

PENGARUH AKSES PAJAK, FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI ADANYA REWARD TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Leni Sarlina^{1)*}, Asep Kurniawan²⁾, Indah Umiyati³⁾

**Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja
Jl. Oto Iskandardinata No. 76 Subang**

Email:

- 1) lenisarlina.ls@gmail.com
- 2) asep@stiesa.ac.id
- 3) indahumiyati@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh akses pajak, fasilitas, kualitas pelayanan dan persepsi adanya reward terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di SAMSAT Subang.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan data primer. Teknik pengumpulan data yaitu dengan kuesioner dan studi pustaka. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Subang, dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 187 responden. Pengujian hipotesis menggunakan analisis linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akses pajak, kualitas pelayanan dan persepsi adanya reward berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Reward, Kepatuhan wajib Pajak

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of access to taxes, facilities, service quality and perceptions of the existence of rewards for taxpayer compliance registered at SAMSAT Subang. This study uses descriptive quantitative method using primary data. Data collection techniques are questionnaires and literature studies. The population in this study were all motor vehicle taxpayers registered at SAMSAT Subang, and samples in this study were 187 respondents. Hypothesis testing uses multiple linear analysis. The results of this study indicate that access to tax, service quality and perceptions of reward have a positive effect on taxpayer compliance. Whereas facilities do not affect motor vehicle taxpayer compliance.

Keywords: Tax Access, Facilities, Service Quality, Reward, Taxpayer Compliance

PENDAHULUAN

Bagi negara, pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dalam menompang pembiayaan pembangunan. Pajak berkontribusi sebanyak 82,72 persen dalam APBN

2016 (databoks.com, 2017). Pajak tidak hanya dirasakan manfaatnya bagi kepentingan pemerintah pusat, tetapi juga pemerintah daerah. Menurut lembaga pemungutnya, pajak dibagi menjadi dua, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak daerah sendiri dibagi menjadi dua, yaitu pajak tingkat provinsi dan pajak tingkat kabupaten/kotamadya (Rosalina, 2008).

Pajak daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Hampir dari seluruh wilayah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah. Hal ini sejalan dengan adanya otonomi daerah yang merupakan kewenangan bagi daerah otonom untuk menyelenggarakan, mengatur serta mengurus sendiri urusan pemerintahan daerahnya dengan persetujuan pemerintah pusat (Barus, 2016). Salah satu penerimaan daerah bersumber dari pajak kendaraan bermotor (PKB) dengan objek pajaknya adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan 10% (sepuluh persen) termasuk yang dibagihasikan kepada kabupaten/kota, dialokasikan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatn moda sarana transportasi umum (BapendaJabarprov.go.id, 2017).

Pajak kendaraan bermotor termasuk ke dalam jenis pajak provinsi yang merupakan dari pajak daerah. Lebih lanjut, pajak kendaraan bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam pasal 1 angka 12 dan 13 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaan pemungutannya dilakukan di kantor bersama SAMSAT. Kantor bersama SAMSAT ini melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

Beberapa tahun terakhir jumlah kendaraan di Jawa Barat mengalami pertumbuhan signifikan. Per tahunnya, rata-rata jumlah kendaraan di Jawa Barat tumbuh 15%-20%. Pajak Kendaraan Bermotor mendominasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Jabar, Kontribusinya mencapai 80% dari PAD. Proyeksi PKB tahun 2014 naiik 33% dibandingkan realisasi tahun 2013. Tetapi walaupun mengalami kenaikan, belum semua potensi pajak kendaraan bermotor di Jabar terolah karena beragam kendala, salah satunya adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya (BapendaJabarprov.go.id, 2014).

Di Subang ketidakpatuhan ini terlihat dari tingginya persentase penunggak pajak serta banyaknya kendaraan yang tidak melakukan daftar ulang (KTMDU). Berikut ini merupakan tabel jumlah KTMDU kabupaten Subang per Desember 2017.

