



PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PROF. DR. HAZAIRIN, SH

JAZ

JURNAL AKUNTANSI UNIHAZ



JAZ

VOLUME 7

NOMOR 1

BENGKULU, JUNI 2023

ISSN:2620-8555

Penanggung Jawab : Dr. Arifah Hidayati, S.E., M.M
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

Penanggung Jawab Redaksi : Helmi Herawati, S.E., M.Si

Pimpinan Redaksi : Iwin Arnova, S.E., M.Ak

Redaksi Pelaksana : 1. Winny Lian Seventeen, S.E., M.Ak
2. Nina Yulianasari, S.E., M.Sc

Operator Web : Elviza Diana, S.Kom., M.Kom

Alamat Redaksi : Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu
Jl.A.yani No 1 Kota Bengkulu. Tlp: (0736) 21536.
Email: jazunihaz@gmail.com
Web : <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/jaz>

MITRA BESTARI

No	Nama Reviewer	Perguruan Tinggi
1	Dr. Fachruzzaman, S.E., MDM, AK, CA	Universitas Bengkulu
2	Dr. Rini Indriani, S.E., M.Si, Akt	Universitas Bengkulu
3	Dr. Dwi Ermayanti Susilo, SE.MM	STIE PGRI Dewantara Jombang
4	Dr. Alistraja Dison Silalahi, SE., M.Si	Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah
5	Debby Chyntia Ovami, S. Pd , M.Si	Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah
6	Bambang Arianto, SE., M.Ak	STISIP Banten Raya
7	Galih Wicaksono, S.E., M.Si.	Universitas Jember
8	Dwi Prastiyo Hadi.SE.M.Si	Universitas PGRI Semarang
9	Decky Hendarsyah, S.Kom., M.Cs.	STIE Syariah Bengkalis

DAFTAR ISI

<p>ANALISIS PERANAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI MANAJEMEN DAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PERUSAHAAN PADA PT. ASKRINDO CABANG SURABAYA</p> <p>Mufidah Sahla Oktavianty¹⁾, Titiek Rachmawati²⁾ ^{1,2} Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya 1222000094@surel.untag-sby.ac.id¹⁾, titiekrachmawati@untag-sby.ac.id²⁾</p>	1-11
<p>PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN VARIABEL INTERVENING PENDAPATAN</p> <p>Khairunnisa Zahira Asri¹⁾, Fitri Yeni²⁾, Eliza³⁾ Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang nisazahira11@gmail.com¹⁾, fitri_yeni@upiyptk.ac.id²⁾, eliza@upiyptk.ac.id³⁾</p>	12-24
<p>EFISIENSI PENGGUNAAN KAS DAN PENGGUNAAN ASET TERHADAP LABA PT ACE HARDWARE INDONESIA TBK PERIODE 2014 - SEPTEMBER 2023</p> <p>Jane Metta Belinda¹⁾, Vanya Almira Anggraini²⁾, Kanaya Calista³⁾, Elizabeth T. Manurung⁴⁾ Universitas Katolik Parahyangan janelinda.jb@gmail.com¹⁾, vnyaalmira@gmail.com²⁾, kanayacalista01@gmail.com³⁾, eliz@unpar.ac.id⁴⁾</p>	25-32
<p>PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS KANTOR SAMSAT KOTA CIMAHI)</p> <p>Agnes Theresia Manullang¹⁾, Vinny Stephanie Hidayat²⁾, Riki Martusa³⁾ Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Maranatha Bandung theresiaagnes231@gmail.com</p>	33-43
<p>PENGARUH PERPUTARAN KAS DAN PERPUTARAN PIUTANG TERHADAP PROFITABILITAS PADA PERUSAHAAN KONSUMSI YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA (BEI) PERIODE TAHUN 2019-2023</p> <p>Indri Tri Damayanti¹⁾, Iwin Arnova²⁾, Winny Lian Seventeen³⁾ Program studi akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu damatri75@gmail.com, iwinarnova89@gmail.com, Winny Lian Seventeen@gmail.com</p>	44-51
<p>PERBANDINGAN MODEL PREDIKSI KEBANGKRUTAN : "Model Altman Z-Score, Foster F-Score, Springate S-Score, Ohlson Y-Score, Zmijewski X-Score, Fullmer H-Score, Zavgreen Pi Score, dan Grover G-Score"</p> <p>Muhamad Nasir¹⁾, Kamaludin²⁾, Pratana Puspa Midiastuty³⁾ Magister Akuntansi Universitas Bengkulu nasirkarisma2@gmail.com</p>	52-64

