

## FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENUNGGAKAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT MANADO

Juwita A. Tangoy<sup>1</sup>, Daisy S.M Engka<sup>2</sup>, Irawaty Masloman<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

Sam Ratulangi, Manado 95115, Indonesia

Email : [Juwitaatangoy00@gmail.com](mailto:Juwitaatangoy00@gmail.com)

### ABSTRAK

Tunggakan pajak kendaraan bermotor merupakan fenomena yang terjadi di setiap daerah, terutama di kota Manado yang didominasi oleh kendaraan roda dua. Adanya fenomena ini membuat kemampuan daerah dalam penyerapan penerimaan pajak kendaraan bermotor belum maksimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menemukan tingkat pendapatan masyarakat, tingkat kesadaran, tingkat kualitas pelayanan dan tunggakan PKB. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori atribusi. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan data primer dalam bentuk kuesioner. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah ASN, Wiraswasta, Karyawan Swasta, Ojek Online dan Pelajar/Mahasiswa yang merupakan wajib pajak di Samsat Manado. yakni sebanyak 100 orang. Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif yang bertujuan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Berdasarkan tabel-tabel indikator pernyataan hasil yang didapat hampir semua responden yang menjawab pernyataan yang diberikan menunggak pajak kendaraan bermotor yang dipengaruhi oleh tingkat pendapatan masyarakat dan tingkat kualitas pelayanan, sedangkan tingkat kesadaran tidak memiliki pengaruh terhadap tunggakan PKB.

**Kata Kunci : Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor; tingkat pendapatan masyarakat; tingkat kesadaran; tingkat kualitas Pelayanan**

### ABSTRACT

*Motor vehicle tax arrears are a phenomenon that occurs in every region, especially in Manado city which is dominated by two-wheeled vehicles. The existence of this phenomenon makes the ability of the region to absorb motor vehicle tax revenues not be maximized. The purpose of this study was to determine and find the level of community income, level of awareness, level of service quality, and PKB arrears. The theory used in this research is attribution theory. The method used is a quantitative method using primary data in the form of a questionnaire. The population in this study are ASN, Entrepreneurs, Private Employees, Online Ojek, and Students who are taxpayers at Samsat Manado. that is 100 people. Analysis of the data used in this study is a descriptive analysis that aims to analyze the data by describing or describing the data that has been collected. Based on the results statement indicator tables, almost all respondents who answered the statement given were in arrears on motor vehicle taxes which were influenced by the level of public income and the level of service quality, while the level of awareness did not affect arrears in PKB.*

**Keywords : Vehicle tax arrears; Level of community income; Level of awareness; Level of Service quality**

## 1. PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara hukum berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, dan salah satu tujuan yang ingin dicapai adalah memajukan kesejahteraan rakyatnya (Handayani, 2020). Berkaitan dengan pengelolaan dan pelaksanaan pembangunan di setiap wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), pelaksanaan otonomi daerah menjadi fokus penting untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Salah satu sumber penerimaan yang cukup berperan penting bagi keberlangsungan pelaksanaan pembangunan dan penyelenggaraan urusan pemerintahan adalah penerimaan dari pendapatan asli daerah yang salah satunya berasal dari pajak daerah dimana penerimaan pajak daerah yang paling besar kontribusinya yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (Sapulette, 2022).

**Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor Yang Menunggak Tahun 2014-2020 Di Kota Manado**

TAHUN	UNIT KENDARAAN		
	RODA 2	RODA 4	TOTAL
2014	6.529	5.088	11.617
2015	11.444	1.825	13.269
2016	14.158	2.670	16.828
2017	10.335	8.710	18.505
2018	14.123	4.615	18.738
2019	16.325	7.044	23.369
2020	27.940	10.287	38.227
<b>JUMLAH</b>	<b>100.854</b>	<b>40.239</b>	<b>140.553</b>

Sumber : UPTD Samsat Manado

Tabel di atas menunjukkan data jumlah kendaraan bermotor yang menunggak tahun 2014-2020 di Kota Manado, dimana terjadi peningkatan setiap tahunnya selama 7 tahun terakhir. Sehingga dapat mengurangi pendapatan daerah di bidang perpajakan khususnya pajak kendaraan bermotor. Agar penerimaan pajak efektif dan digunakan sebagai sumber penerimaan negara, maka wajib pajak harus memahami dengan jelas arti dan fungsi pajak itu sendiri. Tanpa adanya pemahaman dari masyarakat mustahil akan terjadi peningkatan pendapatan daerah dari pajak. Karena saat ini masih banyak masyarakat yang tidak menyadari akan kewajibannya untuk membayar pajak yang sekali setahun itu (Nugraheni, 2010).

Tunggakan pajak kendaraan bermotor merupakan fenomena yang terjadi di setiap daerah. Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor terutama di Kota Manado, didominasi oleh kendaraan roda dua seperti yang terlihat pada data jumlah kendaraan bermotor yang menunggak tahun 2014-2020 di Kota Manado. Adanya fenomena tunggakan pajak kendaraan bermotor ini membuat kemampuan daerah dalam penyerapan penerimaan pajak dari pajak kendaraan bermotor belum maksimal (Handayani, 2020). Berikut beberapa faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor dalam penelitian ini diantaranya: tingkat pendapatan masyarakat, tingkat kesadaran, dan tingkat kualitas pelayanan.

