

SISTEM PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI LAYANAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Setyani Sri Haryanti¹⁾, Kurniawan Aji Wijaya²⁾

STIE Adi Unggul Bhirawa Surakarta

setyani_pemnas@ymail.com --kurniawanajiwijaya@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Complain Center dan Website terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Boyolali. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kabupaten Boyolali. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis terdiri dari Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Multikolinearitas, Uji Autokorelasi, Uji Heteroskedastisitas, Uji Normalitas, Analisis Linier Berganda, Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi. Hasil Uji Hipotesis membuktikan bahwa Akses Pajak, Fasilitas, Complaint Center, dan Website berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji F membuktikan bahwa Akses Pajak, Fasilitas, Complaint Center, dan Website secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji determinasi (R^2) membuktikan bahwa secara keseluruhan pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 31,3% sedangkan sisanya 68,7% dipengaruhi oleh variabel atau model lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci: Akses Pajak, Fasilitas, Complain Center dan Website, Kepatuhan Wajib Pajak

Abstract

This study aims to analyze the effect of Tax Access, Facilities, Complain Centers and Websites on Taxpayer Compliance in Boyolali Regency. The population in this study are all Motor Vehicle Taxpayers registered in Boyolali Regency. The sampling technique uses a random sampling technique with a sample size of 100 respondents. The analysis technique consisted of validity test, reliability test, multicollinearity test, autocorrelation test, heteroscedasticity test, normality test, multiple linear analysis, t test, F test, and coefficient of determination. Hypothesis Test Results prove that Access to Tax, Facilities, Complaint Center, and Website have a positive and significant effect on Taxpayer Compliance. F test results prove that Access to Tax, Facilities, Complaint Center and Website together have a significant effect on Taxpayer Compliance. The results of the determination test (R^2) prove that overall the effect exerted by the independent variable on the dependent variable was 31.3% while the remaining 68.7% was influenced by other variables or models not included in this study.

Keywords: Tax Access, Facilities, Complain Center, Websites, Tax Payer Compliance

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang penting selain penerimaan lainnya yaitu penerimaan migas maupun penerimaan bukan pajak. Pemerintah harus berupaya secara terus menerus untuk meningkatkan target penerimaan negara dari sektor pajak. Penerimaan pajak dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi suatu negara karena pertumbuhan ekonomi akan meningkatkan pendapatan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai kemampuan finansial untuk membayar pajak. Selain itu besarnya pemungutan pajak, penambahan wajib pajak dan optimalisasi penggalan sumber pajak melalui objek pajak juga berperan dalam meningkatkan penerimaan pajak.

Peran pajak sebagai penerimaan dalam negeri sangat dominan, namun masih belum optimal jika dilihat dari banyaknya wajib pajak yang belum menjadi wajib pajak patuh. Artinya, kebersamaan nasional menuju kemandirian pembangunan yang menuntut pengabdian dan disiplin yang tinggi dari masyarakat belum terwujud. Rakyat Indonesia oleh karena itu harus sadar bahwa untuk dapat menikmati hasil-hasil pembangunan, maka tanggung jawab rakyat terhadap pajak dalam pelaksanaan pembangunan semakin besar. Kesadaran akan tanggung jawab ini menjadi nilai yang fundamental dalam pembangunan dan diharapkan kepatuhan pajak dapat diwujudkan.

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah yang penting bagi negara maju maupun di negara Republik Indonesia, antara lain wajib pajak tidak patuh terhadap kewajiban pajak dengan melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak. Jika permasalahan ini terus berlanjut, maka akan berakibat pada menurunnya tingkat penerimaan negara dari sektor pajak. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak ketika memenuhi kewajiban pajak, sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang pajak. Masyarakat sebagai wajib pajak harus diutamakan dalam pelayanan, maka pemerintah atau fiskus perlu untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

Sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor di Indonesia menganut *Official Assesment Sistem*, dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada pemerintah (*fiskus*). Masyarakat sebagai wajib pajak dengan demikian secara *mandatory* harus patuh pada sistem ini. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah membuka peluang yang luas bagi daerah untuk mengembangkan daerahnya sesuai dengan kebutuhan dan prioritas masing-masing. Pemberian kewenangan dalam pengenaan pajak dan retribusi daerah, diharapkan dapat lebih mendorong pemerintah daerah terus berupaya untuk mengoptimalkan pendapatan asli daerah (PAD), khususnya yang berasal dari pajak daerah yaitu pajak kendaraan bermotor (PKB).