<p>ANALISIS KINERJA BANK BKE SETELAH DIAKUISISI MENJADI BANK SEABANK DENGAN MENGGUNAKAN UKURAN ROE DAN ROA</p> <p>Frankie Anthony¹⁾, Gina Oktafiyanti²⁾, Elizabeth Tiur Manurung³⁾ <i>Universitas Katolik Parahyangan</i> Frankieanthony29@gmail.com¹⁾, Ginaanigg21@gmail.com²⁾, eliz@unpar.ac.id³⁾</p>	65-70
<p>EVALUASI PENGGUNAAN APLIKASI RENCANA KEGIATAN ANGGARAN SEKOLAH (RKAS) DAN REALISASI ANGGARAN TERHADAP HASIL AUDIT DANA BANTUAN OPERASIONAL SEKOLAH (BOS) DALAM PENCEGAHAN FRAUD DI SMK NEGERI 03 KEPAHANG</p> <p>Selvy aprilia¹⁾, Pedi Riswandi²⁾, Nina Yulianasari³⁾ <i>Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH</i> selvyapriliajk@gmail.com, pedi.riswandi@gmail.com, ninayulianasari26@gmail.com</p>	71-77
<p>ANALISIS PENGARUH KEPEMILIKAN MANAJERIAL, KEBIJAKAN DIVIDEN, DAN KEBIJAKAN HUTANG TERHADAP NILAI PERUSAHAAN</p> <p>Rista Intan Permata Sari¹⁾, Windiana Wahyu Ekaputri Suwondo²⁾, Yunia Six Putri³⁾, Wandira Regita Putri Cahyani⁴⁾, Sabhita Kamila Jasmine⁵⁾, Annisa Rahma Qur'aini⁶⁾ <i>Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya</i> 1222200096@surel.untag-sby.ac.id, 1222200112@surel.untag-sby.ac.id, 1222200115@surel.untag-sby.ac.id, 1222200117@surel.untag-sby.ac.id, 1222200129@surel.untag-sby.ac.id, 1222200132@surel.untag-sby.ac.id</p>	78-81
<p>MENGUKUR PENGGUNAAN INSURTECH DARI DIMENSI INOVASI, SALURAN KOMUNIKASI, WAKTU, DAN SISTEM SOSIAL DI KOTA DENPASAR.</p> <p>Gusi Putu Lestara Permana¹⁾, Winda Swardyani²⁾, Kadek Wulandari Laksmi P³⁾, Putu Sri Arta Jaya Kusuma⁴⁾ ^{1,2,3,4} Universitas Pendidikan Nasional, Jalan Bedugul nomor 39 Sidakarya Denpasar ¹⁾ lestarapermana@undiknas.ac.id ²⁾ winda23undiknas@gmail.com ³⁾ wulandarilaksmi@undiknas.ac.id ⁴⁾ sriarta@undiknas.ac.id</p>	82-92
<p>PENGARUH BIAYA MAINTENANCE TERHADAP LABA PERUSAHAAN</p> <p>Elizabeth Tiur Manurung¹⁾, Meta Aulia Rizqi²⁾, Angela Novita Sutanto³⁾, Mayang Gitakusumah Adriano⁴⁾ ^{1,2,3,4} Universitas Katolik Parahyangan ¹⁾ eliz@unpar.ac.id, ²⁾ 6042201023@student.unpar.ac.id, korespondensi penulis : ³⁾ 6042201038@student.unpar.ac.id, ⁴⁾ 6042201059@student.unpar.ac.id</p>	93-101
<p>PENGARUH KOMITE AUDIT, DEWAN DIREKSI DAN PROFITABILITAS TERHADAP PUBLIKASI SUSTAINABILITY REPORT STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN TAMBANG YANG TERDAFTAR PADA BEI (PERIODE 2010-2015)</p> <p>Dika Candra Laili¹⁾, Fitria Ayu Islamiyah²⁾ dan Tri Ratnawati³⁾ <i>Universitas 17 Agustus Surabaya</i> dikacandralaili74@gmail.com, fitriaa2501@gmail.com, triratnawati@untag-sby-ac.id</p>	102-106

**PREDIKSI POTENSI *FINANCIAL DISTRESS* PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR
SUB-SEKTOR INDUSTRI YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA****Putu Purnama Dewi¹, I Ketut Surya Aristya Atmaja²**^{1,2} Universitas Pendidikan Nasional¹ purnamadewi@undiknas.ac.id, ² suryaarist14@gmail.com

107-119

REMOTE AUDIT UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI**Novia Mega Putri¹, Salsabila Aprilia², Tri Ratnawati³**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

1222100142@surel.untag-sby.ac.id, 1222100154@surel.untag-sby.ac.id, triratnawati@untag-sby.ac.id

120-124

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS KANTOR SAMSAT KOTA CIMAHI)**Agnes Theresia Manullang¹⁾, Vinny Stephanie Hidayat²⁾, Riki Martusa³⁾**

Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Maranatha Bandung
theresiaagnes231@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is an effect of SAMSAT services on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes. This research is a case study. Data were obtained by conducting observations and questionnaires directly to taxpayers in SAMSAT Cimahi city. The sample used is 50 respondents. The data analysis technique used is data quality test, classical assumption test, and hypothesis testing. The results showed that service quality had an effect on taxpayer compliance based on the test results with the partial regression coefficient test (t test) obtained t count 2.787 with a value of Sig. 0.002. This means that the service quality variable partially affects taxpayer compliance.

Keywords : SAMSAT Service Quality, Taxpayer Compliance, Tax.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah bagian dari upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara umum. Tujuan utama dilaksanakannya pelayanan ini berorientasi pada pemenuhan segala kebutuhan masyarakat yang melibatkan unsur pemerintah dari berbagai macam sektor (Nasihah, 2020). Berdasarkan pentingnya tujuan pelayanan publik, Pangoestoti dan Setiawan (2016) dalam Nasihah (2020) menyoroti aspek kualitas pelayanan agar tidak lepas dari tujuan utama pelaksanaannya yang harus bisa memastikan segala kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik. Hal ini juga penting karena faktanya suatu instansi pemerintah layak disebut berhasil menjalankan tugas dan tanggung jawab apabila pelayanan yang diberikan mampu menjawab kesulitan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidup.

Kualitas pelayanan menurut Kotler (2016) dalam Nurlaela (2017) adalah esensi dari pemberian pelayanan dalam bentuk kinerja sistematis yang dirancang untuk merespon kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan ini akan memunculkan berbagai macam respon dari penerima layanan, baik itu respon positif dalam bentuk kepuasan maupun respon negatif dalam bentuk kecewa dan ketidakpercayaan. Sebagai contoh, dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor, kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut menurut Oktavianto dan Wardani (2015) dalam Wardani dan Juliansya (2018) tergambar dari munculnya reaksi positif atau negatif oleh wajib pajak terhadap aktivitas pelayanan publik yang berkaitan dengan urusan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan 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, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas, dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama SAMSAT (Bapenda Jabar, 2017).

Sumber pendapatan terbesar di banyak negara adalah Pajak. Direktorat Jendral Pajak (DJP) Kementerian Keuangan menyatakan bahwa pajak dibebankan kepada setiap individu masyarakat dan badan usaha sebagai kontribusi wajib mereka terhadap penyelenggaraan negara di bawah ketentuan perundang-undangan (Hipajak, 2021). Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dilihat bahwa pajak merupakan bagian yang sangat penting dan tak terelakkan dalam pembangunan suatu negara. Oleh karena itu, efektivitas dari implementasi sistem pajak negara sangat bergantung pada semua wajib pajak atau pihak yang dibebankan kewajiban membayar pajak untuk patuh dan taat dalam menjalankannya. Berdasarkan Pasal 1 Angka 10 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor terbagi dalam lima kategori, yaitu Pajak Bahan

Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Rokok, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Pajak Air Permukaan (Nurlaela, 2017). Mengingat tingginya ketergantungan aktivitas masyarakat terhadap penggunaan kendaraan bermotor, maka pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu penyumbang terbesar dalam perolehan pajak negara, terutama di lingkup daerah. Secara praktis, kepemilikan terhadap kendaraan bermotor juga disertai kewajiban bayar pajak bagi pemiliknya (Anggraeni, 2012, dalam Nurlaela, 2017).

Berikut ini merupakan salah satu contoh fenomena kualitas pelayanan SAMSAT di kota Bandung: Bapenda Jabar (2021) menyatakan bahwa Tim Pembina Samsat Kota Bandung III Soekarno Hatta telah meresmikan satu alternatif layanan baru berupa Layanan Samsat Drive Thru. Secara simbolis, Walikota Bandung bertugas untuk melakukan peresmian tersebut dengan didampingi oleh sejumlah pejabat terkait. Ia mengungkapkan bahwa layanan ini mulai beroperasi dengan fasilitas sejumlah loket yang mengurus berbagai macam kebutuhan pelayanan publik, termasuk di dalamnya layanan perpajakan. Pembuatan layanan ini dimaksudkan agar masyarakat kota Bandung dapat memanfaatkan pelayanan publik secara lebih efektif dan lebih mudah dijangkau, sehingga kebutuhan mereka akan pelayanan publik terkait penyelenggaraan negara menjadi terpenuhi. Gerai Pelayanan Publik ini menurut Kepala Bapenda Jabar menjadi tempat alternatif baru bagi masyarakat kota Bandung untuk memanfaatkan pelayanan publik yang difasilitasi oleh pemerintah. Dalam hal ini, pelayanan perpajakan juga menjadi salah satu layanan yang dipermudah pelaksanaannya, sehingga diharapkan dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan maka kedepannya juga akan lebih banyak lagi wajib pajak yang patuh dan taat dalam membayar pajak kendaraan mereka. Penjabaran latar belakang di atas mengarahkan penulis pada satu masalah yang teridentifikasi untuk menjadi topik utama penelitian, yaitu:

Apakah kualitas pelayanan SAMSAT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

2. LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Definisi Pajak

Soemitro (2003) dalam Chusaeri, Daiana dan Afifudin (2017:1) memaknai pajak sebagai iuran masyarakat yang wajib ditunaikan dengan landasan aturan perundang-undangan yang mengikat untuk diserahkan sebagai pemasukan kas negara. Dalam sistem pembayaran pajak, tidak ada unsur timbal balik yang secara langsung diperoleh masyarakat atau wajib pajak, sehingga pemanfaatannya bersifat luas dan meliputi semua lapisan masyarakat secara umum dan bukan perorangan. Fungsi pajak sangat berkaitan dengan kelancaran penyelenggaraan negara melalui kebijakan pemerintah yang mengatur setiap sektor kehidupan masyarakat, terutama di sektor ekonomi dan sosial (Resmi, 2019:2).