Tingkat pendapatan masyarakat mempengaruhi dan membedakan pola sikap dan perilaku seseorang, dalam masyarakat status sosial membedakan seseorang dimana peranan uang atau harta sangat dominan dalam kehidupan seseorang. Keadaan masyarakat yang sebagian besar berpenghasilan rendah hingga sedang membuat banyak yang tidak mampu membayar pajak (Rosidi, 2013). Pendapatan dalam hal pemungutan pajak kepada seseorang tentu harus melihat kemampuan wajib pajak, kemampuan wajib pajak salah satunya dilihat dari kondisi keuangan atau tingkat pendapatan seseorang (Farandy, 2018).

Tunggakan pajak kendaraan bermotor juga tergantung dari sikap masing-masing wajib pajak. Saat ini masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami peranan dan fungsi pajak itu sendiri. Sebagian masyarakat juga belum sadar akan kewajiban membayar pajak terutama pajak kendaraan bermotor, Tingkat kesadaran dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya yang tercemin dari pemahaman perpajakan dan keseriusan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya (Febriyanti dan Setiawan, 2017).

Selain tingkat pendapatan masyarakat dan kurangnya tingkat kesadaran, tingkat kualitas pelayanan juga merupakan salah satu faktor yang mendorong bagi Wajib Pajak untuk membayar pajak, apabila pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tersebut buruk, susah, lama, dan berbelit-belit, maka wajib pajak enggan untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Handayani, 2020).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat tentang Tingkat pendapatan masyarakat pada Tunggakan Pajak kendaraan Bermotor
2. Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat tentang Tingkat kesadaran pada Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor

3. Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat tentang Tingkat kualitas pelayanan pada Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor

Tunggakan pajak adalah pajak yang masih harus dibayar termasuk sanksi administrasi berupa bunga, denda atau kenaikan yang tercantum dalam Surat Ketetapan Pajak atau surat sejenis berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Kurniawan, 2006). Tunggakan pajak adalah jumlah piutang pajak yang belum lunas sejak dikeluarkan ketetapan pajak, dan jumlah piutang pajak yang belum lunas yang sebelumnya dalam masa tagihan pajak, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, Surat Keputusan Pembetulan dan Putusan Banding (Resmi, 2014). Tunggakan Pajak kendaraan bermotor adalah pajak kendaraan bermotor yang masih harus dibayar termasuk sanksi administrasi berupa bunga, denda atau kenaikan yang tercantum dalam Surat Ketetapan Pajak atau surat sejenisnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan kendaraan bermotor (Nasution, 2016).

### 2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor

Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan wajib pajak diakibatkan beberapa faktor-faktor sebagai berikut :

#### 1. Tingkat Pendapatan Masyarakat

Pendapatan dalam hal pemungutan pajak kepada seseorang tentu harus melihat kemampuan wajib pajak, kemampuan wajib pajak salah satunya dilihat dari kondisi keuangan atau tingkat pendapatan seseorang (Farandy, 2018). Jika masyarakat atau wajib pajak memiliki penghasilan yang tinggi maka kebutuhan hidupnya akan terpenuhi, begitu pula beban pajak yang mereka tanggung akan terpenuhi. Namun jika penghasilan mereka menurun sedangkan kebutuhan hidup naik maka kewajiban membayar pajaknya akan tertunda. Semakin tinggi penghasilan wajib pajak maka pajak yang dibayarkannya bisa tepat pada waktunya. Karena besarnya penghasilan berkaitan erat dengan ketepatan dan kemampuan dalam membayar pajak (Saputro et al., 2018).

Pendapatan merupakan tambahan kekayaan atau harta yang diperoleh daridalam ataupun dari luar Negara yang dipungut untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Wajib pajak akan lebih memilih menggunakan pendapatannya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, dari pada menggunakan pendapatannya untuk membayar pajak (Puteri et al., 2019). Tingkat pendapatan masyarakat mempengaruhi dan membedakan pola sikap dan perilaku seseorang, dalam masyarakat status sosial membedakan seseorang dimana peranan uang atau harta sangat dominan dalam kehidupan seseorang. Keadaan masyarakat yang sebagian besar berpenghasilan rendah hingga sedang membuat banyak yang tidak mampu membayar pajak (Rosidi, 2013).

#### 2. Tingkat Kesadaran

Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa 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 (Ritonga, 2011). Kesadaran membayar pajak juga dipengaruhi oleh efisiensi dan efektivitas kegiatan pemerintah. Apabila dalam melaksanakan kegiatan pemerintah atau dalam menggunakan uang banyak terjadi kebocoran, korupsi dan penyelewengan lainnya, maka akan berakibat merosotnya *tax morality* masyarakat (Nasution, 2016).

Kesadaran membayar pajak merupakan salah satu aspek atau bagian kesadaran berwarga negara. Apabila kesadaran berwarga negara tinggi berarti pula moralitas perpajakan juga tinggi. Individu yang memiliki tingkat kesadaran yang tinggi akan memiliki perhatian yang serius terhadap pekerjaan yang dilakukan. Pekerjaan yang terorganisir dengan baik terjadi karena perhatiannya fokus dan tidak bercabang kemana-mana. Sebaliknya jika individu yang tingkat kesadaran rendah maka perhatiannya terhadap pekerjaan relatif kurang terorganisasi dan kurang fokus (Alfiani dan Subadriyah, 2018). Kesadaran

seorang wajib berkaitan erat dengan pengetahuan masyarakat tentang pajak itu sendiri, tingkat pendidikan wajib pajak juga mempengaruhi kesadaran seorang wajib pajak terutama bagi masyarakat awam yang sering merasakan rumitnya pengisian formulir pajak, serta tidak kalah pentingnya yaitu membentuk suatu sistem administrasi sederhana dan tidak berbelit-belit (Herlina, 2020).

### 3. Tingkat Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan dari cara melayani pelanggan atau pihak lain sehingga memberikan kepuasan yang tidak berwujud. Berkaitan dengan perpajakan maka kualitas pelayanan merupakan suatu kemampuan dalam pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak yang mencakup pelayanan umum maupun pelayanan administrasi (Arismana, 2017). Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya (Awaluddin et al., 2017).

Kualitas layanan merupakan persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan. Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang di harapkan oleh pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Kodung, 2020).

#### 2.3 Penelitian Terdahulu

Beberapa upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, meningkatkan pemahaman wajib pajak mengenai kewajiban perpajakan serta didukung oleh kondisi perekonomian yang stabil. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penunggakan pajak kendaraan bermotor di Samsat Tambusai. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis Regresi Linier Berganda. Hasil analisis uji t diperoleh kesimpulan bahwa variabel faktor ekonomi tidak berpengaruh signifikan terhadap tunggakan PKB. Variabel kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel tunggakan PKB. Hasil uji f menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel faktor ekonomi, kualitas pelayanan pajak dan pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penunggakan PKB (Ikhsan, 2016).

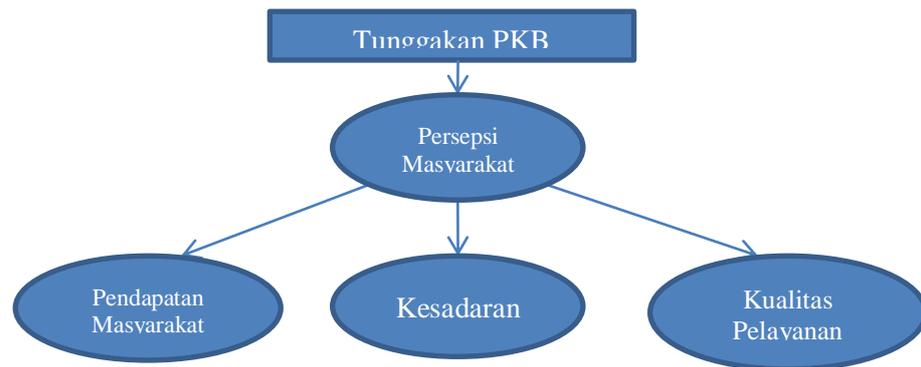
Salah satu sumber pendapatan pajak daerah di tingkat Provinsi adalah Pajak Kendaraan Bermotor mempunyai peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan Pembangunan Daerah yang potensial, karena dibayar oleh masyarakat dan lingkungan untuk membiayai pembangunan. Apabila pajak tidak dibayar oleh masyarakat akan membawa dampak bagi kelangsungan pembangunan yang tidak akan dapat dilaksanakan semaksimal mungkin. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel kesadaran, pendapatan, jarak tempat tinggal, kualitas pelayanan, kelalaian, pendidikan dan pemahaman pajak berpengaruh terhadap penunggakan Pajak Kendaraan Bermotor. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil statistik nilai t variabel kesadaran, pendapatan, jarak tempat tinggal, kualitas pelayanan, kelalaian, pendidikan, pemahaman pajak mempunyai pengaruh terhadap Penunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (Alfiani dan Subadriyah, 2018).

Salah satu penerimaan penting bagi pemerintah daerah adalah pajak daerah. Peraturan nomor 28 Tahun 2009 pasal 2 disebutkan bahwa ada lima jenis pajak provinsi yang terdiri dari pajak kendaraan peralihan hak, pajak lingkungan hidup, pajak air permukaan, dan pajak rokok. Pajak kendaraan bermotor sistem pemungutannya memerlukan dukungan dan partisipasi masyarakat berupa kepatuhan membayar pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Analisis data Teknik yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan regresi linier sederhana. Itu hasil penelitian menunjukkan bahwa Nilai determinan koefisien ( $R^2$ ) dalam penelitian ini adalah 0,105 atau 10,5% artinya terjadi perubahan pada Wajib Pajak Kepatuhan (Y) melalui kualitas pelayanan (X) sebesar 10,5 persen, sedangkan sisanya 89,5 persen diturunkan oleh faktor eksternal lainnya seperti pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak tentang kepentingan, denda wajib pajak, dan sistem SAMSAT *Drive-Thru*

(Marliza et al., 2021).

## 2.4 Kerangka Berpikir

**Gambar 1. Kerangka Berpikir**



Sumber : Data diolah

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa persepsi masyarakat tentang tingkat pendapatan masyarakat, kesadaran, dan kualitas pelayanan terhadap Tunggakan PKB itu sendiri dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal yang dimiliki masyarakat/individu dimana Perilaku seseorang yang dipengaruhi oleh faktor internal merupakan perilaku yang dipengaruhi oleh kendali pribadi dari dalam diri seseorang tersebut sedangkan Perilaku yang dipengaruhi oleh faktor eksternal merupakan akibat dari luar diri seseorang, yang dapat berupa paksaan, motivasi atau dorongan yang nantinya dapat memberi makna positif dan negatif terhadap Tunggakan PKB. Ketika masyarakat memiliki rasa ingin tahu dan keinginan yang lebih untuk berpartisipasi dalam kegiatan pemerintah, mereka juga tidak akan acuh terhadap program pemerintah, ini pasti akan meningkatkan pemahaman masyarakat itu sendiri. maka masyarakat akan lebih memiliki persepsi yang positif terhadap Tunggakan PKB. Sebaliknya, ketika masyarakat sudah tidak lagi penasaran dan cuek terhadap setiap program pemerintah, maka masyarakat akan memiliki persepsi negatif terhadap Tunggakan PKB.

## 3. METODE PENELITIAN

### Data dan Sumber Data

1. Data primer adalah data yang diolah berupa angka yang didapat dari skala kuesioner yang peneliti sebar pada responden yang kemudian diolah. Kuisisioner yang peneliti bagikan pada responden ialah kuisisioner dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan. Sumber data dari penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan yang menunggak di Kantor UPTD Samsat Manado.
2. Data sekunder adalah data yang penulis dapatkan dari kantor yang berhubungan dengan penelitian ini. Adapun Kantor tersebut ialah Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara dan UPTD Samsat Manado, data-data yang dimaksud yakni :
  - a. Lokasi penelitian
  - b. Jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang menunggak dari tahun 2014-2020
  - c. Data Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahun 2014-2021 di Samsat Manado
  - d. Data Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Sulawesi Utara Tahun 2019-2021

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian yaitu dengan cara *survey*. *Survey* merupakan cara pengumpulan data dimana peneliti mengajukan pertanyaan kepada responden baik berupa lisan (wawancara) maupun tertulis kuisisioner (Sanusi, 2014). Kuisisioner yang dibagikan kepada responden diukur dengan menggunakan skala likert.

#### 1. Populasi.

Populasi populasi dalam penelitian ini yaitu ASN, Wiraswasta, Karyawan Swasta, Ojek Online dan

Pelajar/Mahasiswa yang merupakan wajib pajak di Samsat Manado.

## 2. Sampel

Teknik sampling yang digunakan adalah metode sensus yaitu mendata secara keseluruhan populasi yang ada dimana berjumlah 100 sampel (ASN, Wiraswasta, Karyawan Swasta, Ojek Online dan Pelajar/Mahasiswa).

### **Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

1. Tingkat Pendapatan Masyarakat merupakan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan/pendapatan dalam membayar pajak tepat pada waktunya.
2. Tingkat Kesadaran pajak adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayarkan pajak tanpa unsur paksaan.
3. Tingkat Kualitas Pelayanan merupakan tingkat kesesuaian pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak kepada wajib pajak dalam memenuhi kebutuhannya membayarkan tunggakan pajak.
4. Tunggakan pajak kendaraan bermotor adalah wajib pajak yang tidak melunasi pajaknya pada saat tanggal jatuh tempo yang telah ditegur dan ditagih.

### **Metode Analisis Data**

#### **Uji Kualitas Data**

##### **a. Uji Validitas**

Uji Validitas yang digunakan adalah dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor setiap konstruksi. Teknik uji yang digunakan adalah teknik korelasi melalui koefisien korelasi *Pearseon Product Moment*. Skor ordinal dari setiap item pertanyaan yang diuji validitasnya dikorelasikan dengan skor ordinal seluruh item. Jika koefisien korelasi tersebut positif, maka item tersebut dinyatakan valid, sedangkan jika negatif maka item tersebut tidak valid dan akan dikeluarkan dari kuesioner atau diganti dengan pertanyaan perbaikan. Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks validitasnya  $\geq 0,3$  dan jika koefisien korelasi *Pearseon Product Moment*  $> r$  tabel (Sugiyono, 2013).

##### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur reliabel atau handal tidaknya kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Nilai reliabilitas variabel ditunjukkan oleh koefisien *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila koefisien *Cronbach Alpha*  $> 0,06$  (Sugiyono, 2016).

#### **Analisis Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik yang digunakan dalam penelitian adalah rata-rata (mean), median, modus, deviasi dan lain-lain. Variabel penelitian ini adalah mengenai tingkat pendapatan masyarakat, tingkat kesadaran, dan tingkat kualitas pelayanan terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor.

Dengan demikian, penulis membuat pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk memperoleh data atau keterangan dari responden yang merupakan wajib pajak di Samsat Manado. Kemudian data yang diolah dari hasil pengumpulan kuesioner diberi bobot dalam setiap alternatif jawaban. Untuk pengolahan data hasil dari kuesioner tersebut maka penulis menggunakan metode skala likert, nilai dalam skala likert dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang menggunakan skala likert dan mempunyai gradasi dari sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju. Mengacu pada ketentuan tersebut, maka setelah memperoleh data kuesioner tersebut, selanjutnya dilakukan perhitungan statistik maka dapat diketahui bobot nilai dari setiap item-item pertanyaan yang diajukan oleh penulis. Setelah itu, jawaban dari

responden dapat dihitung untuk mengetahui hubungan antara variabel yang diteliti, tingkat pengaruh dari setiap variabel yang diteliti, dan selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel yang didalamnya terdapat jawaban dari setiap responden dan persentase dari jawaban tersebut. Setelah menghitung persentasenya maka jawaban telah diketahui, kemudian hasil tersebut di interpretasikan.

#### 4. HASIL PENELITIAN

##### 4.1 Hasil Analisis

##### a. Hasil Uji Validitas :

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

VARIABEL	ITEM PERNYATAAN	PEARSON CORRELATION	R-TABEL	KETERANGAN
Tingkat Pendapatan Masyarakat (X1)	X1.1	0,675	0,195	Valid
	X1.2	0,627	0,195	Valid
	X1.3	0,704	0,195	Valid
	X1.4	0,726	0,195	Valid
	X1.5	0,702	0,195	Valid
Tingkat Kesadaran (X2)	X2.1	0,655	0,195	Valid
	X2.2	0,652	0,195	Valid
	X2.3	0,692	0,195	Valid
	X2.4	0,716	0,195	Valid
Tingkat Kualitas Pelayanan (X3)	X2.5	0,691	0,195	Valid
	X3.1	0,580	0,195	Valid
	X3.2	0,683	0,195	Valid
	X3.3	0,765	0,195	Valid
	X3.4	0,677	0,195	Valid
	X3.5	0,711	0,195	Valid

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa seluruh item pertanyaan dalam variabel tingkat pendapatan masyarakat, tingkat kesadaran dan tingkat kualitas pelayanan dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian karena memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yaitu 0,195 dan memiliki nilai signifikan yang lebih kecil dari 0,05.

##### b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner dalam penggunaan yang berulang. Kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai cronbach alpha  $> 0,6$ .

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Tingkat Pendapatan Masyarakat	0,671	Reliabel
Tingkat Kesadaran	0,675	Reliabel
Tingkat Kualitas Pelayanan	0,673	Reliabel

Sumber : Data diolah

Tabel diatas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel tingkat pendapatan memiliki nilai sebesar 0,671, variabel tingkat kesadaran sebesar 0,675, dan variabel tingkat kualitas pelayanan sebesar 0,673. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dalam variabel-variabel diatas reliable karena memiliki nilai *cronbach's alpha*  $> 0,6$ . Artinya setiap pertanyaan yang digunakan

dapat memperoleh data yang konsisten apabila pertanyaan tersebut diajukan kembali.

**Tabel 4. Hasil Analisis Deskriptif dari Tingkat Pendapatan Masyarakat, Tingkat Kesadaran dan Tingkat Kualitas Pelayanan**

INDIKATOR	PERSEPSI				
	STS	TS	R	S	SS
<b>1. Tingkat Pendapatan Masyarakat</b>					
a. Besarnya pajak yang dikenakan tidak sesuai dengan pendapatan yang saya terima	0	6	10	35	49
b. Pendapatan yang saya peroleh hanya dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari	1	6	12	42	39
c. Pendapatan yang saya peroleh belum cukup untuk memenuhi kewajiban membayar pajak	1	11	11	47	30
d. Pendapatan yang saya miliki adalah hasil dari pekerjaan pokok	1	6	17	28	48
e. Besar kecilnya pendapatan saya tidak menjadi penghalang untuk membayar pajak	0	8	11	32	49
<b>2. Tingkat Kesadaran</b>					
a. Saya membayar pajak kendaraan bermotor atas kemauan sendiri	0	6	10	36	48
b. Pajak kendaraan bermotor merupakan sumber penerimaan daerah terbesar	1	6	12	42	39
c. Peraturan pembayaran pajak kendaraan bermotor ditetapkan dalam undang-undang	1	11	12	45	31
d. Sanksi administratif berupa denda dikenakan jika terlambat membayarkan pajak kendaraan bermotor	1	5	17	28	48
e. Pajak digunakan untuk menunjang pembangunan negara	0	7	10	34	49
<b>3. Tingkat Kualitas Pelayanan</b>					
a. Lokasi kantor samsat susah diakses	0	7	10	34	49
b. Alur pembayaran pajak kendaraan bermotor belum efektif	1	6	13	42	38
c. Petugas samsat melayani wajib pajak dengan lambat	1	11	10	48	30
d. Waktu tunggu pembayaran tunggakan pajak kendaraan bermotor lebih dari satu jam	1	6	16	29	48
e. Petugas samsat tidak membari solusi untuk keluhan yang disampaikan wajib pajak	0	8	11	33	48

Sumber : data diolah

### 1. Hasil Analisis Deskriptif dari Tingkat Pendapatan Masyarakat :

1). Hasil kuesioner pada indikator pernyataan pertama, yang menjawab sangat setuju yaitu sebesar 49% atau sebanyak 49 responden. Kemudian yang menjawab setuju sebesar 35% atau sebanyak 35 responden. Yang menjawab ragu-ragu sebesar 10% atau sebanyak 10 responden. Yang menjawab tidak setuju sebesar 6% atau sebanyak 6 responden. Dan terakhir yang menjawab sangat tidak setuju yaitu 0% atau tidak ada responden yang menjawab.

2). Hasil kuesioner pada indikator pernyataan kedua, yang menjawab sangat setuju yaitu sebesar 39% atau sebanyak 39 responden. Kemudian yang menjawab setuju sebesar 42% atau sebanyak 42 responden.

Yang menjawab ragu-ragu sebesar 12% atau sebanyak 12 responden. Yang menjawab tidak setuju sebesar 6% atau sebanyak 6 responden. Dan terakhir yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 1% atau hanya 1 responden.

3). Hasil kuesioner pada indikator pernyataan yang ketiga, yang menjawab sangat setuju yaitu sebesar 30% atau sebanyak 30 responden. Kemudian yang menjawab setuju sebesar 47% atau sebanyak 47 responden. Yang menjawab ragu-ragu sebesar 11% atau sebanyak 11 responden. Yang menjawab tidak setuju sebesar 11% atau sebanyak 11 responden. Dan terakhir yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 1% atau hanya 1 responden.

4). Hasil kuesioner pada indikator pernyataan yang keempat, yang menjawab sangat setuju yaitu sebesar 48% atau sebanyak 48 responden. Kemudian yang menjawab setuju sebesar 28% atau sebanyak 28 responden. Yang menjawab ragu-ragu sebesar 17% atau sebanyak 17 responden. Yang menjawab tidak setuju sebesar 6% atau sebanyak 6 responden. Dan terakhir yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 1% atau hanya 1 responden.

5). Hasil kuesioner pada indikator pernyataan kelima, yang menjawab sangat setuju yaitu sebesar 49% atau sebanyak 49 responden. Kemudian yang menjawab setuju sebesar 32% atau sebanyak 32 responden. Yang menjawab ragu-ragu sebesar 11% atau sebanyak 11 responden. Yang menjawab tidak setuju sebesar 8% atau sebanyak 8 responden. Dan terakhir yang menjawab sangat tidak setuju yaitu 0% atau tidak ada responden yang menjawab.

## **2. Hasil Analisis Deskriptif dari Tingkat Kesadaran :**

1). Hasil kuesioner pada indikator pernyataan pertama, yang menjawab sangat setuju yaitu sebesar 48% atau sebanyak 48 responden. Kemudian yang menjawab setuju sebesar 36% atau sebanyak 36 responden. Yang menjawab ragu-ragu sebesar 10% atau sebanyak 10 responden. Yang menjawab tidak setuju sebesar 6% atau sebanyak 6 responden. Dan terakhir yang menjawab sangat tidak setuju yaitu 0% atau tidak ada responden yang menjawab.

2). Hasil kuesioner pada indikator pernyataan kedua, yang menjawab sangat setuju yaitu sebesar 39% atau sebanyak 39 responden. Kemudian yang menjawab setuju sebesar 42% atau sebanyak 42 responden. Yang menjawab ragu-ragu sebesar 12% atau sebanyak 12 responden. Yang menjawab tidak setuju sebesar 6% atau sebanyak 6 responden. Dan terakhir yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 1% atau hanya 1 responden.

3). Hasil kuesioner pada indikator pernyataan ketiga, yang menjawab sangat setuju yaitu sebesar 31% atau sebanyak 31 responden. Kemudian yang menjawab setuju sebesar 45% atau sebanyak 45 responden. Yang menjawab ragu-ragu sebesar 12% atau sebanyak 12 responden. Yang menjawab tidak setuju sebesar 11% atau sebanyak 11 responden. Dan terakhir yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 1% atau hanya 1 responden.

4). Hasil kuesioner pada indikator pernyataan keempat, yang menjawab sangat setuju yaitu sebesar 48% atau sebanyak 48 responden. Kemudian yang menjawab setuju sebesar 28% atau sebanyak 28 responden. Yang menjawab ragu-ragu sebesar 17% atau sebanyak 17 responden. Yang menjawab tidak setuju sebesar 6% atau sebanyak 6 responden. Dan terakhir yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 1% atau hanya 1 responden.

5). Hasil kuesioner pada indikator pernyataan kelima, yang menjawab sangat setuju yaitu sebesar 49% atau sebanyak 49 responden. Kemudian yang menjawab setuju sebesar 34% atau sebanyak 34 responden. Yang menjawab ragu-ragu sebesar 10% atau sebanyak 10 responden. Yang menjawab tidak setuju sebesar 7% atau sebanyak 7 responden. Dan terakhir yang menjawab sangat tidak setuju yaitu 0% atau tidak ada responden yang menjawab.

## **3. Hasil Analisis Deskriptif dari Tingkat Kualitas Pelayanan :**

1). Hasil kuesioner pada indikator pernyataan pertama, yang menjawab sangat setuju yaitu sebesar 49% atau sebanyak 49 responden. Kemudian yang menjawab setuju sebesar 34% atau sebanyak 34 responden. Yang menjawab ragu-ragu sebesar 10% atau sebanyak 10 responden. Yang menjawab tidak setuju sebesar 7% atau sebanyak 7 responden. Dan terakhir yang menjawab sangat tidak setuju yaitu 0% atau

tidak ada responden yang menjawab.

2). Hasil kuesioner pada indikator pernyataan kedua, yang menjawab sangat setuju yaitu sebesar 38% atau sebanyak 38 responden. Kemudian yang menjawab setuju sebesar 42% atau sebanyak 42 responden. Yang menjawab ragu-ragu sebesar 13% atau sebanyak 13 responden. Yang menjawab tidak setuju sebesar 6% atau sebanyak 6 responden. Dan terakhir yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 1% atau hanya 1 responden.

3). Hasil kuesioner pada indikator pernyataan ketiga, yang menjawab sangat setuju yaitu sebesar 30% atau sebanyak 30 responden. Kemudian yang menjawab setuju sebesar 48% atau sebanyak 48 responden. Yang menjawab ragu-ragu sebesar 10% atau sebanyak 10 responden. Yang menjawab tidak setuju sebesar 11% atau sebanyak 11 responden. Dan terakhir yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 1% atau hanya 1 responden.

4). Hasil kuesioner pada indikator pernyataan keempat, yang menjawab sangat setuju yaitu sebesar 48% atau sebanyak 48 responden. Kemudian yang menjawab setuju sebesar 29% atau sebanyak 29 responden. Yang menjawab ragu-ragu sebesar 16% atau sebanyak 16 responden. Yang menjawab tidak setuju sebesar 6% atau sebanyak 6 responden. Dan terakhir yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 1% atau hanya 1 responden.

5). Hasil kuesioner pada indikator pernyataan kelima, yang menjawab sangat setuju yaitu sebesar 48% atau sebanyak 48 responden. Kemudian yang menjawab setuju sebesar 33% atau sebanyak 33 responden. Yang menjawab ragu-ragu sebesar 11% atau sebanyak 11 responden. Yang menjawab tidak setuju sebesar 8% atau sebanyak 8 responden. Dan terakhir yang menjawab sangat tidak setuju yaitu 0% atau tidak ada responden yang menjawab.

## **4.2 Pembahasan**

### **1. Tingkat Pendapatan Masyarakat**

Berdasarkan tabel-tabel indikator pernyataan dari variabel tingkat pendapatan masyarakat terlihat bahwa yang paling responden penelitian memberikan jawaban dengan keterangan “Sangat Setuju”. Dimana pada tabel indikator pernyataan yang pertama responden menjawab sebesar 49%, tabel indikator pernyataan keempat sebesar 48% dan tabel indikator pernyataan kelima sebesar 49%. Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat tentang tingkat pendapatan masyarakat memiliki hubungan dengan tunggakan pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Handayani (2020) yang meneliti tentang pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, pendapatan dan religiusitas terhadap tunggakan pajak kendaraan bermotor di DKI Jakarta dan mendapatkan hasil penelitian bahwa pendapatan memiliki pengaruh terhadap tunggakan PKB. Hal ini disebabkan karena Pendapatan dari setiap wajib pajak berbeda-beda sesuai dengan usaha (pekerjaan) yang dilakukan oleh tiap-tiap wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki pendapatan tinggi cenderung untuk lebih taat dalam membayar pajak karena wajib pajak tidak memiliki pertimbangan khusus dalam membayar pajaknya karena kebutuhan dan keinginan mereka sudah terpenuhi. Begitupun sebaliknya, wajib pajak yang memiliki pendapatan rendah maka akan mempunyai pertimbangan khusus karena pendapatan yang diterima digunakan untuk memenuhi kebutuhan utama mereka terlebih dahulu. Semakin rendah pendapatan wajib pajak maka kemungkinan besar terjadinya tunggakan pajak kendaraan bermotor.

### **2. Tingkat Kesadaran**

Berdasarkan tabel-tabel indikator pernyataan dari variabel tingkat kesadaran terlihat bahwa yang paling banyak responden penelitian memberikan jawaban dengan keterangan “Sangat Setuju”. Dimana pada tabel indikator pernyataan yang pertama responden menjawab sebesar 48%, tabel indikator pernyataan keempat sebesar 48% dan tabel indikator pernyataan kelima sebesar 49%. Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat tentang tingkat kesadaran memiliki hubungan dengan tunggakan pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Alfiani dan Subadriyah (2018) yang meneliti tentang analisis penyebab penunggakan pajak kendaraan bermotor (PKB) di Jepara dan mendapatkan hasil penelitian bahwa kesadaran tidak memiliki pengaruh terhadap tunggakan PKB. Hal ini disebabkan karena dari pernyataan yang diajukan sudah banyak wajib pajak atau

masyarakat yang sudah sadar akan kewajibannya membayar pajak serta pentingnya membayar pajak.

### 3. Tingkat Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel-tabel indikator pernyataan dari variabel tingkat kualitas pelayanan terlihat bahwa yang paling banyak responden penelitian memberikan jawaban dengan keterangan “Sangat Setuju”. Dimana pada tabel indikator pernyataan yang pertama responden menjawab sebesar 49%, tabel indikator pernyataan keempat sebesar 48% dan tabel indikator pernyataan kelima sebesar 48%. Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat tentang tingkat kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan tunggakan pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Nugraheni (2010) yang meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor (PKB) pada kantor dinas pendapatan daerah kota pekan baru dan mendapatkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap tunggakan PKB. Hal ini disebabkan karena wajib pajak belum mampu mempergunakan pelayanan dan peralatan yang disediakan karena wajib pajak belum mampu mempergunakan pelayanan dan peralatan yang disediakan di Samsat dengan baik dan maksimal. Sebenarnya layanan yang diberikan bagus dan cara pembayarannya mudah dan cepat. Namun, wajib pajak belum mampu memanfaatkan ketersediaan peralatan yang ada di Samsat. Misalnya, ia telah menyediakan komputer untuk mengakses informasi kendaraan dan jumlah pajak, tetapi banyak yang diperlukan pajak yang masih belum mengerti cara mengaksesnya.

### 5. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa ada hubungan antara persepsi masyarakat tentang tingkat pendapatan masyarakat, Hal ini disebabkan karena Pendapatan dari setiap wajib pajak berbeda-beda sesuai dengan usaha (pekerjaan) yang dilakukan oleh tiap-tiap wajib pajak, Dengan demikian semakin rendah pendapatan wajib pajak maka kemungkinan besar terjadinya tunggakan PKB. Begitu pula persepsi masyarakat tentang tingkat kesadaran karena kesadaran dalam diri wajib pajak akan mendorong munculnya sikap taat, patuh dan disiplin dalam melakukan kewajibannya sebagai warga negara. Demikian juga hubungan antara persepsi masyarakat tentang tingkat kualitas pelayanan dapat dilihat dari semakin baik kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT, maka hal ini akan mendorong minat wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotornya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Alfiani, S., dan Subadriyah. (2018). Analisis Penyebab Penunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Jepara. *Jurnal Rekognisi Akuntansi*, 2(1), 18–35. <http://ejournal.unisnu.ac.id/jra/>
- Arisman, Hendra Hermawan dan Anton. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Akutansi*, x, 56–85.
- Awaluddin, I., Nurnaluri, S., dan Damayanti, W. O. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UHO*, II(2), 109–122.
- Farandy, M. R. (2018). Pengaruh Sanksi Administrasi, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–119.
- Febriyanti, A. A. I. I., dan Ery Setiawan, P. (2017). Analisis Aspek-Aspek Wajib Pajak Sebagai Anteseden Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Gianyar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 21(2), 996–1025.
- Handayani, D. (2020). Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pendapatan Dan Religiusitas Terhadap Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Di Dki Jakarta. *Repository.Uinjkt.Ac.Id*. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/54484>

- Herlina, V. (2020). Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Kerinci. *Jurnal Benefita*, 5(2), 252. <https://doi.org/10.22216/jbe.v5i2.5168>
- Ikhsan, M. Al. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Tambusai. *Artikel Ilmiah*.
- Kodung, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Kota Manado). In *Jurnal Ilmiah Al-Syirah*.
- Kurniawan, P. dan B. (2006). *Penagihan Pajak di Indonesia*. Bayumedia Publishing.
- Marliza, Y., Wiguna, K., & Andini, M. (2021). The influence of service quality of motor vehicle tax toward taxpayer compliance in paying motor vehicle tax (a case study at Samsat Lubuk Linggau). *International Conference on Agriculture and Applied Science, November, 2018–2021*. <https://doi.org/10.25181/icoaas.v1i1.2019>
- Nasution, A. F. (2016). Determinan Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kota Medan. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 1(3), 82–91.
- Nugraheni, M. (2010). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Puteri, P. O., Syofyan, E., dan Mulyani, E. (2019). Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1569–1588. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.163>
- Resmi, S. (2014). *Perpajakan : Teori dan Kasus*. Salemba Empat.
- Ritonga, P. (2011). Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Pelayanan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening di KPP Medan Timur. *Tesis*, 1–93.
- Rosidi, M. (2013). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Pekanbaru Selatan*. Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Sanusi, A. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Sapulette, C. (2022). Kontribusi Pajak Reklame Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Di Kota Ambon. *Universitas Pattimura, Ambon, Maluku*, 6(1), 1796–1803.
- Saputro, M. A., Marsiwi, D., dan Wafirotn, K. Z. (2018). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Penghasilan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Ngawi. *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(1), 102. <https://doi.org/10.24269/iso.v2i1.130>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.CV.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet.