

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR
(Studi pada SAMSAT Kabupaten Kulon Progo)**

***THE FACTORS THAT INFLUENCE TAXPAYER COMPLIANCE
(Studies in SAMSAT Kulon Progo)***

Disusun Oleh:

PUTRI AYU LESTARI

20140420298

Email:

Putriayu111241@yahoo.com

INTISARI

Pajak kendaraan bermotor merupakan orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Wajib Pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Pajak bersifat wajib dan memaksa dan telah diatur dalam undang-undang. Pajak merupakan sumber pendapatan Negara terbesar. Sebagai warga Negara, Wajib Pajak wajib diwajibkan untuk membayarkan pajaknya sebagai alat penunjang pembangunan Negara. Penerimaan pajak digunakan untuk mensejahterakan rakyat.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, fasilitas dan *complaint center* terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Objek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang memiliki kendaraan bermotor khususnya Wajib Pajak Kabupaten Kulon Progo. Sampel dalam penelitian sebanyak 100 responden dan pengambilan *sampel* menggunakan *random sampling*. Metode yang digunakan dalam menganalisis data yaitu regresi berganda dengan menggunakan program SPSS 16.00

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan dan *complaint center* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan fasilitas tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci : Prosedur pelayanan, Kompetensi petugas pemberi pelayanan, Fasilitas, *Complaint center* dan Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

Taxation of motor vehicles is a private orang or entity have or controlled motor vehicle. Taxpayers of motor vehicles is a private person or entity that has a motor vehicle. Taxes are compulsory and the force and have been set up in the Act. The tax is the largest source of State revenue. As citizens, Taxpayers are required to pay compulsory taxes as a means of supporting the development of the country. Tax revenues are used for welfare.

This research aims to test the influence of the procedure, competence of Ministry officers giver services, facilities and complaint center against taxpayer compliance. The object in this study is the tax payers who have motor vehicles especially Taxpayers Kulon Progo Regency. The sample in the study as many as 100 respondents and sampling using random sampling. The methods used in analyzing data that is multiple regression using SPSS program 16.00

The results of this research show that the procedure, the competence of Ministry officers giver services and complaint center a positive effect against a compliance by taxpayers, while the facilities are not a positive effect against taxpayer compliance.

Keywords: *Procedure of service, competence of officers giver pelyanan, facilities, Complaint center and taxpayer Compliance*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sumber penerimaan di setiap negara yang cukup besar dan merupakan sumber pendanaan yang penting bagi pembangunan suatu negara dapat dihasilkan dari pendapatan pajak. pajak merupakan salah satu bagian yang dapat dikatakan cukup potensial bagi penerimaan negara ataupun bagi penerimaan daerah. Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) merupakan salah satu dari Provinsi yang ada di Indonesia yang mengoptimalkan pendapatan asli daerahnya berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Kepala DPPKA Drs. Babang Wisnu Handoyo menyatakan bahwa sektor pajak 90% pendapatan asli daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor atau sebesar 1,2 triliun rupiah. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Yogyakarta No 3 Tahun 2011 pasal 3 dan 4 tentang pajak daerah menyebutkan bahwa, “Dengan Peraturan Daerah ini menetapkan pungutan pajak atas kepemilikan dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di daerah dengan nama Pajak Kendaraan Bermotor”.

Samudra (1995) pajak kendaraan dilakukan dengan sistem bagi hasil karena pajak Kendaraan Bermotor berpotensi mendapatkan hasil yang tinggi bagi pembangunan. Sistem bagi hasil pajak kendaraan bermotor paling banyak masuk pemerintah Provinsi sebesar 70% sedangkan bagi pemerintah kabupaten/kota hanya sebesar 30%. Salah satu Kabupaten yang menyumbangkan hasil pendapatan daerah yaitu Kabupaten Kulon Progo, Di Kabupaten Kulon Progo pada saat ini jumlah kendaraan bermotor sebanyak 200.957 unit kendaraan dan semakin banyak jumlah kendaraan bermotor maka akan semakin banyak pula jumlah Wajib Pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di samsat Kabupaten Kulon Progo pada tahun 2013-2016. Sri (2011) berpendapat bahwa faktor yang memengaruhi

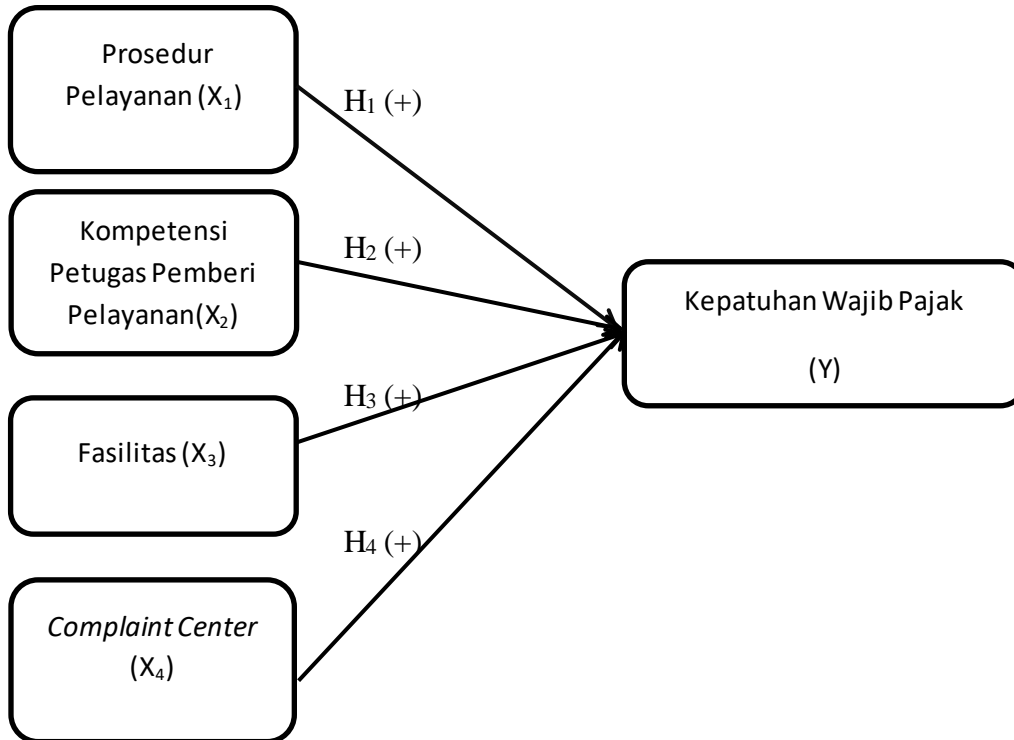
penerimaan pajak suatu negara adalah perubahan ekonomi karena semakin baiknya suatu pertumbuhan ekonomi maka pendapatan masyarakat pun akan meningkat dan sangat berpengaruh pada kemampuan masyarakat untuk membayar pajak. Alim (2005) berpendapat semakin besarnya jumlah pajak yang diterima akan semakin menguntungkan bagi negara.

Namun hal tersebut tidak akan terwujud apabila tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih sangat rendah. Maka dari itu kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak masih sangat diharapkan agar semakin banyak pajak yang dapat diterima dan memberikan keuntungan bagi suatu daerah. Tetapi ada saja yang memengaruhi Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya sebagai warga Negara Indonesia yang baik yaitu kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dikatakan faktor yang sangat penting untuk merealisasikan target penerimaan pajak karena semakin tingginya kepatuhan Wajib Pajak maka penerimaan pajak pun akan semakin tinggi dan begitupun sebaliknya. Dalam upaya meningkatkan jumlah kepatuhan Wajib Pajak, adapun hal-hal yang perlu ditingkatkan seperti prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, fasilitas dan complaint center.

Rumusan Masalah

1. Apakah prosedur pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah kompetensi petugas pemberi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah fasilitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah *complaint center* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

Model Penelitian



METODE PENELITIAN

Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian dapat berupa tempat atau lokasi penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Layanan SAMSAT Kabupaten Kulon Progo. Subjek penelitian terdiri dari populasi dan sampel penelitian yang relevan dengan tujuan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Layanan SAMSAT Kabupaten Kulon Progo.

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode penelitian *survey*. Data primer merupakan data penelitian ini diperoleh secara langsung dari Kantor Layanan SAMSAT Kabupaten Kulon Progo. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner.

Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel dihitung dengan rumus *slovin* dengan taraf kesalahan sebesar 10% dengan teknik *probability sampling* yaitu *sample random sampling*. Rumus *slovin* adalah cara untuk menentukan jumlah *sampling* yang akan digunakan. Sedangkan *sample random sampling* merupakan cara pengambilan *sample* yang memberikan kesempatan atau peluang yang sama untuk diambil kepada setiap elemen populasi.

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dilaksanakan dengan maksud guna memperoleh data atau gambaran valid atau tidaknya kuesioner. Kuisisioner dapat dinilai valid atau tidaknya dengan mampu atau tidaknya kuisisioner tersebut menjawab segala sesuatu yang berhubungan langsung dengan masalah yang diangkat dalam kuisisioner. Pearson Correlation dipakai untuk pengujian validitas.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu alat ukur yang dipergunakan dalam suatu kuisisioner yang disini adalah indikator dari sebuah variabel. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha dari suatu variabel $>0,70$ maka setiap pertanyaan dalam instrumen penelitian tersebut adalah reliabel.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji normalitas

Uji normalitas ini dipakai dalam menentukan data yang sudah dikumpulkan ini berdistribusi normal. Nazarudin dan Basuki (2015) menyatakan bahwa jika hasil analisis nilai sig $> \alpha$ 0,05 maka model regresi dikatakan berdistribusi normal.

2. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji dan mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel bebas atau independen dalam model regresi.

Ghozali (2011) menyatakan bahwa jika hasil analisis menunjukkan hasil *tolerance value* > 0,10 dan VIF < 10 maka model regresi dikatakan tidak mengalami multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Ghozali (2011) menyatakan bahwa jika hasil analisis menunjukkan hasil nilai sig untuk semua variabel pada masing-masing persamaan > *alpha* 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Model ini terdiri dari empat variabel independen yaitu prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, fasilitas dan *complaint center* serta satu variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak. Pada penelitian ini aplikasi yang digunakan untuk mengelolah data yaitu dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Persamaan regresi berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak pada SAMSAT

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi variabel prosedur pelayanan

β_2 = Koefisien regresi variabel kompetensi petugas pemberi pelayanan

β_3 = Koefisien regresi variabel fasilitas

β_4 = Koefisien regresi variabel *complaint center*

X₁ = Prosedur pelayanan

X₂ = Kompetensi petugas pemberi pelayanan

X_3 = Fasilitas
 X_4 = *Complaint Center*
 ε = Error of estimation

2. Uji signifikan simultan (Uji F)

Uji F dipakai untuk membuktikan apakah variable – variabel independen secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan kurang dari 0,05, maka H_a diterima atau H_o ditolak (Ghozali, 2009).

3. Uji signifikan parsial (Uji t)

Nazarudin dan Basuki (2015) menyatakan bahwa uji t dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap dependen. Kriteria hipotesis dinyatakan diterima apabila:

- 1) Nilai sig < α (0,05)
- 2) Koefisien regresi searah dengan hipotesis

4. Uji Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*)

Nilai koefisien determinasi dapat digunakan untuk menunjukkan tingkat kebenaran prediksi dari pengujian regresi yang dilakukan. Nilai *adjusted R square* dapat menunjukkan tingkat kemampuan model regresi dalam menjelaskan variabilitas variabel terikat atau dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambar Umum Objek Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan hasil dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang berada di Kabupaten Kulon Progo khususnya pada kantor SAMSAT yaitu 30 kuesioner dan 70 kuesioner pada daerah Sentolo, Wates, Temon, Kokap, Panjatan dan sekitarnya. Jumlah kuesioner yang tidak kemabali hanya 1 (satu) kuesioner,

sehingga yang dapat digunakan untuk analisis sebanyak 99 kuesioner yang merupakan jawaban dari responden atas pertanyaan-pertanyaan yang diberikan.

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan sampel bahwa dalam penelitian ini responden yang memiliki kelamin laki-laki lebih dominan yaitu sebanyak 65 responden atau sebesar 66% sedangkan responden perempuan dalam penelitian ini hanya sebanyak 34 responden atau sebesar 34%. responden yang memiliki usia > 40 tahun, yaitu sebanyak 49 responden atau sebesar 49,5%. Berikutnya responden yang memiliki usia 36-40 tahun, yaitu sebanyak 26 responden atau sebesar 27,27%. Responden urutan ketiga memiliki usia 31-35 tahun, yaitu sebanyak 13 responden yang memiliki usia 26-30 tahun yaitu sebesar 13,13%. Sedangkan usia yang paling sedikit dan sekaligus termudah yang memiliki usia < 25 tahun, yaitu sebanyak 3 responden atau sebesar 3,03%. responden yang paling banyak dalam penelitian ini yaitu responden yang bekerja sebagai wiraswasta, yaitu sebanyak 59 responden atau sebesar 59,6%. Responden untuk urutan kedua diduduki oleh responden yang memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), yaitu sebanyak 37 atau sebesar 37,37%. Pekerjaan responden yang paling sedikit di duduki oleh responden yang memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 3 orang atau sebesar 3,03%. responden yang paling dominan dalam penelitian ini merupakan responden yang memiliki tingkat pendidikan yang paling dominan atau paling banyak yaitu tingkat pendidikan lain-lain wiraswasta.

Uji Statistik Deskriptif

Berdasarkan hasil pengumpulan sampel diperoleh responden sebanyak 99 responden. Nilai minimum variabel prosedur pelayanan tentang proses yang diberikan sebanyak 9 dan nilai maksimumnya sebesar 25 dan rata-rata nilai untuk variabel prosedur pelayanan

15.95 dengan standar deviasi sebesar 3.462. Nilai minimum variabel kompetensi petugas sebesar 7 dan nilai maksimumnya sebesar 25 dan rata-rata nilai untuk variabel kompetensi petugas tentang kemampuan petugas sebesar 15.72 dengan standar deviasi sebesar 3.698. Variabel fasilitas memiliki nilai minimum sebesar 7 dan memiliki nilai maksimum sebesar 20. Rata-rata untuk variabel fasilitas sebesar 15.25 dengan standar deviasi sebesar 3.312. Nilai minimum variabel *complaint center* sebesar 10 dan nilai maksimum sebesar 25. Rata-rata untuk variabel *complaint center* sebesar 16.81 dengan standar deviasi sebesar 3.439.

Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa tingkat signifikansi dari masing-masing variabel > 0.5 dan loading factor > 0.4 . Jadi, dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *cronbach alpha* lebih besar atau sama dengan 0.70 yaitu sebesar 0.921 (Pro), 0.931 (Kom), 0.920 (Fas), 0.927 (Com) dan 0.954 (Kp).

Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji statistik kolmogorov-smirnov mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,674 dari nilai tersebut dapat diketahui bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai $\text{sig} > 0,05$ maka dari itu dapat dikatakan bahwa seluruh data berdistribusi normal (Nazarudin, 2016).

Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dapat dikatakan bahwa data yang ada dalam penelitian ini tidak terkena multikolinearitas karena terlihat bahwa nilai VIF pada semua variabel kurang dari angka 10 dan nilai tolerance pada semua variabel kurang dari angka 10% atau 0,10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada semua variabel penelitian ini atau tidak terdapat korelasi antar variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas setiap data tidak terkena heteroskedastisitas. Hal tersebut dikarenakan setiap data tidak memiliki nilai signifikansi $> 0,05$. Maka data tersebut telah memenuhi kriteria untuk tidak terkena heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil dari analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KP = -1.839 + 0.396 \text{ PRO} + 0.438 \text{ KOM} - 0.149 \text{ FAS} + 0.354 \text{ COM} + \varepsilon$$

Model tersebut berarti bahwa:

- Variabel prosedur pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak
- Variabel kompetensi petugas pemberi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak
- Variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak
- Variabel complaint center berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil uji F dapat dilihat bahwa nilai F sebesar 26.473 dengan P value $0.000 < \alpha 0.05$. Artinya variabel prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi

pelayanan, fasilitas dan complaint center secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Tabel 4.23
Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.839	1.915		-.960	.339
1					
Prosedur Pelayanan	.396	.128	.298	3.100	.003
Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	.438	.120	.352	3.647	.000
Fasilitas	-.149	.119	-.107	-1.252	.214
Complaint Center	.354	.136	.265	2.599	.011

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat bahwa nilai signifikansi pada variabel prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan dan *complaint center* memiliki nilai signifikansi < alpha 0,05 Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan dan *complaint center* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan variable fasilitas memiliki nilai signifikansi > 0,05 maka dapat disimpulkan variable vasilitas tidal berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Berdasarkan Uji Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa nilai Adjust R Square sebesar 0.510 atau 51% maka dapat dikatakan bahwa variabel prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, fasilitas dan *complaint center* sebesar 51% dan sisanya (100 - 51% = 49%) dijelaskan oleh variabel independen lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

KESIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, fasilitas, *complaint center* dan kepatuhan Wajib Pajak pada SAMSAT Kabupaten Kulon Progo. Berdasarkan pada pengujian yang dilakukan terdapat beberapa hipotesis dalam penelitian dapat dilihat dari hasilnya bahwa tidak semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

1. prosedur pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. kompetensi petugas pemberi pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Fasilitas tidak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4. *Complaint center* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Saran

1. Pemerintah diharapkan dapat benar-benar bisa memanfaatkan pendapatan daerah secara optimal seperti pendapatan pajak daerah, misalnya untuk memperbaiki sarana dan prasarana umum di suatu daerah.
2. Aparatur pajak diharapkan dapat melakukan sosialisasi atau penyuluhan mengenai peraturan perpajakan dan program-program pembayaran pajak yang ada di SAMSAT saat ini agar Wajib Pajak dapat mengetahui lebih dalam tentang perpajakan terutama pajak kendaraan di Indonesia pada saat ini khususnya di daerah Kab. Kulon Progo.
3. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan untuk menambahkan variabel penelitian misalnya seperti kesadaran Wajib Pajak, sanksi perpajakan selain itu juga diharapkan penelitian

sebelumnya untuk memperluas wilayah penelitian misalnya menambah Kab. Gunung Kidul mengingat kepatuhan Wajib Pajak disana masi sedikit rendah.

Keterbatasan

1. Penelitian ini hanya meneliti prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, fasilitas dan *complaint center* terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.
2. Penelitian ini hanya berupa pengujian kuantitatif deskriptif, sehingga jawaban responden kemungkinan akan berbeda jika dilakukan penelitian kembali dan tidak dapat digeneralisasikan apabila diteliti di tempat yang lain.
3. Wajib Pajak dalam penelitian ini terbatas pada Wajib Pajak yang bertempat tinggal di kecamatan Sentolo, Wates, Temon, Kokap dan Panjatan kecuali Wajib Pajak di Kecamatan Pengasih, Kecamatan Galur.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, Setiadi. (2005). Perencanaan Pajak Penghasilan Yayasan Yang Bergerak di Bidang Pendidikan. *Jurnal Akuntansi Dan Teknologi Informasi*.
- Arista, Yudi. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Denpasar. Denpasar : *Skripsi*. Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Chau, Liung. (2009). A Critical Review Of Fisher Tax Compliance Model (A Research Syntesis). *Jornal Of Accounting and Taxation*.
- Darwin.2010. *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Diatnyani, Ida Ayu. 2010. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Biaya Kepatuhan Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. *Skripsi*. Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi
- Erwin, Harinurtin. (2009). Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak. *Bisnis dan Birokrasi. Jurnal Ilmu Addministrasi Dan Organisasi*
- Gabriel dkk., 2015. Pengaruh Sistem Samsat Corner Terhadap Peningkatan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada SAMSAT *Corner Mall* Sri Ratu Kediri). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 4(1).
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harinurdin, Erwin. 2009. Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Volume 16, Nomor 2
- Heider, Fritz. (1958). *The Psychology Of Inter Personal Relations*. New York: Wiley.
- Heider. F.2010. Teori Atribusu. (*online*) (di akses tanggal 10 april 2017) <http://www.pengertianpakar.com/2015/05/pengertian-dan-standar->
- Irianto, Mohamad. 2015. *Manajemen data center end-to-end*. Bandung
- Jumlah Pendapatan Pajak Kendaraan (*Online*) <https://bocahcilik.wordpress.com> (di akses tanggal 10 april 2017)
- Juwitasari, Fadma. (2009). Sitem Pelayanan Pajak Moderen dan Pengaruh Terhadap Wajib Pajak (Study Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Malang.

- Kelly, Harold H. (1972). Causal Schemata And The Attribution Process. In Edward E. Jines Et Ak. (Eds.), Attribution : Perceiving The Causes Of Behavior, General Learning Press, Morristown Nj.
- Kelly, Harold H. (1973). Prilaku seorang individu (*Online*) <https://sheysan.wordpress.com> (di akses tanggal 9 april 2017)
- Kesadaran Wajib Pajak. (*Online*) <http://zetzu.blogspot.com/2011/08/kesadaran-wajib-pajak.html> (di akses tanggal 11 april 2017)
- Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan (*online*) <https://www.scribd.com>.(di akses tanggal 10 april 2017)
- Kustini, Sri. 2014. Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Pembantu Teluk Dalam Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara.
- Laowo, Theresia Ekkleisia, and Jullie J. Sondakh. 2016. Analisis Prosedur Dan Perhitungan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Manado.*Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.
- Lestari, N. Wachida. C. 2016. Faktor–Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Kabupaten Kepulauan Selayar) (Doctoral dissertation).
- Mardiasmo. (2006). Perpajakan-Edisi Terbaru 2016. Penerbit : Andi. Yogyakarta
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Pelayanan Publik*. Republik Indonesia
- Moenir, H.A.S.,2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : PT bumi Aksaea
- Moenir, H.A.S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Nazarudin,(2015). Analisis Statistik Dengan SPSS. Yogyakarta: Danisa Media.
- Novelia, K. R. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Suatu Studi Untuk Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap Kota Depok). *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
[pelayanan-publik.html](#)
- Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomer 3 Tahun 2011 Tentang *Pajak Daerah*. Yogyakarta
- Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomer 3 tahun 2011 tentang Pajak Daerah (*Online*) webcache.googleusercontent.com (di akses tanggal 9 april 2017)

- Peraturan menteri keuangan Nomer 74 Tahun 2012 seorang wajib pajak dikatakan patuh(online) <http://ketentuan.pajak.go.id> (di akses tanggal 9 april 2017)
- Pramana, Egi. (2010). Implementasi Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan Drive Thru dan Pengesahnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Puspita, T., & Ghozali, I. 2011. Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Underpricing Saham Pada Saat Initial Public Offering (IPO) di Bursa Efek Indonesia Periode 2005–2009 (*Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro*).
- Putri, M. E. D.(2013). Pengaruh Profitabilitas, Struktur Aktiva dan Ukuran Perusahaan terhadap Struktur Modal pada Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Makanan dan Minuman yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). *Jurnal manajemen*, 1(01).
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomer 28 tahun 2007 tentang *Ketentuan umum dan Tata Cara Perpajakan*. 2013. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara NOMER 63/kep/m.pan/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik*.
- Riskiyatur dkk., .2013 . “Analisis Pengaruh Implementasi Layanan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kabupaten Pamakasan.
- Rochmat, Soemitro. (2010). *Perpajakan Teori Pengumutan*. Bandung: Graha Ilmu
- Samudra, Azhari A. 1995. *Perpajakan di Indonesia: Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Gramedia pustaka utama.
- Simamora, R. F. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Di UPT Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Tapanuli Tengah.
- Standar pelayanan <http://www.materibelajar.id/2016/03/pengertian-pelayanan-publik-dan-standar.html>
- Suartana, I Wayan. 2010. *Akuntansi Keprilakuan-Teori dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit Andi
- Suharjo. (2006). Kualitas Layanan Pajak Kendaraan Bermotor Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di kota Surakarta. Doctor Dissertation. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Susanto, Herry. 2012. Membangun Kesadaran dan Kepedulian Sukarela Wajib Pajak. (online). (<http://www.pajak.go.id/content/membangun-kesadaran-dan-kepedulian-sukarela-wajib-pajak>, diakses 11 April 2017).

Syafii. (2010). Pengaruh Implementasi Sistem Pengumutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan SAMSAT Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Malang

Undang-undang Nomer 16 tahun 2009 tentang tentang perubahan keempat atas Undang-undang Nomer 6 tahun 1983 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Undang-Undang Nomer 28 Tahun 2009 Tentang *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta

Utama, I. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 2(2).