Kualitas Pelayanan

Menurut Lukman (1999), kualitas pelayanan merupakan hasil penilaian atau evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan yang mencakup berbagai macam informasi dasar berupa pedoman untuk melayani pelanggan atau masyarakat secara profesional. Tingkat profesionalitas seorang pegawai yang bertugas di bidang pelayanan sangat bergantung pada rumusan standar pelayanan yang digunakan. Pegawai profesional yang mampu mengoptimalkan kualitas pelayanan dapat membuat masyarakat memberikan penilaian dan persepsi yang baik terhadap lembaga penyedia layanan tersebut. Persepsi yang baik ini akan menimbulkan kepuasan dalam pribadi masyarakat pengguna layanan tersebut karena semua kebutuhannya terlayani dengan baik (Rahayu, 2006 dalam Ilmi, 2017).

Kualitas Pelayanan Pajak

Definisi Kualitas Pelayanan Pajak menurut Lewis dan Baums yang di kutip oleh Ellitan dan Anatan (2007) dalam Chusaeri, Daiana dan Afifudin (2017) menggambarkan seberapa mampu ekspektasi pengguna layanan pajak terpenuhi dengan baik melalui sistem pelayanan yang disediakan oleh pegawai pajak. Dengan kata lain, pelayanan pajak dianggap berkualitas apabila terdapat upaya yang jelas dan sistematis dari pegawai pajak

untuk memenuhi setiap permintaan masyarakat yang berkepentingan dalam urusan perpajakan.

Kantor Bersama SAMSAT

Anggraim (2011) menyatakan bahwa SAMSAT merupakan suatu sistem Kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) untuk memberikan pelayanan penerbitan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama SAMSAT"

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat dimaknai sebagai upaya masyarakat yang dibebankan pembayaran pajak atau wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya terkait urusan perpajakan, sehingga hal ini merupakan bentuk kontribusi wajib mereka terhadap penyelenggaraan negara (Ilmi, 2017). Dalam aturan perpajakan Indonesia, penggunaan sistem *self-assessment* menuntut pentingnya kepatuhan wajib pajak dalam kelancaran aktivitas penyelenggaraan negara yang sangat bergantung pada perolehan pajak. Hal ini dikarenakan sistem *self-assessment* menjadikan wajib pajak sebagai orang yang bertanggung jawab penuh terkait proses perhitungan, pembayaran, dan pelaporan kewajiban pajaknya sendiri.

Nurmantu (2005) dalam Zahidah (2010) juga mengungkapkan hal serupa bahwa pemenuhan kewajiban pajak yang dilakukan oleh semua wajib pajak menjadi indikator utama dalam mengukur tingkat kepatuhan perpajakan. Terdapat beberapa aspek yang diwajibkan kepada wajib pajak, seperti ketepatan waktu dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), tidak menunggak pembayaran semua jenis pajak yang dibebankan tanpa izin tertulis yang sah, dan mengikuti ketentuan waktu pembayaran pajak yang ditetapkan.

Rerangka Pemikiran

Pajak merupakan bagian dari kebutuhan finansial negara yang sangat diperlukan untuk memformulasikan kebijakan strategis dalam upaya merealisasikan kepentingan masyarakat umum. Dengan begitu, setiap individu yang secara legal melakukan aktivitas pekerjaan dan sebagainya dengan memanfaatkan fasilitas publik di Indonesia dibebankan kewajiban pajak oleh negara secara sah (Ramadhani,2020). Menurut Indraini (2021) wajib pajak harus patuh dalam membayar pajak, karena hal tersebut sebagai salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam pembangunan negara beserta semua fasilitas yang dibutuhkan.

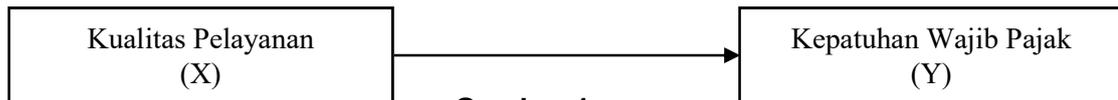
Nurmantu (2005) dalam Zahidah (2010) mengungkapkan bahwa pemenuhan kewajiban pajak yang dilakukan oleh semua wajib pajak menjadi indikator utama dalam mengukur tingkat kepatuhan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dapat dimaknai sebagai upaya masyarakat yang dibebankan pembayaran pajak atau wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya terkait urusan perpajakan, sehingga hal ini merupakan bentuk kontribusi wajib mereka terhadap penyelenggaraan negara (Ilmi,2017). Terdapat beberapa aspek yang diwajibkan kepada wajib pajak, seperti ketepatan waktu dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), tidak menunggak pembayaran semua jenis pajak yang dibebankan tanpa izin tertulis yang sah, dan mengikuti ketentuan waktu pembayaran pajak yang ditetapkan (Nurmantu, 2005 dalam Zahidah,2010).

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menurut Lukman (1999) merupakan hasil penilaian atau evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan yang mencakup berbagai macam informasi dasar berupa pedoman untuk melayani pelanggan atau masyarakat secara profesional.

Peneliti terdahulu Oktavianto & Wardani (2015) dalam Wardani dan Juliansya (2018)

menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak dapat direpresentasikan melalui semua kebutuhan pelayanan yang terpenuhi dengan mengutamakan kepentingan konsumen atau wajib pajak. Beberapa aspek yang menjadi indikator kepuasan ini meliputi kinerja pegawai yang bertugas di tempat pelayanan, fasilitas pelayanan yang dapat mempermudah proses administrasi yang dibutuhkan, dan persyaratan pelayanan yang tidak mempersulit. Dalam perspektif penelitian korelasi, kepatuhan wajib pajak untuk menjalankan kewajiban bayar pajaknya sangat berkaitan dengan kepuasan pelayanan yang diterima (Wardani dan Juliansya, 2018).

Berdasarkan penelitian terdahulu dan kerangka teori yang telah peneliti sampaikan sebelumnya, maka peneliti menyajikan kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 1
Model Penelitian

Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ha : Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Ho : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Sugiyono (2017) mengungkapkan bahwa filsafat positivisme menjadi landasan utama dari sistematika dan alur penelitian kuantitatif dengan melibatkan keseluruhan populasi atau sebagian sampel untuk menjadi subjek penelitian. Dalam pemilihan sampel yang secara kualitas memenuhi kriteria peneliti, digunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini tergolong dalam kategori penelitian eksplanasi yang menurut Sugiyono (2017) mencakup beberapa variabel tertentu untuk dikaji masing-masing kedudukan dan korelasinya berdasarkan rumusan pengujian hipotesis.

Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) populasi adalah wilayah generalisasi yang di dalamnya terdapat karakteristik dari objek tertentu sesuai kerangka penelitian dan pengkajian yang dirumuskan untuk menghasilkan suatu simpulan dengan tujuan memecahkan masalah penelitian. Selain itu, populasi merupakan keseluruhan objek yang karakteristiknya ingin kita uji (Hartono, 2013). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Cimahi.

Sampel Penelitian

Penelitian ini mengadopsi teknik penentuan sampel atau sampling yang tergolong dalam jenis teknik *Non probability sampling* dan *purposive sampling*. Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa *purposive sampling* mengandalkan sebuah atau beberapa pertimbangan khusus terkait sampel yang ingin dilibatkan untuk berpartisipasi dalam rangkaian proses penelitian. Dalam konteks penelitian ini, pertimbangan yang paling diutamakan adalah kedudukan sampel yang diharapkan mampu merepresentasikan nilai dan tujuan penelitian dalam rangka mengoptimalkan objektivitas hasil yang diperoleh. Dengan begitu, kriteria sampel yang paling berpotensi mampu menggambarkan nilai dan tujuan penelitian adalah syarat dan pertimbangan utama dalam penentuan sampel.

Definisi Operasional Variabel

Dalam pembahasan kedudukan variabel di penelitian kuantitatif, definisi operasional variabel dibutuhkan untuk menetapkan ukuran dari sebuah konsep yang telah didefinisikan melalui rincian indikator atau dimensi yang mengikat karakteristik variabel tersebut (Arifin, 2012). Setiap variabel dari penelitian ini memiliki beberapa indikator. Pada tabel 2 akan menjelaskan beberapa indikator dari setiap variabelnya. Tabel 2 disebut juga sebagai tabel operasional variabel. Berikut tabelnya:

Tabel 2
Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (Kodung,2020)	Kenampakan Fisik (<i>Tangible</i>)	Likert
	Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	
	Responsivitas (<i>Responsiveness</i>)	
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	
	Empati (<i>Empathy</i>)	
Kepatuhan perpajakan (Kodung,2020)	Aspek ketepatan waktu pelaporan SPT	Likert
	Aspek pendapatan yang dilaporkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	
	Tagihan pajak (STP/SKP) dibayar sebelum jatuh tempo	

Sumber: Kodung (2020)

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini yang menjadi instrumen penelitian adalah kuesioner. Definisi kuesioner yang digambarkan oleh Sugiyono (2017) menyatakan adanya penggunaan daftar pertanyaan terkait topik yang menjadi objek penelitian untuk menginvestigasi pemahaman dan persepsi responden terkait objek tersebut. Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner untuk dibagikan secara langsung kepada responden.

Tabulasi Data (Skala Likert)

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan kuesioner dengan skala likert. Sugiyono (2014) menjelaskan penggunaan skala Likert yang bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana seorang individu atau kelompok memberikan respon dan tindakan terhadap fenomena sosial tertentu yang muncul di lingkungannya. Skala Likert menjabarkan serangkaian indikator variabel yang diambil dari variabel terkait untuk menjadi acuan dalam penyusunan daftar pertanyaan pada kuesioner penelitian. Pertanyaan atau pernyataan yang telah dirumuskan dapat dijawab oleh responden dengan kategori sangat positif sampai dengan sangat negatif. Berikut adalah skor jawaban dari skala likert:

Tabel 3 :Skor Skala Likert

Jawaban Pertanyaan	Skala likert
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat Tidak setuju	1

Sumber: Kodung (2020)

Teknik Pengolahan Data

Analisis deskriptif menurut Sugiyono (2017) merupakan bagian dari jenis analisis untuk mengolah data yang berbentuk deskripsi atau gambaran secara detail dengan maksud menarik suatu simpulan untuk digeneralisir atau dijadikan konsep umum yang berlaku bagi semua objek terkait. Dengan proses ini, data yang disajikan akan menjadi lebih menarik lebih mudah dipahami, dan mampu memberikan makna lebih bagi pengguna data.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik menurut Ghozali (2012) dimaksudkan untuk proses identifikasi terkait tingkat kebiasaan dari hasil perhitungan regresi, sehingga tingkat kebiasaan yang rendah atau tidak bias sama sekali mengindikasikan hasil tersebut dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan. Berikut beberapa uji asumsi klasik yang dapat digunakan, yaitu uji normalitas dan uji linieritas.

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2012) uji normalitas dilakukan dengan tujuan mengidentifikasi adanya distribusi normal atau tidak normal dari rumusan model regresi variabel dependen dan independen. Variabel yang terdistribusi secara tidak normal akan mengakibatkan penurunan pada hasil uji statistiknya. Menurut Ghozali (2012) Uji Normalitas ini menggunakan One Sample Kolmogorov Smirnov dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Apabila nilai signifikat diatas 0.05 maka data terdistribusi normal
- b. Apabila nilai signifikat dibawah 0.05 maka data tidak terdistribusi normal.

Uji Linearitas

Menurut Ghozali (2012), uji linieritas dilakukan dengan tujuan mengidentifikasi adanya garis yang berbentuk linier atau tidak dari sejumlah data yang dihubungkan. Dalam hal ini, data yang diuji adalah variabel X dan Y untuk diketahui apakah hubungan kedua variabel ini linier. Dasar pengambilan keputusan uji linearitas menurut (Ghozali, 2012) adalah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka dapat dikatakan terdapat hubungan yang linear antar kedua variabel.
- b. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka tidak terdapat hubungan yang linear dari kedua variabel tersebut.

Uji Linieritas dibutuhkan karena untuk mengetahui apakah variabel penelitian memiliki hubungan yang linier.

Uji Regresi Linear Sederhana

Sugiyono (2017) menjabarkan tujuan analisis regresi linier melibatkan variabel dependen dan independen untuk diidentifikasi adanya pengaruh antar kedua variabel tersebut. Variabel independen dilambangkan dengan huruf X yaitu pengaruh Kualitas Pelayanan (X) dan variabel dependen dilambangkan dengan huruf Y yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Berikut formulasi regresi linear sederhana menurut Sugiyono (2017), yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

X : Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

Y : Variabel Terikat (Kepatuhan Pajak)

a : Bilangan konstanta, yaitu apabila $X = 0$ maka $Y = a$

b : Koefisien Regresi

Berdasarkan persamaan regresi diatas, yaitu $Y = a + bX$ dapat diartikan bahwa (X) Kualitas Pelayanan akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Y) setelah dikalikan koefisien regresi (b), ditambah bilangan konstanta (a).

Untuk melakukan prediksi, analisis regresi digunakan untuk mencari dasar-dasar mengadakan prediksi suatu variabel dari informasi informasi yang diperoleh dari variabel lain. Selanjutnya, dijelaskan bahwa untuk melakukan prediksi harus terdapat korelasi yang signifikan antara variabel yang diramalkan dengan variabel yang digunakan untuk meramalkan. Menurut Sugiyono (2012) Nilai signifikansi dari pengujian regresi dapat dilihat berdasarkan:

- a. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yakni terdapat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

b. Jika nilai signifikansi > 0,05 maka H1 ditolak dan Ho diterima, yakni tidak terdapat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

Jika H1 diterima, hal tersebut menunjukkan ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Sebaliknya, apabila H1 ditolak, maka artinya tidak ada pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengujian Hipotesis

Sugiyono (2017) secara sederhana mendefinisikan hipotesis sebagai jawaban atau simpulan terkait pertanyaan penelitian yang bersifat temporer atau sementara dan dapat berubah di akhir proses penelitian. Hipotesis ini bersifat sementara karena belum mengandalkan fakta empiris dari keseluruhan data yang dikumpulkan selama proses penelitian, hanya berdasarkan konstruksi teori yang berkaitan dengan topik penelitian tersebut. Dengan begitu, kebenaran hipotesis akan diuji melalui pengujian hipotesis dengan mengandalkan semua fakta empiris yang diperoleh. Penelitian ini untuk menguji hipotesisnya menggunakan Uji T.

Uji T (Parsial)

Ghozali (2012) menjabarkan tujuan penggunaan uji t untuk mengidentifikasi kemampuan pengaruh dari variabel independen dalam menjelaskan kedudukan variabel dependen secara parsial. Dalam pengambilan keputusan, berikut adalah beberapa pertimbangan yang dapat digunakan menurut Ghozali (2012):

- a. Hipotesis dinyatakan ditolak apabila nilai probabilitas signifikansi > 0,05. Dengan begitu, simpulan yang didapatkan adalah bahwa variabel dependen tidak dipengaruhi secara signifikan oleh variabel independen.
- b. Hipotesis dapat diterima apabila nilai probabilitas signifikansi < 0,05. Dengan begitu, simpulan yang didapatkan adalah bahwa variabel dependen dipengaruhi secara signifikan oleh variabel independen.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas Data

Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Pada penelitian ini, uji normalitas data dilakukan dengan cara uji normalitas kolmogorov smirnov (KS) dengan SPSS 26. Berikut Tabel 4 adalah hasil uji normalitas menggunakan uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov, yaitu sebagai berikut :

Tabel 4
Hasil Uji Normalitas 1-Sample KS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.81587378
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.061
	Negative	-.084
Test Statistic		.084
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{cd}
Monte Carlo Sig. (2-tailed) Sig.		.843 ^a
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	.834
	Upper Bound	.853

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Hasil Olahan Data

Dari hasil olah data diketahui bahwa nilai signifikansi dengan pendekatan signifikansi monte carlo adalah 0.843, dimana lebih besar dari 0.05. Dapat disimpulkan bahwa penelitian berdistribusi normal.

Uji Regresi Sederhana

Model regresi sederhana dapat digunakan untuk memprediksi nilai Y. Namun sebelum melakukan *forecasting*, terlebih dahulu harus dibuat model atau persamaan regresi linier. Berikut tabel 5 adalah model persamaan regresi sederhana berdasarkan analisis SPSS 26, yaitu sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Regresi Sederhana

Model	Coefficients ^a		Standardized		
	Unstandarized B	Coefficients Std.Error	Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	22.342	6.643		3.363	.002
Kualitas Pelayanan	.265	.095	.375	2.787	.008

a. Dependent Variable : Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Olah Data

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa nilai a (constant) adalah sebesar 22.342, sedangkan nilai labelisasi halal (koefisien regresi) sebesar 0,265, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 22.342 + 0,265X$$

Persamaan tersebut dapat diartikan, yaitu sebagai berikut :

- 1) Konstanta sebesar 22.342 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 22.342
- 2) Koefisien regresi X sebesar 0,265 menyatakan bahwa setiap perubahan 1 atau 0.01 nilai Kualitas Pelayanan maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak bertambah sebesar 0,265. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah positif.

Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien determinasi pada regresi linear untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya. Berikut tabel 6 nilai koefisien determinasi penelitian ini :

Tabel 6 : Uji Koefisien Determinasi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.373 ^a	.139	.121		2.84505

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Olah Data

Berdasarkan data tabel diatas dapat dijelaskan bahwa besarnya koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.121, yang mengandung arti bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 12.1% dan 87.9% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Hasil hitung pengaruh dari faktor lain yaitu 100 persen -12,1%.

Uji t

Hasil uji t dapat dilihat pada tabel 7, jika signifikansi < 0,05 maka Ha diterima dan menolak H0, sedangkan jika signifikansi > 0,05 maka H0 diterima dan menolak Ha. Uji t ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Berikut tabel 7 hasil uji t dengan SPSS 26:

**Tabel 7: Uji t
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	22.342	6.643		3.363	.002
	Kualitas Pelayanan	.265	.095	.373	2.787	.008

a. Dependent Variable : Kepatuhan Wajib Pajak
Sumber: Olah Data

Berdasarkan perhitungan olah data diatas, maka didapat nilai signifikansinya sebesar 0.008, dimana lebih kecil dibandingkan 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

Pembahasan

Pengujian hipotesis yang dilakukan dengan uji regresi linear sederhana memberikan hasil penelitian yaitu kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan di wilayah Samsat Cimahi. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widjaya, Rahman (2020) dan Suyanti (2017) yang juga menyimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini difokuskan kepada pelayanan kantor Samsat Kota Cimahi. Adapun indikator yang digunakan untuk pelayanan di kantor Samsat Kota Cimahi yang paling menonjol adalah informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak cukup jelas, lengkap dan benar, kinerja pegawai yang bertugas di tempat pelayanan sangat baik dan mampu memberikan solusi terhadap permasalahan masyarakat dalam pengurusan administrasi pajak, terdapat fasilitas pelayanan yang dapat mempermudah proses administrasi yang dibutuhkan, serta petugas pajak yang mampu memberikan kemudahan dalam pelayanan.

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar didapatkan kesimpulan bahwa banyak wajib pajak mengatakan bahwa mereka ingin dilayani sesuai dengan kebutuhan mereka dan juga informasi yang disampaikan oleh petugas Samsat harus jelas, lengkap dan benar. Selain itu juga wajib pajak menyimpulkan pelayanan dalam bentuk fisik seperti ruang tunggu, tempat parkir, dan formulir di kantor tersedia dengan baik yang membuat wajib pajak merasa nyaman.

Dari hasil penelitian ini dapat diperhatikan dampak yang positif akan dirasakan jika bentuk pelayanan yang diharapkan dapat direalisasikan. Dampak dari pelayanan yang berkualitas yaitu meningkatnya kepatuhan wajib pajak, seperti wajib pajak akan selalu melaporkan pajaknya sebelum jatuh tempo agar tidak dikenakan sanksi. Wajib pajak juga akan selalu membayar denda jika terlambat dalam pelaporan SPT.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Samsat Cimahi. Sehingga hipotesis (H_a) diterima dan hipotesis (H_o) ditolak.
- Besaran pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Samsat Cimahi adalah sebesar 12.1%.

SARAN

Saran peneliti kepada beberapa pihak terkait atas hasil penelitian yang telah dilakukan, adalah sebagai berikut:

a. Bagi Akademisi

Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan variabel yang berbeda untuk mengetahui hal apa saja selain kualitas pelayanan yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

b. Bagi Instansi Samsat Cimahi

Hasil ini menjadi masukan untuk Samsat Cimahi agar dapat selalu meningkatkan kualitas pelayanannya dan juga memperhatikan hal-hal lain terkait peningkatan kepatuhan wajib pajak di wilayah Samsat Cimahi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraim, Dina. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Padang. Skripsi. Padang : Universitas Andalas.
- Arifin, Noor.(2012). Analisis Kualitas Kehidupan Kerja, Kinerja dan Kepuasan Kerja pada CV. Duta Senenan Jepara. *Jurnal Economia*. Vol.8, No.1.Hal 1-11.
- Bapenda, Jabar. (2017). Pajak Kendaraan Bermotor. Diakses dari <https://bapenda.jabarprov.go.id/pajak-kendaraan-bermotor/> pada tanggal 22 September 2021.
- Bapenda, Jabar. (2021). Soft launching Gerai pelayanan Publik di Summarecon Bandung Diakses dari <https://bapenda.jabarprov.go.id/2021/09/09/soft-launching-gerai-pelayanan-publik-di-summarecon-bandung/> Pada Tanggal 5 Oktober 2021.
- Chusaeri, Yusuf., Daiana, Nur & Afifudin. (2017). 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 Batu). *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, Vol. 6 No. 09 Hal 3.
- Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Hartono, Jogiyanto. (2013). *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*. Edisi Kedelapan. Yogyakarta : BPPE Yogyakarta.
- Hipajak.(2021). Pajak dan Jenis Pajak. Diakses dari <https://www.hipajak.id/artikel-pajak-dan-jenis-pajak> pada tanggal 24 Januari 2022.
- Ilmi, Widya (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Kantor Bersama Samsat Kota Bandung Tengah). Skripsi.Bandung : Universitas Pasundan.
- Indraini, Anisa. (2021). Mengapa Kita Harus Bayar Pajak?. Diakses dari <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-5375377/mengapa-kita-harus-bayar-pajak> pada tanggal 04 Desember 2021.
- Kodung, Hajrinnisa. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Kota Manado). Skripsi. Manado : Institut Agama Islam Negeri Manado.
- Kristian, Hendrik. (2020). Analisis Kualitas terhadap kepatuhan Masyarakat membaya Pajak kendaraan dan Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. REVITALISASI : *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. 9. No. 1. Hal.24.
- Kriyantono. (2012). *Public Relations & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Ladamu, Apriyani. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor di Samsat Kota Gorontalo. Skripsi. Gorontalo : Universitas Negeri Gorontalo.

- Lukman, Sampara. (1999). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Penerbit Lembaga Administrasi Negara.
- Nasihah, Dzurrotin. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Samsat Pati. Universitas IAIN Kudus. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, Vol.21 No.1 hal. 176-185.
- Nurlaela, Lina. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Garut. *Jurnal Wacana Ekonomi*, Vol.17 No.01 Hal 115-125.
- Ramadhani, Niko. (2020). Pengertian Pajak, Fungsi, Jenis dan Manfaatnya. Diakses dari <https://www.akseleran.co.id/blog/pengertian-pajak/> pada tanggal 10 November 2021.
- Resmi, Siti. (2013). *Perpajakan : Teori dan Kasus*. Jakarta : Salemba Empat.
- Resmi, Siti. (2019). *Perpajakan : Teori & Kasus*. Buku 1. Edisi 11. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Suyanti, Fitria. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Di Kota Gorontalo. Skripsi. Gorontalo : Universitas Negeri Gorontalo.
- Wardani, Dewi Kusuma dan Juliansyah, Fikri. (2018). Pengaruh Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Akuntansi & Manajemen*, Vol. 15 No.2 Hal 2-4.
- Zahidah, Choiriyatuz.(2010). Pengaruh tingkat pemahaman, kepatuhan dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kewajiban perpajakan Pengusaha Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di wilayah Jakarta Selatan. Skripsi.Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah.