

No. Daftar FPEB : 0066/UN40.F7.S1/PK.05.01/2021

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DENGAN KONDISI KEUANGAN WAJIB PAJAK
SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Survei Persepsi Wajib Pajak pada SAMSAT Kabupaten Sumedang)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menempuh Ujian Sidang
Sarjana Pendidikan Pada Program Studi Pendidikan Akuntansi



Disusun oleh

FEMI FATHURRAHMAH
NIM. 1703022

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2021**

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DENGAN KONDISI KEUANGAN WAJIB PAJAK
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**
(Survei Persepsi Wajib Pajak pada SAMSAT Kabupaten Sumedang)

Oleh :

Femi Fathurrahmah

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Akuntansi

© Femi Fathurrahmah 2021

Universitas Pendidikan Indonesia

Juli 2021

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lain tanpa izin dari penulis.

**LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN UNTUK MENGIKUTI
UJIAN SIDANG**

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DENGAN KONDISI KEUANGAN WAJIB PAJAK
SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Survei Persepsi Wajib Pajak pada SAMSAT Kabupaten Sumedang)**

Disusun oleh :
Femi Fathurrahmah
NIM. 1703022

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I,



Prof. Dr. H. Nugraha, SE., M.Si., Akt. CA. CPA

NIP. 196612261990011002

Pembimbing II,



Leni Yuliyanti, S.Pd., M.M

NIP. 197807242001122002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Akuntansi,



Prof. Dr. H. Nugraha, SE., M.Si., Akt. CA. CPA

NIP. 196612261990011002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Femi Fathurrahmah

NIM : 1703022

Program Studi : Pendidikan Akuntansi FPEB UPI

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang berjudul :

**Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak
Sebagai Variabel Moderasi**

(Survei Persepsi Wajib Pajak pada SAMSAT Kabupaten Sumedang)

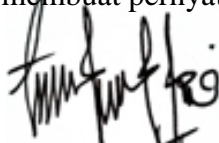
adalah hasil karya saya sendiri.

Saya menyatakan pula bahwa saya tidak melakukan pengutipan sebagian atau seluruh gagasan, pemikiran, atau tulisan orang lain dengan cara-cara yang melanggar hukum dan etika penulisan karya ilmiah. Sebagian atau seluruh gagasan, pemikiran, atau tulisan orang lain yang saya kutip dalam skripsi ini telah saya cantumkan sumbernya dalam naskah skripsi dan daftar pustaka.

Atas pernyataan ini saya bersedia menerima sanksi apapun jika dikemudian hari ditemukan adanya bukti pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi ini atau jika ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi ini.

Bandung, Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Femi Fathurrahmah

NIM. 1703022

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DENGAN KONDISI KEUANGAN WAJIB PAJAK
SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Survei Persepsi Wajib Pajak pada SAMSAT Kabupaten Sumedang)**

Femi Fathurrahmah

**Pembimbing : Prof. Dr. H. Nugraha, SE., M.Si., Akt. CA. CPA./ Leni Yuliyanti,
S.Pd., M.M.**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran persepsi wajib pajak mengenai sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak dan kondisi keuangannya, untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, untuk mengetahui pengaruh kondisi keuangan Wajib Pajak yang memoderasi hubungan antara sanksi perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, dan untuk mengetahui pengaruh kondisi keuangan wajib pajak yang memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 100 Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Samsat Kabupaten Sumedang dengan pengambilan data menggunakan kuisioner. Pengambilan sampel menggunakan *Nonprobability Sampling* dengan teknik sampling insidental/*accidental*. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan *Software SPSS Versi 23* dengan menggunakan Analisis Statistik Deskriptif, Analisis Regresi Berganda dan *Moderated Regression Analysis*, dan uji hipotesis menggunakan uji F dan uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak mengenai sanksi perpajakan, kualitas pelayanan di Samsat Kabupaten Sumedang, kepatuhan wajib pajak dan kondisi keuangan wajib pajak sangat baik. Pengaruh sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Selain itu, kondisi keuangan wajib pajak mampu memoderasi hubungan antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak, dan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, kondisi keuangan wajib pajak, dan wajib pajak kendaraan bermotor

**THE EFFECT OF TAX PENALTY AND SERVICES QUALITY ON MOTOR
VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE WITH TAXPAYER'S FINANCIAL
CONDITIONS AS MODERATING VARIABLE**

(Taxpayer Perception Survey at SAMSAT Sumedang Regency)

Femi Fathurrahmah

**Advisor : Prof. Dr. H. Nugraha, SE., M.Si., Akt. CA. CPA./ Leni Yuliyanti, S.Pd.,
M.M.**

ABSTRACT

This study aims to describe the perception of taxpayers regarding tax penalty, service quality, taxpayer compliance and their financial condition, to determine the effect of tax penalty and service quality on motor vehicle taxpayer compliance, to determine the effect of the taxpayer's financial condition which moderates the relationship between tax penalty and motor vehicle taxpayer compliance . taxation and compliance of Motor Vehicle Taxpayers, and to determine the effect of Taxpayer's financial condition which moderates the relationship between service quality and Motor Vehicle Taxpayer compliance.

The sample used in this study was 100 Motor Vehicle Taxpayers registered in Samsat Sumedang Regency with data collection using a questionnaire. Sampling using Nonprobability Sampling with incidental/accidental sampling technique. Data processing in this study using SPSS Software Version 23 using Descriptive Statistical Analysis, Multiple Regression Analysis and Moderated Regression Analysis, and hypothesis testing using F test and t test.

The results of this study indicate that the perception of taxpayers regarding tax penalty, service quality in Samsat Sumedang Regency, taxpayer compliance and taxpayers' financial condition is very good. The effect of tax penalty and service quality has a significant positive effect on the compliance of Motor Vehicle Taxpayers. In addition, the financial condition of taxpayers is able to moderate the relationship between tax penalty and taxpayer compliance, and the relationship between service quality and taxpayer compliance.

Keyword : taxpayer compliance, tax penalty, service quality, financial condition of taxpayers, dan motor vehicle taxpayer

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt., karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi (Survei Persepsi Wajib Pajak pada SAMSAT Kabupaten Sumedang)” ini tepat pada waktunya.

Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan sebagai salah satu syarat menempuh ujian sidang sarjana pendidikan pada Program Studi Pendidikan Akuntansi. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah terlibat dalam penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan. Hal tersebut disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan sumber yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam Skripsi ini. Penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan di masa mendatang.

Bandung, Juli 2021

Penulis



Femi Fathurrahmah

(NIM. 1703022)

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt., karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu sesuai dengan yang penulis harapkan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat selesai tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung penulis baik itu secara moril maupun materil. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada berbagai pihak yang terlibat dan membantu memudahkan langkah penulis, terkhusus kepada kedua orangtua tercinta, Bapak Fathudin dan Ibu Dasmi yang senantiasa mendoakan, memotivasi dan membantu memudahkan jalan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Tak lupa pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan terimakasih yng sebanyak-banyaknya dan sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., M.A., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia,
2. Bapak Prof. Dr. H. Agus Rahayu, M.P., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis,
3. Bapak Prof. Dr. H. Nugraha, S.E., M.Si., Akt. CA., selaku ketua program studi Pendidikan Akuntansi Universitas Pendidikan Indonesia sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, ilmu dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik,
4. Ibu Leni Yulianti, S.Pd., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, ilmu, koreksi dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik,
5. Ibu Dr. Imas Purnamasari, S.Pd., M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi arahan, bimbingan dan ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan studi,

6. Seluruh Dosen Program Studi Pendidikan Akuntansi, Universitas Pendidikan Indonesia, yang telah memberikan ilmu, inspirasi dan bimbingan selama masa pembelajaran sehingga penulis dapat melaksanakan studi dengan baik,
7. Seluruh Staf Tata Usaha Program Studi Pendidikan Akuntansi, Universitas Pendidikan Indonesia, yang telah memberikan kelancaran dalam hal administrasi sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan lancar,
8. Seluruh Staf Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (P3D) Kabupaten Sumedang dan Samsat Kabupaten Sumedang yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian skripsi dan membantu penulis dalam kelancaran penelitian,
9. Saudari seperjuangan Rachmayanti, yang telah senantiasa membantu, berbagi informasi dan memberi semangat kepada penulis pada saat masa studi hingga penyusunan skripsi, dan rekan-rekan Pendidikan Akuntansi angkatan 2017, khususnya kepada Nurkhofifah, Kurniasyamsi Rahayu, Aam Amarullah, Rosi Solehah dan Sembi Semruwati yang selalu menyemangati dan membantu kelancaran penyusunan skripsi ini,
10. Kepada Tifa Solihat dan Eka Purnama Azi yang selalu memberikan semangat dan dukungan moril bagi penulis,
11. Semua pihak yang telah terlibat dalam membantu kelancaran penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Bandung, Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DATAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	15
BAB II LANDASAN TEORI.....	17
A. Teori yang Relevan	17
1. Grand Theory	17
2. Middle Theory.....	18
3. Pajak	20
4. Pajak Kendaraan Bermotor	23
5. Sanksi Pajak	26
6. Kualitas Pelayanan	28
7. Kondisi Keuangan Wajib Pajak	32
8. Kepatuhan Wajib Pajak.....	33
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	36
C. Kerangka Pemikiran.....	43
D. Hipotesis Penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	48

A. Desain Penelitian	48
B. Operasioanlisasi Variabel	49
C. Populasi dan Sampel atau Sumber Data Penelitian	54
D. Teknik Pengumpulan Data.....	55
E. Teknik Pengolahan Data dan Pengujian Hipotesis	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75
A. Gambaran Obyek Penelitian	75
1. Profil Kabupaten Sumedang.....	75
2. Profil Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (P3D) Kabupaten Sumedang....	77
3. Objek Penelitian	80
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	80
1. Gambaran Hasil Penelitian.....	81
2. Gambaran Variabel Penelitian	87
C. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis Penelitian	99
1. Uji Asumsi Klasik	99
2. Analisis Regresi Linear Berganda dan Moderated Regression Analysis (MRA)	105
3. Uji Hipotesis Penelitian.....	109
D. Pembahasan Hasil Penelitian	114
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	125
A. Simpulan	125
B. Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN	137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor yang Belum Melakukan Daftar Ulang di Wilayah Priangan Timur Tahun 2019-2020	4
Gambar 1.2 Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) di Kabupaten Sumedang Tahun 2018-2020	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	46
Gambar 4.1 Infografis Kabupaten Sumedang	76
Gambar 4.2 Peta Wilayah Kabupaten Sumedang	77
Gambar 4.3 Struktur Organisasi P3D Sumedang	78
Gambar 4.4 Diagram Persentase Jenis Kelamin Responden	81
Gambar 4.5 Diagram Persentase Umur Responden	82
Gambar 4.6 Diagram Persentase Pekerjaan Responden	83
Gambar 4.7 Diagram Persentase Pendidikan Terakhir Responden	84
Gambar 4.8 Diagram Persentase Status Pernikahan Responden	85
Gambar 4.9 Diagram Persentase Jenis Kendaraan Responden	86
Gambar 4.10 Diagram Persentase Lama Kepemilikan Kendaraan Responden	86
Gambar 4.11 Diagram Persentase Jumlah Kendaraan Responden	87
Gambar 4.12 Histogram Uji Normalitas Tahap 1	100
Gambar 4.13 Histogram Uji Normalitas Tahap 2	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kendaraan Bermotor yang Belum Melakukan Daftar Ulang di Kabupaten Sumedang Periode 2016-2020	3
Tabel 1.2 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2016-2020.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	51
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Instrumen	58
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	61
Tabel 3.4 Format Tabulasi Jawaban Responden.....	62
Tabel 3.5 Skoring Opsi Jawaban Kuesioner	63
Tabel 3.6 Distribusi Frekuensi Variabel	64
Tabel 3.7 Pedoman Interpretasi Hasil Akhir Analisis Deskriptif	65
Tabel 3.8 Kriteria Penjabaran Variabel Sanksi Perpajakan (X1).....	66
Tabel 3.9 Kriteria Penjabaran Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	66
Tabel 3.10 Kriteria Penjabaran Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	68
Tabel 3.11 Kriteria Penjabaran Variabel Kondisi Keuangan Wajib Pajak (Z)	69
Tabel 4.1 Rincian Penyebaran Kuisisioner.....	80
Tabel 4.2 Kategori Skor Per Indikator	88
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi Perpajakan.....	89
Tabel 4.4 Rata-Rata Skor Variabel Sanksi Perpajakan.....	89
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	91
Tabel 4.6 Rata-Rata Skor Variabel Kualitas Pelayanan.....	92
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	95

Tabel 4.8 Rata-Rata Skor Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	96
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kondisi Keuangan Wajib Pajak	98
Tabel 4.10 Rata-Rata Skor Variabel Kondisi KeuanganWajib Pajak.....	98
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Tahap 1	101
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Tahap 2	102
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	103
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	104
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	105
Tabel 4.16 Hasil Uji Moderated Regression Analysis Tahap 1	107
Tabel 4.17 Hasil Uji Moderated Regression Analysis Tahap 2	108
Tabel 4.18 Hasil Uji Keberartian Regresi	110
Tabel 4.19 Hasil Uji t Parsial Tahap 1	111
Tabel 4.20 Hasil Uji t Parsial Tahap 2 (1)	113
Tabel 4.21 Hasil Uji t Parsial Tahap 2 (2)	114

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	138
Lampiran 2. Kuisioner Penelitian	141
Lampiran 3. Tabulasi Uji Instrumen	145
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	146
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas	149
Lampiran 6. Tabulasi Data Identitas Responden	150
Lampiran 7. Tabulasi Jawaban Responden	153
Lampiran 8. Diagram Identitas Responden.....	157
Lampiran 9. Analisis Deskriptif Variabel	159
Lampiran 10. Uji Asumsi Klasik	166
Lampiran 11. Uji Hipotesis	169
Lampiran 14. Keterangan Perubahan Judul	171
Lampiran 15. Surat Izin Penelitian.....	172

DAFTAR PUSTAKA

- Achmat, Z. (2010). Theory Of Planned Behavior, Masihkah Relevan? *Theory Of Reasoned Action/Theory Of Planned Behavior*, 1-26.
- Adiasa, N. (2013). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Moderating Preferensi Risiko. *Accounting Analysis Journal 2* (3).
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Alabade, J. O., Zainal Affrin, Z., & Md. Idris, K. (2011). Tax Service Quality and Compliance Behaviour in Nigeria: Do Taxpayer's Financial Condition and Risk Preference Play Any Moderating Role? *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences* (35), 90-108.
- Amelia, S., & Barus, H. (2016). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *JOMFekon Vol. 3 No. 1*.
- Anggoro, T. (2009). *Metode Penelitian*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Cetakan ke-11*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Ed Revisi VI*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2007). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Aryobimo, P. T., & Cahyonowati, N. (2012). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating

(Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang).
DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING, Vol. 1, No. 2, 1-12.

- Asra, A., & Sutomo, S. (2014). *Pengantar Statistika II*. Depok: Rajawali Pers.
- Bapenda_Jabar. (n.d.). *Pajak Kendaraan Bermotor*. Retrieved Februari 3, 2021, from Bapenda Jabar: <https://bapenda.jabarprov.go.id/pajak-kendaraan-bermotor/#toggle-id-2>
- Bloomqist, K. M. (2003). Income inequality and tax evasion. *Jurnal A systhensis. Tax Notes International, Vol.31, No.4, 347-367.*
- Coskuner, S. (2016). Understanding Factors Affecting Financial Satisfaction: The Influence of Financial Behavior, Financial Knowledge and Demographics. *Imperial Journal of Interdisciplinary Research (IJIR). Vol. 2, No. 5, 377-385.*
- DDTC. (2021, Januari 23). *Insentif Pajak PKB Selesai, Kepatuhan Diharapkan Meningkatkan*. Retrieved Januari 26, 2021, from DDTC: https://news.ddtc.co.id/insentif-pajak-pkb-selesai-kepatuhan-diharapkan-meningkat-27071?page_y=1071
- Fandy, T. (2000). *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andy.
- Fatmawati, Y. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.*
- Fatmawati, Y. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Naskah Publikasi, 1-25.*
- Fuadi, A. O., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review, Vol. 1 No. 1.*
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi. (2013). *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: PT. Bee Media.
- Gunawan, C., & Mulyani, S. D. (2019). Pengaruh Sosialisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderisasi. *FORUM KEUANGAN DAN BISNIS (FKBI) VII*, 107-114.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiningsih, P. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak (The Factors That Influence The Willingness To Pay The Tax). *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, 126-142.
- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. New York: John Wiley & Sons.
- Hikmawati, F. (2017). *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers.
- Hira, T. K., & Mugenda, O. M. (1998). Predictors Of Financial Satisfaction: Differences Between Retirees And Non-retirees. *Financial Counseling and Planning, Volume 9(2)*, 75-84.
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G., & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 8 No.1*.
- Ilyas, W., & Burton, R. (2010). *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Isgiyarta, J., & Nalendro, T. I. (2014). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Berwirausaha Dengan Lingkungan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Di Kpp Pratama Kudus). *Diponegorojournalofaccounting, Vol. 3, No. 3*, 1-15.

- Jatmiko, A. (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. Universitas Diponegoro. *Tesis Megister Akuntansi*.
- Kemenkeu. (2021). *Kerangka Ekonomi Makro dan Pokok-Pokok Kebijakan Fiskal Tahun 2021*. Jakarta: Kemenkeu RI.
- Kesumawati, N., Retta, A. M., & Sari, N. (2017). *Pengantar Statistika Penelitian*. Depok: Rajawali Pers.
- Liana, L. (2009). Penggunaan MRA dengan Spss untuk Menguji Pengaruh Variabel Moderating terhadap Hubungan antara Variabel Independen dan Variabel Dependen. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK Volume XIV, No.2*, 90-97.
- Listyowati, Samrotun, Y. C., & Suhendro. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga Vol. 3. No. 1*, 372-394.
- Lubis, A. I. (2010). *Akuntansi Keperilakuan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malik, A., & Sriwidodo, U. (2013). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Guru SMA Assalam Surakarta dengan Kepemimpinan Kepala Sekolah Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia Vol.7 No.1*, 53-66.
- Maps, O. K. (n.d.). Retrieved from OPEN KNOWLEDGE MAPS: <https://openknowledgemaps.org/>
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta: Andi.
- Merkusiwati, N. K. (2020). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar. *e-Jurnal Akuntansi Vol. 30 No. 6*, 1425-1440.
- Moenir. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. (2010). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib

Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depansar Timur.
Jurnal Akuntansi dan Bisnis, Volume 2.

Nazir. (1999). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian. Cetakan 6*. Bogor: Penerbit Ghalia.

Notoamodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Nugraheni, A. D., & Purwanto, A. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Di Kota Magelang). *Diponegoro Journal Of Accounting, Volume 4, Nomor 3*, 1-14.

Nugraheni, A. D., & Purwanto, A. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Di Kota Magelang). *Diponegoro Journal Of Accounting, Vol. 4, No.R 3*, 1-14.

Nurulliah, N. (2020, Agustus 12). *Anomali Bayar Pajak Kendaraan Saat Pandemi, Pendapatan Jawa Barat Menggeliat Kembali*. Retrieved Agustus 05, 2021, from PikiranRakyat.com: <https://www.pikiran-rakyat.com/jawa-barat/pr-01664274/anomali-bayar-pajak-kendaraan-saat-pandemi-pendapatan-jawa-barat-menggeliat-kembali>

Palda, F., & Hanousek, J. (2002). Quality of Government Services and the Civic Duty to Pay Taxes in the Czech and Slovak Republics, and other Transition Countries. <http://ideas.repec.org/p/wpa/wuwppe/0209007.html>.

Pemkab_Sumedang. (2020, Februari 18). *97.976 Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang*. Retrieved Januari 26, 2021, from Pemerintah Kabupaten Sumedang: <https://sumedangkab.go.id/berita/detail/97-976-kendaraan-tidak-melakukan-daftar-ulang>

Perdana, I. R., & Jati, Y. I. (2017). Kondisi Keuangan Wajib Pajak Pemoderasi Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, Vol. 19, No.2*, 1521-1550.

Puanji, S. (2010). *Metode Penelitian Penelitian dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana.

- Puanji, S. (2010). *Metode Penelitian Penelitian dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi. *Akuntansi Dewantara Vol. 1 No. 1*.
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahman, A. (2010:32). *Administrasi Perpajakan*. Bandung: Nuansa.
- Redae, B., & Sekhon, S. (2017). Taxpayers' Moral and Compliance Behavioral in Ethiopia: A study of Tigray state. *International Journal of Research in Finance and Marketing (IJRFM)*, Vol. 7 No. 4, 109-123.
- Resmi, S. (2015). *Perpajakan Teori dan Kasus. Edisi Sembilan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riduwan. (2009). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S., & Judge. (2008). *Perilaku Organisasi Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S., & Judge, T. (2008). *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rustandi, E. (2018, April 19). *Tunggakan Pajak Kendaraan Turun*. Retrieved Agustus 05, 2021, from JabarEkspres.com: <https://jabarekspres.com/berita/2018/04/19/tunggakan-pajak-kendaraan-turun/2/>
- Rustiyaningsih, S. (2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, XXXV (02)*, 44-54.
- Santoso, S. (2001). *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT. Alex Media.
- Savitria, E., & Musfialdy. (2016). The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost at Taxpayer Compliance with Service Quality as Mediating Variable. *Procedia - Social and Behavioral Science, Volume 219*, 682-698.

- Setiawan, D. A. (2021, 01 23). *Insentif Pajak PKB Selesai, Kepatuhan Diharapkan Meningkat*. Retrieved 02 07, 2021, from DDTTC News: https://news.ddtc.co.id/insentif-pajak-pkb-selesai-kepatuhan-diharapkan-meningkat-27071?page_y=1000
- Silvia, W. (2019). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengusaha Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Ukm) Dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating. *Universitas Putra Indonesia*.
- Suandi, E. (2011). *Hukum Pajak. Edisi Kelima*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suandy, E. (2008). *Hukum Pajak, Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudrajat, A. (2020, Agustus 12). *Pendapatan Daerah Jabar dari Pajak Kendaraan Bermotor Naik*. Retrieved Juli 2021, 31, from Antara News: <https://www.google.co.id/amp/s/m.antaranews.com/amp/berita/1664702/pendapatan-daerah-jabar-dari-pajak-kendaraan-bermotor-naik>
- Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sulistyo, W. N. (2010). Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Ketepatan Waktu Penyampaian Laporan Keuangan Pada Perusahaan yang Listing di Bursa Efek Indonesia Periode 2006-2008. *Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*.

- Supranto. (2006). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Susilawati, K. E., & Budiarta, K. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 4.2, 345-357.
- Susuawu, D., Boateng, K. O., & Amoh, J. K. (2020). Does Service Quality Influence Tax Compliance Behaviour of SMEs? A New Perspective from Ghana. *International Journal of Economics and Financial*, 2146-4138.
- Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Tiraada, T. A. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wpop. *Jurnal EMBA 999 Vol. 1 Mo. 3*, 999-1008.
- Tjiptono, F. (1997). *Prinsip - Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andy.
- Torgler, B. (2003). Tax Morale and direct Democracy. *European Journal Of Political Economy*, 21, 525-531.
- Umar, H. (2002). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Waluyo. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wardani, D. K., & Rumiyaun. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Vol. 5* , 15-24.
- Widodo, W. D. (2010). *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Wajib Pajak*. Bandung: Alfabeta.