

## **PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT TOMOHON**

**Christian Eman Hormati<sup>1</sup>, Cecilia Kewo<sup>2</sup>, Nikolas F. Wuryaningrat<sup>3</sup>**

Akuntansi, FE Universitas Negeri Manado , Tondano<sup>1</sup>, FE Universitas Negeri Manado , Tondano<sup>2</sup>, FE Universitas Negeri Manado , Tondano<sup>3</sup>

Email: [hormatichrisian@gmail.com](mailto:hormatichrisian@gmail.com)

Diterima: 20-11-2020 Disetujui: 14-02-2021

### **Abstrak**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah Pangaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Tomohon. Pada penelitian ini variabel kepatuhan wajib pajak menjadi variabel dependen. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak serta diambil menggunakan teknik rumus slovin.. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini memakai metode sampling Incidental Metode yang digunakan untuk penelitian ini yaitu metode survey melalui pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini data primer dengan dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data observasi, dokumentasi, serta angket/kuisisioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kasadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Tomohon.

**Kata kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak**

### **Abstract**

This research aims to determine whether the Impact of Taxpayer Awareness and Quality of Service on Motorized Vehicle Taxpayer Compliance at the Tomohon Samsat Office. In this study, the taxpayer compliance variable becomes the dependent variable. Up to this research, there were 100 tax receivables and were taken using the Slovin formula technique.. The sampling technique used in this research is the Incidental side method The method used for this research is a survey method through a quantitative approach. In this research, primary data were collected through observation data collection techniques, documentation, and questionnaires. The results of this research show that taxpayer awareness does not have a positive and significant effect on tax compliance, service quality has a positive and significant impact on tax compliance in paying motorized vehicle taxes at the SAMSAT Office of Tomohon City..

**Keywords: Tax Responsibility Awareness, Service Quality, Taxpayer Compliance**

**PENDAHULUAN**

Kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat akan meningkat seiring dengan pembangunan nasional yang berkesinambungan dan bertahap. Dalam meningkatkan pembangunan nasional masalah pendanaan mempunyai peran yang sangat penting. Dana yang besar dibutuhkan guna melakukan pembangunan nasional. Seiring bertambahnya kebutuhan pembangunan maka dana yang diharapkan pemerintah semakin meningkat. Mendapatkan banyak dana dengan cara memaksimalkan pendapatan pajak adalah suatu upaya yang bisa dilakukan dan menjadi faktor penting yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia guna mewujudkan target pembangunan nasional. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat di tunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Soemitro, 2012).

Terdapat 5 (lima) jenis pajak daerah, yaitu Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok. Salah satu pajak daerah yang mempunyai andil besar dalam hall membiayai pembangunan daerah provinsi yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak terhadap kepemilikan dan kekuasaan kendaraan bermotor (Anggraini, 2012). Kantor Bersama Sistem Administrasi Menunggal di Bawah Satuatap (SAMSAT) Kota Tomohon yaitu gabungan 3 (tiga) instansi yang terlibat yaitu Dispenda Provinsi Sulawesi Utara, Asuransi Jasa Raharja, dan Kepolisian RI.

Pendapatan daerah sangat bergantung kepada Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak, oleh sebab itu tujuan utama di dirikannya Kantor SAMSAT adalah untuk menerima dan mengelola pajak atas kendaraan bermotor untuk meningkatkan pendapatan asli daerah. Dengan demikian Kualitas Pelayan dan Sosioalisasi tentang pajak kendaraan bermotor harus ditingkatkan dalam misi meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Pendapatan berupa pajak akan sangat berdampak pada pendapatan daerah, maka Kepatuhan Wajib Pajak perlu di tingkatkan agar pendapatan daerah menjadi maksimal dan dapat memakmurkan masyarakat serta dapat mengatasi masalah sosial.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan di kantor SAMSAT Kota Tomohon menunjukan bahwa masih banyak wajib pajak yang tidak membayar pajak, oleh karena itu penerimaan pajak di kantor SAMSAT Kota Tomohon belum mencapai target di sebabkan oleh Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang belum mematuhi kewajiban perpajakannya.

**Tabel 1 laporan Kendaraan yang Tidak Melakukan Daftar Ulang di Kantor SAMSAT Kota Tomohon Tahun 2014-2018**

NO	TAHUN	JUMLAH YANG MENDAFTAR	JUMLAH YANG TIDAK MENDAFTAR
1.	2014	15.998	2.320
2.	2015	16.156	3.696
3.	2016	18.220	5.398
4.	2017	18.425	7.136
5.	2018	19.471	11.166

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi UPTD-PPD di Tomohon (2019)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat di lihat bahwa jumlah kendaraan yang tidak mendaftarkan meningkat dari tahun ke tahun. Tahun 2014 yang tidak mendaftarkan 2.320 dan pada tahun 2018 yang tidak mendaftarkan meningkat 11.166. Dalam melaksanakan tugas sebagai fiskus Setiap instansi pemerintah memiliki tantangannya masing-masing dalam memenuhi target yang di tentukan. Kesadaran Wajib Pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak (Harahap 2004). Hal utama berdampak pada Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tomohon ialah Kesadaran Wajib Pajak, buktinya masih banyak masyarakat yang mempunyai kesadaran yang tinggi untuk membayar

pajak tepat waktu.

Kualitas Pelayanan bisa meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, (Parasuraman, 1988). Tingkatan kepatuhan wajib pajak bergantung pada mutu pelayanan yang diberikan fiskus. Pelayanan fiskus yang baik bisa dilihat dengan adanya sikap mampu pada pemberian pelayanan, bimbingan dan pemberian hal yang jelas sesuai regulasinya. Petugas SAMSAT Kota Tomohon dengan pemberian pelayanan yang ramah, jelas dan berdampak pada Kepatuhan Wajib Pajak.

Didasarkan penjelasannya bisa dilihat bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan berhubungan erat dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Maka, peneliti perlu melakukan penelitian lebih lanjut tentang **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Tomohon.**

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Soemitro, 2012). Kepatuhan Wajib Pajak menggambarkan keadaan dimana Wajib Pajak dapat melaksanakan semua kewajibannya dan memenuhi hak dan kaitannya dengan perpajakan (Gunadi, 2013). Indikator tolak ukur Kepatuhan Wajib Pajak, yaitu: Kepatuhan dalam pembayaran pajak, Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Membayar pajaknya tepat waktu, Wajib Pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya. Dari pendapat tersebut, bisa diambil garis besarnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, penyuluhan serta informasi perpajakan dan juga sanksinya.

Kesadaran Wajib Pajak adalah sikap mengerti Wajib Pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak (Harahap, 2004) Semakin tinggi tingkat Kesadaran Wajib Pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan Kepatuhan (Lely, 2017). Jika dilihat dari jumlah tunggakan dan denda Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Tomohon, Kesadaran Wajib Pajak masih dikatakan rendah. Guna meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak mengenai perpajakan sangatlah diperlukan (Jotopurnomo & Mangoting, 2013).

Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang hampir sama antara peneliti mengenai pengaruh Kesadaran wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Peneliti (Yulianti et al., 2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Peneliti James O Alabede menyatakan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Peneliti (Aryobimo, 2012) menyatakan bahwa persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Meningkatnya kesadaran wajib pajak seiring dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran dari wajib pajak untuk membayar kewajibannya, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dari wajib pajak tersebut. Sedangkan apabila tingkat kesadaran wajib pajak untuk membayar kewajiban pajaknya rendah, maka semakin rendah pula tingkat kepatuhan dari wajib pajak tersebut. Tentunya semakin sadar wajib pajak untuk membayar kewajiban pajaknya akan secara otomatis mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut.

Penelitian (Yulianti et al., 2017) membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hal tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak yang memiliki kesadaran akan lebih patuh dalam melakukan kewajiban pajak kendaraannya, maka hipotesis yang disajikan seperti berikut.

H1: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Tomohon.

Upaya dalam peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak juga dapat dilakukan dengan meningkatkan Kualitas Pelayanan. Kualitas Pelayanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, Memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Winerungan, 2012). Pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak adalah usaha yang dilakukan petugas pajak untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar

wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak. Menurut (Ardiyanto, 2011), petugas pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan dibidang perpajakan juga semakin meningkat (Komala et al, 2014) Pelayanan yang berkualitas didefinisikan sebagai suatu pelayanan yang dapat menimbulkan rasa puas bagi konsumen dan selalu dalam batas standar pemenuhan harapan layanan dan harus selalu wajib dilaksanakan. Apabila didefinisikan secara sederhana kualitas dapat diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses maupun lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan dari Wajib Pajak.

Hasil dari Peneliti Rahmat (Yulianti et al., 2017) menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak di Banda Aceh. Hal tersebut di dukung oleh Penelitian yang dilakukan oleh James O Alabede 2011 yang menyatakan bahwa persepsi tentang Kualitas Pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Serta peneliti (Aryobimo, 2012) yang menyatakan bahwa persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah.

H2: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Tomohon.

Tujuan dari penelitian ini adalah yang pertama untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada kantor SAMSAT Kota Tomohon. Kedua, untuk mengetahui apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Tomohon. Ketiga, untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Tomohon.

## METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini adalah di Kantor Bersama SAMSAT Kota Tomohon yang beralamat di Jl. Merku Buana Walian Tomohon. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Tomohon.

Populasi ialah sebagai suatu kumpulan subjek, variabel, konsep, atau fenomena (Morissan, 2012) .Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Tomohon. Adapun jumlah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor SAMSAT Kota Tomohon berjumlah 30.637 wajib pajak. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling*. Sampel adalah suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi (Sugiyono, 2008). Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Bersama Kota Tomohon, dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang mengurus kewajibannya sendiri dan bukan biro jasa. Besarnya ukuran sampel dihitung dengan menggunakan rumus Slovin, berikut.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{30.637}{1+(30.637 \cdot 0,01)}$$

$$n = \frac{30.637}{307,37}$$

$$n = 99,67$$

$$n = 100$$

Pendekatan yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif, Pendekatan kuantitatif adalah metode dalam pengkajian dengan penggambaran keadaan ataupun fenomena yang tersistem, jelas mengenai kenyataannya, dan korelasi diantaranya dengan menghitung statistik (Arikunto, 2006).

Dalam penelitian ini, pendekatan kuantitatif bertujuan untuk memberikan deskripsi bagaimana dampak antara kesadaran, dengan pelayanan melalui penggunaan perhitungan statistik agar lebih akurat, aktual dan sistematis. Variabel yang dimaksudkan dari pengkajian ialah variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), variabel Kualitas pelayanan (X2) dan variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen (Y).

Analisis regresi berganda dipakai untuk melihat apakah terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perasamaan regresinya adalah:

$$Y = C + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + R \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

C = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien regresi dari Kesadaran Wajib Pajak

$\beta_2$  = Koefisien regresi dari Kualitas Pelayanan

X1 = Kesadaran Wajib Pajak

X2 = Kualitas Pelayanan

R = Residual

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti menggunakan pengujian yaitu melihat tabel Kolmogorov smirnov yang akan melihat data-data berdistribusi normal atau tidak dengan membandingkan nilai signifikansi dari output program SPSS tabel kolmogorov smirnov, dan apabila dari hasil output nilai signifikan lebih besar dari syarat yaitu 0,05 maka bisa disimpulkan bahwa data-data berdistribusi normal. Pengujian normalitas di penelitian ini akan di bantu dengan aplikasi SPSS 22.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X1) dan variabel bebas (X2) terhadap variabel terikat (Y). Dalam hal ini guna mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak (PKB). Dari hasil output program SPSS 22 diperoleh nilai regresi seperti yang tertera pada tabel berikut :

**Hasil Uji Regresi Berganda**

Variabel	Understandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. error	Beta		
Constant	25.004	5.108		4.895	0.000
Kesadaran Wajib Pajak	0.196	0.196	0.122	1.239	0.218
Kualitas Pelayanan	0.153	0.075	0.202	2.045	0.044
R Square (Determinasi)	0.058				
R (Korelasi)	0.240				
F <sub>hitung</sub>	2.974				
Sig. F <sub>hitung</sub>	0.056				

Sumber : Data Penelitian, 2020

Didasarkan tabel 4 diperoleh nilai konstanta (a) adalah 25.004 , dan nilai pengaruh kesadaran wajib pajak ( $bX_1$ ) adalah 0.196 dan kualitas pelayanan ( $bX_2$ ) adalah 0.153. Maka dapat disimpulkan persamaan sistematisnya adalah:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 \text{ atau } Y = 25.004 + 0.196 X_1 + 0.153 X_2$$

Dalam hal ini, koefisien b dinamakan koefisien regresi yang mengatakan perubahan rata-rata variabel Y guna setiap perubahan variabel X sebesar satu satuan. Sehingga dalam persamaan tersebut bisa dijelaskan, sebagai berikut:

Konstanta ( $a$ ) = 25.004, menyatakan bahwa pada saat kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) bernilai nol maka kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) akan bernilai 25.004. Koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ) = 0.196, menyatakan bahwa setiap kenaikan satu satuan nilai pengaruh kepatuhan wajib pajak, maka nilai kepatuhan wajib pajak akan bertambah sebesar 0.196 satuan. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) = 0.153, menyatakan bahwa setiap kenaikan satu satuan nilai pengaruh kualitas pelayanan, maka nilai kepatuhan wajib pajak akan bertambah sebesar 0.153 satuan.

Uji F adalah pengujian hipotesis untuk mencari tahu apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian diterima atau ditolak dengan cara, menguji variabel Independen secara bersamaan terhadap variabel dependen.

Dari hasil output program SPSS 22, bisa dilihat pada tabel di atas nilai  $F_{hitung}$  yang diperoleh yaitu 2.974. Berdasarkan tabel dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 5% atau 0,05. Dari hasil perhitungan  $df_1$  dan  $df_2$ , dapat diketahui nilai  $F_{tabel}$  pada tabel distribusi F dengan probabilitas 0,05, yaitu  $F_{tabel} = 3.09$ . Didasarkan hasil olahan data, diperoleh nilai  $F_{hitung} (2.974) < F_{tabel} (3,16)$ . Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB).

Uji t adalah pengujian hipotesis untuk mencari tahu apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian diterima atau ditolak dengan cara menguji variabel secara individual antara variabel independen dan dependen.

Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai pada tabel 5, dengan taraf signifikan 5% atau 0,05 dan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n-k-2 = 100-3-2 = 95$ . Dengan ketentuan tersebut diperoleh t-tabel sebesar 1.98525, dan untuk hasil uji t sebagai berikut: Pertama, variabel Kesadaran Wajib pajak ( $X_1$ ) dengan koefisien regresi sebesar 0,215 menunjukkan nilai  $t_{hitung} (1.239) < t_{tabel} (1.98525)$ . Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Kedua, variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dengan koefisien regresi sebesar 0.144 menunjukkan nilai  $t_{hitung} (2.045) > t_{tabel} (1.98525)$  dan dengan demikian bisa disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, variabel Kesadaran Wajib Pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak atau  $H_1$  di tolak dan Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau  $H_2$  di terima.

## SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini mampu memberikan tambahan informasi dalam kajian empiris tentang kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan serta pengaruhnya pada kepatuhan wajib pajak khususnya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pertama, kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Tomohon. Kedua, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Tomohon. Ketiga, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Tomohon. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan pertimbangan kepada pemerintah mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Bagi peneliti selanjutnya dengan memperhatikan keterbatasan-keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini, diharapkan melakukan penelitian serupa agar dapat memperbaiki keterbatasan dalam penelitian ini yaitu dengan menambah variabel independen

lainnya yang tidak terdapat dalam penelitian ini seperti sanksi perpajakan, dan sosialisasi perpajakan yang terkait dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Bagi Kantor Bersama SAMSAT Kota Tomohon agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang maksimal sehingga kepatuhan wajib pajak lebih maksimal. Bagi para wajib pajak agar lebih menyadari bahwa pajak kendaraan bermotor merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan daerah dan penundaan pembayaran pajak sangat merugikan daerah.

#### DAFTAR PUSTAKA.

- Anggraini. (2012). *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi Tentang Petugas Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*.
- Ardiyanto, L. &. (2011). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Perusahaan Industri Manufaktur di Semarang*.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Aryobimo, P. T. (2012). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating. *Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang*.
- Gunadi. (2013). *PAnduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Bee Media Indonesia.
- Harahap. (2004). *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia*.
- Jotopurnomo & Mangoting. (2013). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya*. 1.
- Komala et al. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan pajak Madya Malang)*. 1–9.
- Lely, A. &. (2017). *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. 181, 2302–8556.
- Morissan. (2012). *Metode Penelitian Survey*. Kencana Prenada Media Group.
- Parasuraman, Z. and B. (1988). *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa*. Kajian Bisnis dan Manajemen.
- Soemitro, R. (2012). *Perpajakan Teori dan Teknis Pemungutan*. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Winerungan. (2012). *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap WPOP Di KPP Manado dan KPP Bitung*. 1(3), 960–970.
- Yulianti, R., Zainuddin, & Riskiani, A. (2017). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Membayar Pajak Di Banda Aceh*. 1, 422–431.