Kantor Bersama SAMSAT Boyolali sebagai salah satu organisasi publik pemberi pelayanan publik sedang melakukan beberapa langkah-langkah strategis dibidang pelayanan publik. Kabupaten Boyolali sebagai salah satu daerah dengan jumlah pengguna kendaraan bermotor yang cukup banyak tentunya memiliki potensi yang tinggi dalam peningkatan jumlah penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Kantor Bersama SAMSAT Boyolali mempunyai beberapa program unggulan untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), diantaranya adalah, SAMSAT *Link*, SAMSAT *Corner*, dan SAMSAT Keliling.

Layanan SAMSAT keliling merupakan salah satu program unggulan Kantor Bersama SAMSAT Boyolali. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pengguna kendaraan bermotor, dan juga untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak yang berdomisili jauh dari Kantor Samsat

setempat. Wajib pajak diharapkan dapat memanfaatkan fasilitas layanan SAMSAT keliling, sehingga wajib pajak dapat membayar kewajiban pajaknya tepat waktu dan tidak ada lagi keterlambatan ataupun penghindaran pajak. Adanya SAMSAT Keliling menjadi salah satu langkah strategis bagi Kabupaten Boyolali dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Boyolali oleh masyarakat diharapkan semakin nyaman dan mudah, sehingga dapat meningkatkan pendapatan pajak bagi pemerintah. Ada beberapa hal yang menjadi faktor penentu keberhasilan Layanan SAMSAT Keliling untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Faktor tersebut antara lain adalah akses pajak, fasilitas, *complain center*, *website*, sanksi pajak, dan sosialisasi perpajakan.

Akses pajak merupakan pusat kegiatan pelayanan atau lokasi sebagai tempat bagi wajib pajak untuk membayar pajak (Riskiyatur, dkk, 2009). Pendirian Layanan SAMSAT Keliling di lokasi-lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, akan memudahkan bagi wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak, dan diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Faktor lainnya adalah fasilitas. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bisa menjadi sarana yang dapat memudahkan ataupun memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu (Sam, 2012). Penyediaan fasilitas yang lengkap dapat menjadi motivasi bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pajaknya. Selain itu, adanya *complaint center* juga merupakan hal penting demi keberhasilan Layanan SAMSAT Keliling. Adanya tempat bagi wajib pajak untuk menyampaikan keluhan terhadap segala bentuk pelayanan Samsat, diharapkan dapat menjadi *feedback* bagi Samsat untuk semakin meningkatkan pelayanannya. Hal ini diharapkan akan dapat berpengaruh positif bagi peningkatan kepatuhan wajib pajak. *Website* juga menjadi hal yang penting untuk menunjang penyampaian informasi sebagai bentuk dari pelayanan pajak modern. *Website* merupakan fasilitas internet yang menghubungkan dokumen dalam lingkup lokal maupun jarak jauh (Lukmanul, 2004). Penyediaan *website* yang dapat diakses 24 jam oleh wajib pajak, akan memudahkan pihak SAMSAT untuk menyampaikan informasi terkait kewajiban pajak kepada wajib pajak kendaraan bermotor.

Menurut Mardiasmo (2009:57) menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sosialisasi pajak merupakan usaha yang dilakukan pemerintah melalui petugas pelayanan pajak untuk memberikan penyuluhan dan pengetahuan tentang pajak kepada wajib pajak. Tujuan yang diharapkan dari adanya sosialisasi pajak adalah memberikan pemahaman kepada wajib pajak akan pentingnya membayar pajak. Semakin meningkatnya pengetahuan perpajakan wajib pajak, diharapkan meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini mencoba untuk meneliti dan mengetahui sejauh mana pengaruh dari implementasi Layanan SAMSAT Keliling terhadap kepatuhan pajak di Kabupaten Boyolali. Penelitian ini mengambil empat variabel yang berpengaruh secara langsung terhadap tingkat keberhasilan Layanan SAMSAT Keliling, yaitu akses pajak, fasilitas, *complain center*, dan *website*.

Beberapa penelitian pernah dilakukan untuk meneliti pengaruh implementasi Layanan SAMSAT Keliling terhadap kepatuhan pajak. Penelitian dari Riskiyatur, dkk (2013) menyimpulkan bahwa akses pajak dan *complaint center* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan fasilitas dan *website* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian dari Gabriel, dkk (2015) menyimpulkan bahwa akses pajak, *complain center* dan *website* berpengaruh positif dan signifikan dan fasilitas berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap peningkatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian Amelia (2016) menghasilkan kesimpulan bahwa akses pajak, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

PERUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Apakah akses pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, 2) Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, 3) Apakah *complaint center* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, 4) Apakah *website* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan memberikan bukti secara empiris: 1) Signifikansi pengaruh akses pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, 2) Signifikansi pengaruh fasilitas terhadap kepatuhan wajib pajak, 3) Signifikansi pengaruh *complaint center* terhadap kepatuhan wajib pajak, 4) Signifikansi pengaruh *website* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kegunaan penelitian ini sebagai berikut: kegunaan praktis, yaitu penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi instansi untuk dapat mengimplementasikan Layanan SAMSAT Keliling dengan baik demi tercapainya efektifitas dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya. Kegunaan Teoritis, yaitu: 1) Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan di bidang akuntansi perpajakan, terutama mengenai kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya, 2) Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang ilmu perpajakan yang diterima di bangku perkuliahan, khususnya dalam memahami tentang pengaruh Layanan SAMSAT Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak

kendaraan bermotor, 3) Hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi dan tambahan informasi bagi penelitian selanjutnya, khususnya terkait dengan Layanan SAMSAT Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum/negara (Suandy:2011). Pajak dipungut penguasa berdasarkan norma-norma hukum untuk menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum.

Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Menurut Widyaningsih (2011:2), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung. Definisi pajak sebagai peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Gunadi (2005:4), pengertian kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) adalah bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan atau ancaman dan penerapan sanksi baik hukuman maupun administrasi. Kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai suatu yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2005:5), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kegiatan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik menurut Agung Kurniawan (2005:5) adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan dari pemerintah selaku penyelenggara pelayanan kepada masyarakat selaku penerima pelayanan, segala bentuk penyelenggaraan pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan yang dilaksanakan dalam suatu pemerintahan dengan tujuan untuk membantu dan memberikan kemudahan bagi masyarakat.

SAMSAT

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (disingkat SAMSAT) atau dalam Bahasa Inggris *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Menurut Peraturan Presiden nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan bermotor, SAMSAT merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan bermotor (Regiden Ranmor), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama SAMSAT.

SAMSAT Keliling

Samsat Keliling adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya. Samsat Keliling dimungkinkan menggunakan fasilitas Samsat Link. Sistem dan Prosedur Layanan Samsat Keliling sebagai berikut: 1) Layanan SAMSAT Keliling dilaksanakan khusus untuk pengesahan STNK setiap tahun dengan persyaratan KTP asli, BPKB asli dan STNK asli, 2) Layanan SAMSAT Keliling tidak melayani kendaraan blokir, 3) Petugas layanan pada SAMSAT Keliling disediakan oleh masing-masing instansi terkait sesuai dengan kebutuhan, 4) Layanan SAMSAT Keliling menggunakan *database* master Kantor Bersama SAMSAT induknya, dan melakukan rekonsiliasi terhadap semua data selambat-lambatnya 1 (satu) hari berikutnya.

Akses Pajak

Kata akses merupakan kosakata bahasa Indonesia yang berasal dari bahasa Inggris yaitu *aces* yang berarti jalan masuk. Menurut Schlager dan Ostrom (1992), akses berarti hak untuk memasuki, memakai, dan memanfaatkan zona-zona atau kawasan tertentu. Sedangkan menurut Ribot dan Peluso (2003), akses merupakan kemampuan untuk mendapatkan manfaat dari sesuatu atau hak untuk memperoleh suatu kekuasaan.

Akses pajak disini berarti pusat kegiatan pelayanan yang strategis dan mudah dijangkau oleh wajib pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan disekitarnya serta kejelasan rute. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat pembayaran wajib pajak adalah lokasi yang jauh dari domisili tempat tinggal wajib pajak. Apabila wajib pajak mudah menjangkau lokasi SAMSAT Keliling ataupun lokasi SAMSAT Keliling berada dekat dengan domisili wajib pajak, diharapkan akan mempengaruhi minat untuk membayar pajak.

Riskiyatur, dkk (2013), Gabriel, dkk (2015), dan juga Amelia (2016) dalam penelitiannya menyimpulkan hal yang sama, yaitu bahwa akses pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis penelitian yang diajukan sebagai berikut.

H¹ : Akses Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan ataupun memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda ataupun uang (Suryosubroto, 1988). Menurut Daradjat (1990), fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Fasilitas yang dimaksud disini adalah keseluruhan operasi dengan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang administrasi modern perpajakan. Fasilitas pelayanan pajak pun semakin ditingkatkan, diantaranya adalah penyediaan mobil Layanan SAMSAT Keliling lengkap dengan komputer dan peralatan modern. Semua ini merupakan terobosan yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak.

Tersedianya fasilitas yang lengkap dapat menjadi motivasi bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pajaknya, sehingga diharapkan akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Amelia (2016) menghasilkan kesimpulan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut.

H²: Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Complain Center

Complain atau keluhan berarti suatu ungkapan kekecewaan ataupun ketidakpuasan (Tjiptono, 2004). Menurut Burhanudin (2006), pengertian keluhan adalah tanggapan yang disebabkan oleh ketidakpuasan akan sesuatu. Adapun Lovelock dan Wright (2002) berpendapat bahwa *komplain* merupakan ekspresi formal tentang ketidakpuasan terhadap beberapa aspek yang diterima seseorang. *Complaint center* berarti wadah atau tempat yang disediakan untuk menampung keluhan atau ketidakpuasan akan sesuatu. Dalam penelitian ini, keluhan-keluhan tersebut meliputi segala jenis pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT kepada wajib pajak. Adanya *complaint center* diharapkan dapat memberikan masukan maupun kritikan terkait pelayanan pajak. Penanganan yang cepat dan efektif, diharapkan akan dapat ditingkatkan dan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga tingkat kesadaran pembayaran pajak juga meningkat.

Adanya tempat bagi wajib pajak untuk menyampaikan keluhan terhadap segala bentuk pelayanan Samsat, diharapkan dapat menjadi *feedback* bagi SAMSAT untuk semakin meningkatkan pelayanannya. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Riskiyatur, dkk (2013) dan juga penelitian Gabriel, dkk (2015) yang menyimpulkan bahwa *complaint center* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut.

H³: *Complain Center* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Website

Website merupakan kumpulan grafis yang kaya sumber daya yang saling berhubungan satu sama lain di internet yang lebih besar. Menurut Gregorius (2000), *website* adalah kumpulan halaman *web* yang saling terhubung dan file-filenya saling terkait. Lukmanul (2004), mengemukakan *website* adalah fasilitas internet yang menghubungkan dokumen dalam lingkup lokal maupun jarak jauh.

Website merupakan akses informasi atau teknologi sebagai penunjang pelayanan pajak modern yang disediakan secara *online* 24 jam. *Website* sebagai sebuah media informasi, komunikasi, dan publikasi dapat mempengaruhi persepsi pelanggan atau masyarakat secara umum yang mengunjungi *website* tersebut. Pemanfaatan *website*, akan memudahkan Direktorat Jendral Pajak dalam menyampaikan informasi kepada wajib pajak. Hal ini akan meningkatkan pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya membayar pajak.

