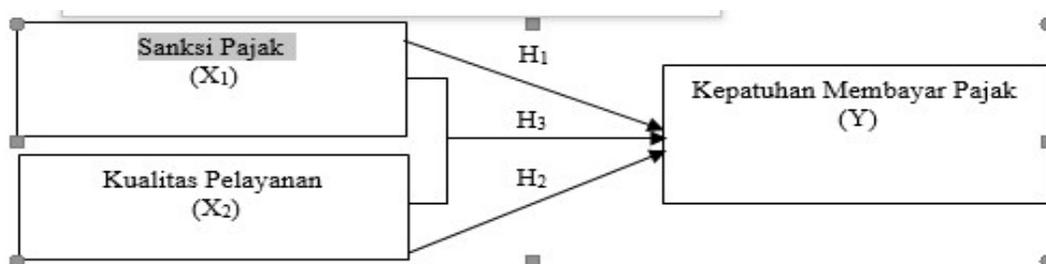


Figure 1
Kerangka Teoritis

METODE

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Sujarweni (2018:13), data kuantitatif adalah data berupa angka dalam arti sebenarnya.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa STIE Eka Prasetya Semester VIII Yang Jumlahnya 153 orang. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dimana sampel yang diambil berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan, maka total jumlah sampel penelitian ini sebanyak 64 mahasiswa STIE Eka Prasetya Jurusan Manajemen Semester VIII yang memiliki kendaraan bermotor.

Teknik pengumpulan data yaitu dengan cara Angket / Kuesioner. daftar yang disusun secara tertulis dan akan diisi oleh responden sebagai jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Skala penilaian yang digunakan untuk setiap jawaban responden adalah Skala *Likert*, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sangat Setuju (SS) dengan skor 5
2. Setuju (S) dengan skor 4

3. Ragu – ragu (RG) dengan skor 3
4. Tidak Setuju (TS) dengan skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1

Analisis regresi linier berkaitan dengan studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan variabel independen/bebas, dengan tujuan itu untuk mengestimasi dan memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai independen yang diketahui. Rumus analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \quad (1)$$

Keterangan :

- Y = Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan
 a = Konstanta
 X1 = Sanksi Pajak
 X2 = Kualitas Layanan
 b1, b2 = koefisien variabel
 e = Standart Error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut hasil pengujian statistik deskriptif adalah sebagai berikut :

Table 1
Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	<i>N</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan	64	30	61	48.42	7.711
Sanksi Pajak	64	8	27	20.66	4.365
Kualitas Pelayanan	64	21	46	34.78	6.415
<i>Valid N (listwise)</i>	64				

Source: Data processed (2020)

Jumlah data yang digunakan sebanyak 64 yang merupakan mahasiswa STIE Eka Prasetya Jurusan Manajemen Semester VIII yang mempunyai kendaraan bermotor. Variabel Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan menghasilkan nilai minimum 30 pada responden nomor 42 dan nilai maksimum 61 pada responden nomor 5 dengan rata-rata 48,42 dan standart deviasi sebesar 7,711. Variabel Sanksi Pajak menghasilkan nilai minimum 8 pada responden nomor 45 dan nilai maksimum 27 pada responden nomor 5, 37, 38, 43, dan 48 dengan rata-rata 20,66 dan standart deviasi sebesar 4,365. Variabel Kualitas Pelayanan menghasilkan nilai minimum 21 pada responden nomor 53 dan nilai maksimum 46 pada responden nomor 63 dengan rata-rata 34,78 dan standart deviasi sebesar 6,415.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Hasil untuk pengujian uji normalitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut ini :

Table 2
Uji Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		64
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.49756473
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.086
	Negative	-.096
Test Statistic		.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Source: Data processed (2020)

Berdasarkan Table 2 di atas, uji *kolmogorov-smirnov* ini memiliki nilai Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05 yaitu sebesar 0,200. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa H0 diterima yang berarti data residual berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas dilakukan dengan cara melihat nilai *tolerance dan variance inflation factor (VIF)* :

Table 3
Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Sanksi Pajak	.403	2.481
	Kualitas Pelayanan	.403	2.481

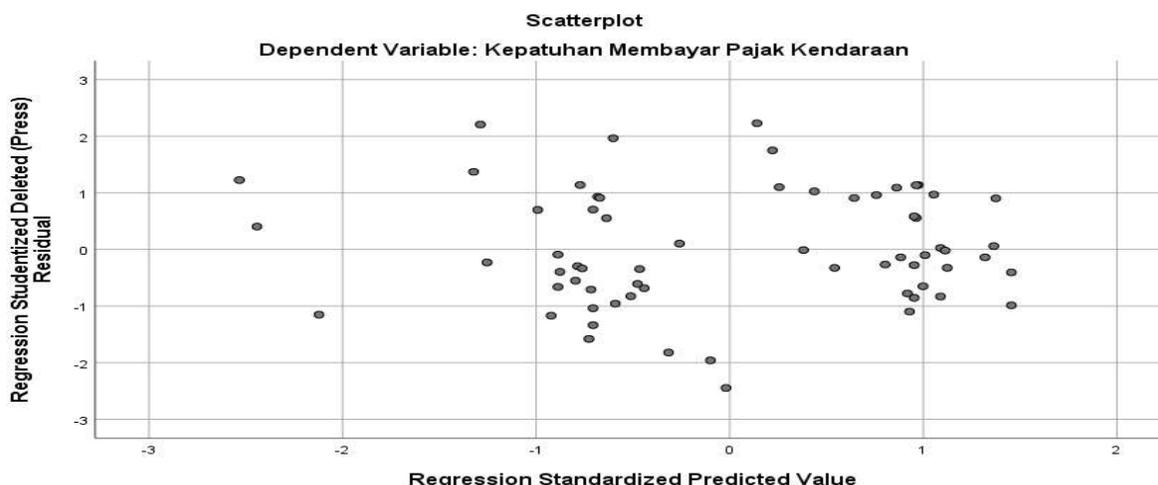
a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan

Source: Data processed (2020)

Nilai *tolerance* (a) untuk variabel Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan memiliki nilai lebih besar dari 0,1 yaitu sebesar 0,403. Nilai *variance inflation factor (VIF)* untuk variabel Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan memiliki nilai lebih kecil dari 10, yaitu sebesar 2,481.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil pengujian menggunakan metode grafik scatterplot dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Source: Data processed (2020)

Figure 2
Grafik Scatterplot

Berdasarkan Gambar 2 diatas, grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik hasil pengolahan data menyebar dibawah maupun diatas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil pengujian analisis regresi linier berganda dapat dilihat dibawah ini :

Table 4
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	11.448	2.498	
	Sanksi Pajak	.863	.162	.488
	Kualitas Pelayanan	.551	.110	.458

a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan

Source: Data processed (2020)

$$\text{Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan} = 11.448 + 0,863 \text{ Sanksi Pajak} + 0,551 \text{ Kualitas Pelayanan} + e \quad (2)$$

Jika nilai variabel Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan bernilai 0 (nol) atau tidak ada, maka nilai Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan mengalami peningkatan sebesar 11.448 satuan. Jika sanksi pajak mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka nilai Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan akan mengalami peningkatan sebesar 0,863 satuan. Jika Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka nilai Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan akan mengalami peningkatan sebesar 0,551 satuan.

Pengujian Parsial (Uji-t)

Hasil pengujian hipotesis secara parsial (Uji-t) dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

Table 5
Uji Parsial
Coefficients^a

Model		t	Sig.
1	(Constant)	4.584	.000
	Sanksi Pajak	5.338	.000
	Kualitas Pelayanan	5.008	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan
Source: Data processed (2020)

Variabel Sanksi Pajak memiliki nilai thitung 5,338 < ttabel 1,99897 dan nilai signifikan 0,000 > 0,05, yang berarti variabel Sanksi Pajak berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai thitung 5,008 < ttabel 1,99897 dan nilai signifikan 0,000 > 0,05, yang berarti variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan.

Uji Serempak (Uji-F)

Hasil pengujian hipotesis secara simultan (Uji-F) dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

Table 6
Uji Simultan
ANOVA^a

Model		F	Sig.
1	Regression	117.735	.000 ^b
	Residual		
	Total		

a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak
Source: Data processed (2020)

Berdasarkan Table 6 diatas, maka dapat diketahui nilai Fhitung 117,735 > Ftabel 3,15 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05, yang berarti Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan.

Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Hasil koefisien determinasi (Adjusted R2) dapat dilihat dibawah :

Table 7
Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.891 ^a	.794	.787

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak
b. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan
Source: Data processed (2020)

Berdasarkan Table 7 diatas, maka menunjukkan sebesar 79,4% variabel Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan dapat dijelaskan oleh variabel Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya sebesar

20,6% variabel Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sosialisasi perpajakan.

Berdasarkan hasil uji secara parsial, Sanksi Pajak berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan pada Mahasiswa STIE Eka Prasetya jurusan Manajemen Semester VIII.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pranata dan Setiawan (2015) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak, Susilawati dan Budiarta (2013) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan Dawolo dan Saragih (2015) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Sanksi Pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil uji secara parsial, Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan pada Mahasiswa STIE Eka Prasetya jurusan Manajemen Semester VIII.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Asfa dan Meiranto (2017) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Pranata dan Setiawan (2015) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak, Dawolo dan Saragih (2015) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak, dan Dharma dkk (2014) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil uji secara simultan, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan pada Mahasiswa STIE Eka Prasetya jurusan Manajemen Semester VIII.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Asfa dan Meiranto (2017) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Pranata dan Setiawan (2015) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan berpengaruh pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak, Susilawati dan Budiarta (2013) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Dawolo dan Saragih (2015) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Dharma,dkk (2014) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka kesimpulannya, Hasil penelitian ini menyatakan pengaruh Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan yang ditunjukkan dari hasil analisis linear berganda memberikan arti bahwa setiap peningkatan aspek pada variabel Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan sebesar satu satuan, maka Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan akan meningkat. Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dan signifikan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan pada Mahasiswa Eka Prasetya Jurusan Manajemen Semester VIII. Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan pada Mahasiswa Eka Prasetya Jurusan Manajemen Semester VIII. Hasil pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dan signifikan Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan pada Mahasiswa Eka Prasetya Jurusan Manajemen Semester VIII. Berdasarkan uji koefisien determinasi diketahui bahwa Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan pada Mahasiswa Eka Prasetya Jurusan Manajemen Semester VIII.

DAFTAR PUSTAKA

Asfa, Esti Rizqiana. 2017. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Universitas Diponegoro*. Semarang.

- Dawolo, Steven Briantoro. 2015. Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Petisah. *Universitas Katolik Santo Thomas*. Medan.
- Dharma, dkk. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Universitas Udayana*. Bali.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, Cetakan Kedelapan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harjo, Dwikora. 2019. *Perpajakan Indonesia Edisi 2 Sebagai Materi Perkuliahan di Perguruan Tinggi*. Jakarta. Mitra Wacana Media.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Pranata, Aditya. 2015. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Universitas Udayana*. Bali.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Pranata, Aditya. 2015. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Universitas Udayana*. Bali.
- Samudra, Azhari Aziz. 2015. *Perpajakan di Indonesia: Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Sujarweni, Wiratna. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta. Pustaka Baru Press.
- Susilawati, Evi. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Universitas Udayana*. Bali.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Kepuasan Pelanggan – Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta. Penerbit Andy.