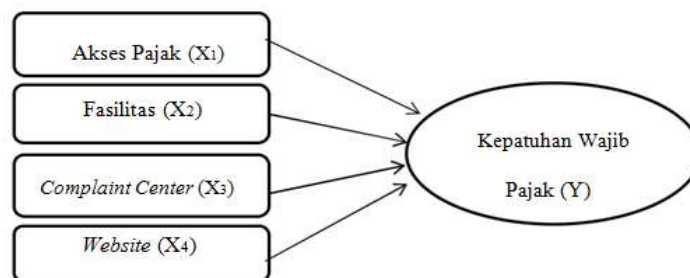
Penelitian dari Gabriel, dkk (2015) menghasilkan kesimpulan bahwa *website* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut.

H⁴: *Website* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

KERANGKA PEMIKIRAN

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Riskiyatur, dkk (2013) dan juga penelitian Gabriel, dkk (2015). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada Lokasi dan Obyek Penelitian, dimana pada penelitian ini mengambil Obyek Penelitian Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Bersama Boyolali.

Berdasarkan pada tinjauan pustaka dan hasil penelitian terdahulu yang telah diuraikan, maka dapat dibuat suatu kerangka pemikiran teoritis sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Sumber data penelitian ini menggunakan data primer yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Data primer dalam penelitian ini berupa pernyataan responden dalam menjawab kuesioner. Kuesioner diberikan secara langsung dan diisi oleh responden, yaitu Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Boyolali. Kuesioner tersebut terdiri dari pertanyaan-pertanyaan dengan diberi penjelasan untuk setiap pertanyaan agar mempermudah responden dalam menjawab. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala dasar pengukuran *Likert* memakai urutan skala lima dengan kriteria: Sangat setuju (SS)=5, Setuju (S)=4, Netral (N)=3, Tidak setuju (TS)=2, Sangat tidak setuju (STS)= 1.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kabupaten Boyolali yang berjumlah 35.655 wajib pajak menurut data UPPD Kabupaten Boyolali Tahun 2017. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *random sampling* yaitu merupakan metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan dengan cara tertentu sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih atau terambil. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus *slovin dengan jumlah* sampel sebanyak 100 responden. Lokasi penelitian ini adalah Samsat Keliling pada acara Car Free Day di Kabupaten Boyolali. Sedangkan untuk obyek penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kabupaten Boyolali.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Variabel independen (X) dalam penelitian ini terdiri atas, Akses Pajak, Fasilitas, *Complain Center* dan *Website*.

Metode analisis data yang digunakan adalah uji instrument, yang terdiri dari uji validitas dan realibilitas. Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas data, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas. Dan uji hipotesis, yang terdiri dari analisis linier berganda, uji t, uji F, dan Koefisien Determinasi (R^2).

HASIL PENELITIAN

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik *one shot methods*, yaitu dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Hasil uji validitas untuk masing-masing variabel memiliki

r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$), r_{tabel} dari penelitian ini adalah 0,165. Hal ini berarti masing-masing item pertanyaan dari variabel Akses Pajak, Fasilitas, *Complain Center*, *Website*, serta Kepatuhan Wajib Pajak terbukti valid.

Hasil uji realibilitas menunjukkan bahwa variabel Akses Pajak memiliki nilai *alpha cronbach* 0,804 lebih besar dari 0,60, Fasilitas memiliki nilai *alpha cronbach* 0,812 lebih besar dari 0,60, *Complain Center* memiliki nilai *alpha cronbach* 0,777 lebih besar dari 0,60, *Website* memiliki nilai *alpha cronbach* 0,728 lebih besar dari 0,60, dan Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai *alpha cronbach* 0,755 lebih besar dari 0,60. Maka dapat dikatakan bahwa instrument yang digunakan telah memenuhi syarat reliabilitas.

Uji normalitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Kolmogrov-Smirnov*. Hasil dari uji normalitas data ditunjukkan dalam tabel 1 berikut ini :

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstan dardiz ed Resid ual
N		100
Normal Parameters a,b	Mean	,000000
	Std. Deviation	1,77836 983
Most Extreme Differences	Absolute Positive Negative	,051 ,035 -,051
Kolmogorov -Smirnov Z		,505
Asymp. Sig. (2-tailed)		,961

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil uji *Kolmogrov-Smirnov* pada tabel 1 diatas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi secara normal dengan *Asymp Sig (2-tailed)* lebih besar dari *level of significance* (α) 0,05.

Hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini dapat ditunjukkan pada tabel 2 berikut ini :

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,167	3,184		,052	,958		
Akses Pajak	,253	,077	,283	3,272	,001	,926	1,080
Fasilitas	,294	,075	,340	3,938	,000	,932	1,073
Complaint Center	,208	,101	,175	2,071	,041	,974	1,027
Website	,325	,090	,315	3,605	,000	,908	1,101

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 2, dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen dalam penelitian ini terbebas dari multikolinieritas karena mempunyai nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* < 10 dan nilai *Tolerance* > 0,10.

Hasil uji autokorelasi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson

1	,584 ^a	,341	,313	1,815	2,184
---	-------------------	------	------	-------	-------

a. Predictors: (Constant), Website, Complaint Center, Fasilitas, Akses Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa nilai *Durbin-Watson* adalah 2,184. Nilai DW terletak diantara dU dan (4-dU) yaitu 1,758 dan 2,242, maka kesimpulan dari pengujian ini adalah tidak terjadi autokorelasi antar variabel.

Hasil Uji Heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini:

Tabel 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,624	1,907		-,328	,744
	Akses Pajak	,009	,046	,020	,190	,850
	Fasilitas	,007	,045	,016	,153	,879
	Complaint Center	,113	,060	,192	1,884	,063
	Website	-,008	,054	-,016	-,151	,881

a. Dependent Variable: Absut

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan bahwa koefisien parameter untuk semua variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat signifikan > 0,05. Hal ini membuktikan bahwa model regresi yang digunakan tidak terjadi heterokedastisitas.

Hasil regresi linier berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini:

Tabel 5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	Coefficients		Coefficients			Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	,167	3,184		,052	,958		
Akses Pajak	,253	,077	,283	3,272	,001	,926	1,080
Fasilitas	,294	,075	,340	3,938	,000	,932	1,073
Complain Center	,208	,101	,175	2,071	,041	,974	1,027
Website	,325	,090	,315	3,605	,000	,908	1,101

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa persamaan regresi adalah sebagai berikut : $Y =$

$$0,167 + 0,253 (X_1) + 0,294 (X_2) + 0,208 (X_3) + 0,325 (X_4)$$

Interpretasi dari persamaan regresi linier berganda diatas adalah sebagai berikut :

1. $\alpha = 0,167$ nilai konstanta positif, artinya jika skor variabel Akses Pajak, Fasilitas, *Complain Center*, dan *Website* dianggap tidak ada atau sama dengan 0, maka skor Kepatuhan Wajib Pajak positif.
2. $b_1 = 0,253$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel Akses Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. $b_2 = 0,294$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel Fasilitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4. $b_3 = 0,208$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel *Complain Center* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
5. $b_4 = 0,325$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel *Website* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji t pada penelitian ini selengkapnya dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini :

Tabel 6 Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
		1	(Constant)	,167			,3,184	,052
	Akses Pajak	,253	,077	,283	3,272	,001	,926	1,080
	Fasilitas	,294	,075	,340	3,938	,000	,932	1,073
	Complain Center	,208	,101	,175	2,071	,041	,974	1,027
	Website	,325	,090	,315	3,605	,000	,908	1,101

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan analisis tabel 6 diatas, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Akses Pajak mempunyai nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, artinya Akses Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kesimpulan dari pengujian ini, hipotesis 1 diterima.
2. Fasilitas mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kesimpulan dari pengujian ini, hipotesis 2 diterima.
3. *Complain Center* mempunyai nilai signifikansi $0,041 < 0,05$, artinya *Complain Center* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kesimpulan dari pengujian ini, hipotesis 3 diterima.
4. *Website* mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya *Website* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kesimpulan dari pengujian ini, hipotesis 4 diterima.

Hasil uji F pada penelitian ini selengkapnya dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini:

Tabel 7 Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	161,903	4	40,476	12,281	,000 ^a
	Residual	313,097	95	3,296		
	Total	475,000	99			

a. Predictors: (Constant), Website, Complaint Center, Fasilitas, Akses Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji F pada tabel 7 diketahui besarnya nilai F sebesar 12,281 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji determinasi pada penelitian ini selengkapnya dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini :

Tabel 8 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,584 ^a	,341	,313	1,815	2,184

a. Predictors: (Constant), Website, Complaint Center, Fasilitas, Akses Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,313. Hal ini berarti pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 31,3% sedangkan sisanya 68,7% dipengaruhi oleh variabel atau model lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pembahasan Hipotesis

a. Pengaruh Akses Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Akses Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai b koefisien penelitian yaitu sebesar 0,253 yang menandakan bahwa pengaruh Akses Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah positif. Nilai t penelitian mempunyai nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,001 mengindikasikan bahwa variabel Akses

Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sehingga semakin meningkatnya akses pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meingkat pula.

Hasil penelitian ini mendukung Riskiyatur, dkk (2013), Gabriel, dkk (2015), dan juga Amelia (2016) yang menyimpulkan bahwa Akses Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai b koefisien penelitian yaitu sebesar 0,294 yang menandakan bahwa pengaruh Fasilitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah positif. Nilai t penelitian mempunyai nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,000 mengindikasikan bahwa variabel Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sehingga semakin meningkatnya Fasilitas yang diberikan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meingkat pula.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Amelia (2016) yang menghasilkan kesimpulan bahwa Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

c. Pengaruh *Complaint Center* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Complaint Center* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai b koefisien penelitian yaitu sebesar 0,208 yang menandakan bahwa pengaruh *Complaint Center* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah positif. Nilai t penelitian mempunyai nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,041 mengindikasikan bahwa variabel *Complaint Center* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sehingga semakin meningkatnya pelayanan *Complaint Center* yang diberikan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meingkat pula.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari Riskiyatur, dkk (2013) dan juga penelitian Gabriel, dkk (2015) yang menghasilkan kesimpulan bahwa *Complaint Center* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

d. Pengaruh *Website* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Website* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai b koefisien penelitian yaitu sebesar 0,325 yang menandakan bahwa pengaruh *Website* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah positif. Nilai t penelitian mempunyai nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,000 mengindikasikan bahwa variabel *Website* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga semakin meningkatnya kualitas informasi yang diberikan *Website* maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat pula.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari Gabriel, dkk (2015) yang menghasilkan kesimpulan bahwa *Website* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

PENUTUP

Kesimpulan

Berikut ini adalah kesimpulan yang dapat diambil dari hasil analisa data dan pembahasan yang telah dilakukan:

1. Akses Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. *Complaint Center* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4. *Website* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
5. Hasil uji F membuktikan bahwa Akses Pajak, Fasilitas, *Complaint Center*, dan *Website* secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
6. Hasil uji determinasi (R^2) membuktikan bahwa secara keseluruhan pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 31,3% sedangkan sisanya 68,7% dipengaruhi oleh variabel atau model lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka saran dan masukan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. *Website* merupakan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil tersebut, diharapkan Dirjen Pajak dapat mengoptimalkan *website* yang sudah tersedia dengan semakin banyak menampilkan informasi yang ditampilkan dalam *website* sehingga dapat memberikan pengetahuan kepada wajib pajak.
2. Fasilitas merupakan variabel kedua yang paling dominan Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil tersebut, diharapkan pemerintah melalui Dirjen Pajak dapat menyediakan dan memperlengkapi SAMSAT Keliling dengan fasilitas yang nyaman dan memadai, sehingga dapat menarik minat wajib pajak untuk membayar pajak.
3. Bagi penelitian yang akan datang sebaiknya dapat memilih lokasi penelitian yang berbeda agar dapat memperoleh karakteristik responden yang berbeda sehingga menghasilkan kesimpulan yang lebih baik.
4. Bagi penelitian yang akan datang sebaiknya dapat memperluas penelitian dengan variasi variabel yang berbeda, sehingga menghasilkan hasil penelitian yang dapat melengkapi hasil dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Gregorius. 2000. *Membuat Homepage Interaktif Dengan CGI/Perl*, Jakarta, PT. Elex Media Koputindo.
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Pembaharuan.

- Arianto, Sam, 2012. *Sahabat Bersama : Pengertian Fasilitas Belajar*, (Online), <http://sobatbaru.blogspot.com>.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2005. *Metode Penelitian*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Burhanudin, TR. 2009. *Pendekatan, Metode, dan Teknik Penelitian Pendidikan*, Purwakarta, UPI.
- Devano, Sony, dan Rahayu Kurnia. 2006, *Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu*, Kakarta, PT. Kencana.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama. Yogyakarta, Andi Offset.
- Gabriel Febri Ndae, Muhammad Saifi, dan Achmad Husaini. 2015. *Pengaruh Sistem SAMSAT Corner Terhadap Peningkatan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada SAMSAT Corner Mall Sri Ratu Kediri)*. Jurnal Administrasi Bisnis-Perpajakan (JAB) Vol. 4 No. 1, <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id>.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi. 2005. *Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan pajak (Tax Compliance)*, Jurnal Perpajakan Indonesia Vol 4 No.5: 4-9.
- Ismawan, Indra. 2000. *Memahami Reformasi Perpajakan*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang *Indeks Kepuasan Masyarakat*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 tentang *Hakikat Pelayanan Publik*.
- Lovelock and Wright. 2002. *Principles of Service Marketing and Management, 2nd edition*, Prentice Hall.
- Lukmanul, Hakim dan Uus Musalini. 2004. *Cara Mudah Memadukan Web Design dan Web Programming*. Jilid I, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Ni Luh Supadmo. 2006. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. <http://ejournal.unud.ac.id/abstrak/supadmi.pdf>. Diunduh 15 Oktober 2017.

- Ostrom, E. and Schlager, E. 1996. *The formation of property rights* dalam Suharjito, D. 2009. *Devolusi Pengelolaan Hutan di Indonesia: Perbandingan Indonesia dan Philipina. Pemikiran Konseptual.* JMHT Vol. XV, (3): 123–130, Desember 2009. ISSN: 2087-0469. Departemen Manajemen Hutan, Fakultas Kehutanan IPB, Bogor, Indonesia.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia. Nomor 5 Tahun 2015. *Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.*
- Republik Indonesia. 2008. *Undang – undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Perubahan atas Undang – undang Nomor 34 Tahun 2000 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.* Jakarta: Sekretariat Negara.
- Ribot, J. dan Peluso, N. 2003. *A theory of access.* Rural Sociology 68: 153–181.
- Riskiyatur Rohemah, Nurul Kompyurini dan Emi Rahmawati. 2013. *Analisis pengaruh implementasi layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua,* Pamekasan.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta, Bumi Aksara.
- Stephanie Amelia Handayani Barus. 2016. *Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.* JOM Fekon Vol. 3 No. 1.
- Suandy, Erly. 2011. *Hukum Pajak,* Edisi 5, Jakarta, Salemba Empat.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis,* Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D,* Bandung, Alfabeta.
- Suryosubroto. 1998. *Proses Belajar Mengajar Di Sekolah,* Jakarta, PT. Rineksa Cipta.
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak daerah dan. Retribusi Daerah.*
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.*
- Widyaningsih, Aristanti. 2011. *Hukum Pajak dan Perpajakan,* Bandung, Alfabeta.