Tabel 1.1
KTDMU Kabupaten Subang
s.d Desember 2017

| Kecamatan | Jumlah (Unit) |
|------------------|----------------------|
| Serangpanjang | 509 |
| Sukasari | 1,739 |
| Tambakdahan | 1,871 |

| Kecamatan | Jumlah (Unit) |
|------------------|--------------------------|
| Kasomalang | 1,097 |
| Dawuan | 1,650 |
| Pagaden Barat | 1,634 |
| Ciater | 715 |
| Pusaka Jaya | 1,898 |
| Sagalaherang | 834 |
| Tanjungsiang | 1,067 |
| Cisalak | 931 |
| Jalancagak | 1,539 |
| Cijambe | 1,373 |
| Subang | 8,047 |
| Cibogo | 2,478 |
| Kalijati | 2,763 |
| Purwadadi | 3,101 |
| Cipeudeuy | 2,141 |
| Pabuaran | 3,274 |
| Pagaden | 3,014 |
| Cipunagara | 2,940 |
| Compreng | 2,023 |
| Binong | 2,180 |
| Pamanukan | 2,354 |
| Pusakanagara | 1,732 |
| Patokbeusi | 3,285 |
| Blanakan | 1,937 |
| Ciasem | 4,506 |
| Cikaum | 2,031 |
| Legonkulon | 777 |
| Jumlah | 65,440 |

Sumber : samsatsubang(2017)

Banyaknya jumlah kendaraan yang tidak melakukan daftar ulang, mengindikasikan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ketika faktor tersebut tidak tersedia pada layanan, maka wajib pajak memilih mengabaikan kepatuhannya. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela (Barus, 2016). Hal ini menjadi penting untuk dikaji dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Subang.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu akses pajak. Akses pajak merupakan pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau oleh wajib pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan

disekitarnya dan kejelasan rute, sehingga memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Barus,2016). Dengan akses yang terjangkau, wajib pajak menjadi mudah dalam membayar PKB. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Rohemah (2013), dan Barus (2016) yang menunjukkan bahwa akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Faktor yang juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu fasilitas. Rohemah (2013) mengartikan fasilitas sebagai keseluruhan operasi berbasis teknologi dengan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi perpajakan di seluruh Indonesia. Fasilitas yang memadai akan menunjang kemudahan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Barus (2016) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas membuat wajib pajak patuh dalam membayar pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Ilmi (2016) dan Barus (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain ketiga faktor di atas, persepsi adanya *Reward* merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak bersedia patuh apabila terdapat reward dari pemerintah atas sikap patuhnya tersebut. Hal ini didukung oleh penelitian Bornman dan Lilla (2015) dan Rahman (2017). Pada tahun 2017, pemerintah provinsi Jawa Barat memberikan penghargaan kepada wajib pajak dan kader penggerak taat pajak. Pemberian *reward* bertujuan untuk memberikan motivasi dan apresiasi pemerintah Provinsi Jawa Barat terhadap peran serta wajib pajak, kader penggerak taat pajak dan pemerintah daerah/ kota. *Reward* dapat didefinisikan sebagai pemberian yang diberikan otoritas pajak kepada wajib pajak yang terpilih karena telah memenuhi ketentuan yang berlaku. *Reward* diukur dengan menghitung besarnya imbalan yang diberikan terhadap jumlah pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak patuh yang telah diuji kepatuhannya melalui proses pemeriksaan (Iskandar & Andriani, 2017).

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Barus (2016) dengan merubah beberapa variabel penelitian. Dimana variabel dari penelitian Barus yaitu akses pajak, fasilitas, sosialisasi, dan kualitas pelayanan. Penulis menambahkan variabel independen persepsi adanya reward. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh akses pajak, fasilitas, kualitas pelayanan, dan persepsi adanya *reward* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu : 1) akses pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak 2) fasilitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak 3) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan 4) persepsi adanya *reward* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber primer dengan menyebarkan kuesioner kepada 199 responden yang dalam penelitian ini yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Subang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama sama akses pajak, fasilitas, kualitas pelayanan serta persepsi adanya reward berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan secara parsial akses pajak, kualitas pelayanan dan persepsi adanya reward

berpengaruh positif sedangkan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kontribusi penelitian ini yaitu meneruskan penelitian Barus (2016) dengan menambahkan satu variabel independen yaitu persepsi adanya *reward* serta sebagai bahan masukan dalam rangka mempertahankan atau meningkatkan kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Subang dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

LITERATURE REVIEW DAN HIPOTESIS

Pajak daerah menurut UU No 28 Tahun 2009, yaitu :

“kontribusi wajib pajak kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa yang berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran.”

Pajak daerah dibagi menjadi dua yaitu pajak tingkat provinsi dan pajak tingkat kabupaten/kota. Salah satu pajak daerah tingkat provinsi yaitu pajak kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pendapatan asli daerah dan memberikan kontribusi yang besar untuk PAD. Hasil penerimaan PKB, minimal 10% (sepuluh persen) termasuk yang dibagikan kepada kabupaten/kota dialokasikan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan moda dan sarana transportasi umum. Pencapaian pendapatan daerah ini tidak terlepas dari peran serta dan partisipasi dari semua pihak termasuk para wajib pajak kendaraan bermotor.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Kepatuhan wajib pajak merupakan aspek yang penting dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara (Devano dan Rahayu, 2006).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu akses pajak. Akses pajak merupakan pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau oleh wajib pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan disekitarnya dan kejelasan rute, sehingga memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Rohemah dalam Barus). Dengan akses yang terjangkau, wajib pajak menjadi mudah dalam membayar PKB. Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu fasilitas. Rohemah dalam Barus (2013) mengartikan fasilitas sebagai keseluruhan operasi berbasis teknologi dengan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi perpajakan di seluruh Indonesia. Fasilitas yang memadai akan menunjang kemudahan wajib pajak dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik dan berkualitas membuat wajib pajak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain ketiga faktor diatas, persepsi adanya

reward bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak bersedia patuh apabila terdapat reward dari pemerintah atas sikap patuhnya tersebut.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Akses Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sebagian masyarakat atau wajib pajak di kabupaten Subang memiliki aktifitas yang padat. Keterbatasan waktu bisa berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak untuk kewajiban perpajakannya. Dengan akses yang mudah tentu akan meringankan dan membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Akses tersebut mencakup lokasi yang mudah dijangkau, yang mudah dijangkau, sistem antrian layanan samsat yang teratur, prosedur dan proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang mudah serta tata letak layanan samsat tertata strategis.

Penelitian Rohemah (2013) tentang Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kabupaten Pamekasan juga menunjukkan bahwa akses pajak berpengaruh secara signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Pamekasan. Selanjutnya Barus (2016) dengan judul pengaruh akses pajak, fasilitas, sosialisasi dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Pekanbaru menunjukkan bahwa akses pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan. Hal ini kemudian diteliti kembali dengan rumusan hipotesis pertama yaitu:

H₁ : Akses pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Fasilitas adalah salah satu sarana yang disediakan perusahaan yang dalam hal ini adalah SAMSAT yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan untuk wajib pajak. Ini dilihat dari segi barang dan jasa yang terlibat di dalam proses pembayaran PKB, seperti alat yang berbasis teknologi. Rohemah (2013) meneliti Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kabupaten Pamekasan. Hasil penelitian menunjukkan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di kabupaten Pamekasan. Hal ini bertolak belakang dengan penelitian Barus (2016) dengan judul Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi perpajakan dan Kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil penelitian mereka menunjukkan fasilitas berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Maka dapat dirumuskan hipotesis kedua yaitu sebagai berikut:

H₂ : Fasilitas berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sesuai dengan teori pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen yang dalam hal ini adalah masyarakat atau wajib pajak karena hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dharma (2014) meneliti Pengaruh Kesadaran wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib

pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Denpasar. Hal ini sejalan dengan penelitian Ilmi (2016) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Kota Bandung Tengah. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang petugas berikan terhadap wajib pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian ini berarti samsat harus memberikan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis yang ketiga yaitu sebagai berikut:

H₃ : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Persepsi Adanya Reward terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Persepsi adanya reward bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak bersedia patuh apabila terdapat reward dari pemerintah atas sikap patuhnya tersebut. *Reward* dapat didefinisikan sebagai pemberian yang diberikan otoritas pajak kepada wajib pajak yang terpilih karena telah memenuhi ketentuan yang berlaku. *Reward* diukur dengan menghitung besarnya imbalan yang diberikan terhadap jumlah pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak patuh yang telah diuji kepatuhannya melalui proses pemeriksaan. Persepsi adanya *Reward* merupakan faktor yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Bornman dan Lilla (2015), Iskandar dan Andiani (2016) dan Rahman (2017). Maka dapat dirumuskan hipotesis keempat yaitu sebagai berikut:

H₄ : persepsi adanya *reward* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015).

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang tercatat pada Kantor Bersama SAMSAT Subang. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang tercatat pada Kantor Bersama SAMSAT Subang tahun 2017 yang membayar pajak kendaraan bermotor. Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini adalah sampling purposive yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2015). Jumlah kuesioner yang disebar dan kembali sejumlah 199 kuesioner (100%). Jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 187 responden, ditentukan berdasarkan pendapat dari Umma Sekaran (2006) yang menyatakan bahwa ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.

Metode yang digunakan peneliti adalah regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara *linear* antara dua atau lebih variabel independen (X₁, X₂, ..., X_n) dengan variabel dependen (Y). Model regresi berganda bertujuan untuk

memprediksi besar variabel dependen dengan menggunakan data variabel independen yang sudah diketahui besarnya. Model ini digunakan untuk menguji apakah ada hubungan sebab akibat antara kedua variabel untuk meneliti seberapa besar pengaruh antara variabel independen, yaitu akses pajak, fasilitas, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel dependen, yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, adapun rumus yang digunakan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

a = Bilangan Konstanta

$b_{1,2,3,4}$ = Koefisien Regresi

X₁ = Akses Pajak

X₂ = Fasilitas

X₃ = Kualitas Pelayanan

X₄ = Persepsi adanya reward

e = Variabel Pengganggu (*error term*)

Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yaitu suatu keadaan dimana kesediaan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan serta mengikuti segala ketentuan dan aturan yang berlaku berdasarkan undang-undang perpajakan yang diukur dengan ketepatan waktu membayar, tidak mempunyai tunggakan pajak dan tidak memiliki pelanggaran pidana atas perpajakan (Hermawan dan Arisman, 2016). Kepatuhan wajib pajak diukur menggunakan 1-5 skala likert dan dengan indikator tepat waktu, tidak mempunyai tunggakan pajak serta tidak memiliki Pelanggaran pidana atas perpajakan.

Akses Pajak yaitu akses pajak merujuk pada unit layanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau oleh wajib pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan di sekitarnya dan kejelasan rute (Rohemah dalam Barus, 2016). Akses pajak diukur menggunakan 1-5 skala likert dan dengan indikator lokasi yang mudah dijangkau, sistem antrian layanan samsat yang teratur, prosedur dan proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang mudah serta tata letak layanan samsat tertata strategis.

Fasilitas merupakan keseluruhan operasi berbasis teknologi dengan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi perpajakan (Rohemah dalam Barus, 2016). Fasilitas diukur menggunakan 1-5 skala likert dan dengan indikator mobil layanan samsat, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta informasi persyaratan.

Kualitas Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan wajib pajak. (Barus, 2016). Kualitas pelayanan diukur menggunakan 1-5 skala likert dan dengan indikator sikap petugas, informasi yang jelas dan mudah dimengerti, penguasaan informasi, kecepatan dan ketepatan pelayanan, daya tanggap terhadap masalah yang dihadapi wajib pajak serta penampilan petugas.

Persepsi adanya *reward*. *Reward* dapat didefinisikan sebagai pemberian yang diberikan otoritas pajak kepada wajib pajak yang terpilih karena telah memenuhi ketentuan yang berlaku (Rahman, 2017). *Reward* diukur menggunakan 1-5 skala likert dan dengan indikator *incentive*, *prize* serta *appreciation*.

Sebelum kuesioner penelitian mulai disebarakan kepada responden sesungguhnya, kuesioner tersebut harus diuji kualitasnya terlebih dahulu. Proses uji kualitas instrumen penelitian terdiri dari dua bagian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas yang digunakan untuk menguji tiap item pernyataan yang terdapat pada angket yang dibuat oleh peneliti. Pengujian validitas dan reliabilitas akan dilakukan setelah angket disebarakan kepada responden. Penyebaran jumlah item angket yang diujicobakan adalah sebanyak 30 item. Kemudian data yang terkumpul dianalisis menggunakan bantuan SPSS. Setelah diujicobakan, ada satu (1) pernyataan yang tidak valid yaitu pada variabel akses pajak dengan indikator lokasi yang mudah dijangkau dan pernyataannya lokasi samsat mudah dijangkau. Kemudian pernyataan tersebut diperbaiki menjadi lokasi samsat yang strategis (mudah dijangkau oleh kendaraan pribadi maupun umum) dan dilakukan uji kembali kepada reponden yang sama dan hasil akhirnya semua pernyataan dinyatakan valid.

HASIL PENELITIAN
Karakteristik responden

Tabel 1
Demografi Responden

| | Deskripsi | Jumlah | Persentase (%) |
|---------------------|------------------|---------------|-----------------------|
| Jenis kelamin | Jumlah responden | 187 | 100 % |
| | Laki- laki | 127 | 67,9 |
| | Perempuan | 60 | 32,1 |
| Rentang Usia | Jumlah responden | 187 | 100 % |
| | < 20 tahun | 19 | 10,2 |
| | 21-30 tahun | 107 | 57,2 |
| | 31-40 tahun | 29 | 15,5 |
| | 41-50 tahun | 19 | 10,2 |
| | >50 tahun | 13 | 7,0 |
| Pendidikan terakhir | Jumlah responden | 187 | 100 % |
| | SD | 13 | 7,0 |
| | SMP | 10 | 5,3 |
| | SMA | 105 | 56,1 |
| | Sarjana | 55 | 29,4 |
| | Master | 4 | 2,1 |
| Pekerjaan | Jumlah Responden | 187 | 100 % |
| | Mahasiswa | 43 | 23,0 |
| | Pegawain Negeri | 22 | 11,8 |
| | Pegawai Swasta | 78 | 41,7 |
| | Wiraswasta | 15 | 8,0 |
| | Lainnya | 29 | 15,5 |

Sumber : Data primer diolah, 2018

Tabel di atas menjelaskan mengenai data responden berdasarkan jenis kelamin, rentang usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan wajib pajak. Responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 127 atau 67,9% dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 60 atau 32,1%. Hal ini menggambarkan kondisi dimana wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor didominasi oleh laki-laki.

Responden yang berusia dibawah 20 tahun berjumlah 19 orang atau 10,2%, usia 21-30 tahun berjumlah 107 orang atau 57,2%, usia 31-40 tahun berjumlah 29 orang atau 15,5% , usia 41-50 tahun berjumlah 19 orang atau 10,2% dan usia diatas 50 tahun berjumlah 13 orang atau 7,0%.

Dilihat dari pendidikan terakhir responden SD berjumlah 13 orang atau 7,0%, SMP berjumlah 10 orang atau 5,3%, responden SMA berjumlah 105 orang atau 56,1%, responden sarjana berjumlah 55 orang atau 29,4% dan responden pascasarjana berjumlah 4 orang atau 2,1%. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang melakukan pembayaran wajib pajak didominasi oleh wajib pajak yang berpendidikan SMA.

Dilihat dari pekerjaan responden, responden Mahasiswa berjumlah 43 orang atau 23,0%, responden Pegawai Negeri berjumlah 22 orang atau 11,8%, responden Pegawai Swasta berjumlah 78 orang atau 41,7%, responden Wiraswasta berjumlah 15 orang atau 8,0%, dan responden lainnya berjumlah 29 orang atau 15,5%. Responden dengan pekerjaan lainnya terdiri dari ibu rumah tangga, petani, wirausaha, dan pensiun. Hal ini berarti bahwa wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor didominasi oleh Pegawai Swasta.

Uji validitas dan reliabilitas

Suatu item pernyataan/pertanyaan dapat dikatakan valid jika item pernyataan pada suatu kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Sedangkan suatu item pernyataan dapat dikatakan reliabel (handal) apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan yang diberikan penulis kepada responden konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Untuk perhitungan validitas dan reliabilitas instrumen masing-masing variabel pada penelitian yang dilakukan menggunakan SPSS 22. Suatu pernyataan dikatakan valid apabila r_{hitung} harus bernilai positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana untuk r_{tabel} jumlah responden sejumlah 187 adalah 0.110 dan suatu kuesioner dikatakan reliabilitas apabila hasilnya menunjukkan bahwa nilai alpha (*Conbrach's Alpha*) lebih besar dari batas nilai 0.70 (Nunnally 1994 dalam Ghozali, 2011).

Tabel 2
Uji validitas dan uji reliabilitas

| Variabel | Indikator | R hitung | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|-------------|-------------------------------------|----------|------------------|--------------------|
| Akses pajak | Lokasi yang mudah dijangkau | .492 | 0.773 | Valid dan reliabel |
| | Sistem antrian layanan yang teratur | .776 | | Valid dan reliabel |
| | Prosedur dan proses yang mudah | .693 | | Valid dan reliabel |
| | Tata letak yang strategis | .746 | | Valid dan reliabel |
| fasilitas | Mobil layanan samsat | .407 | 0.734 | Valid dan reliabel |
| | Perlengkapan dan peralatan | .363 | | Valid dan reliabel |

| | | | | |
|-----------------------|---|--------------------|--------------------|--------------------|
| | yang digunakan | | | |
| | Informasi persyaratan | .454 | | Valid dan reliabel |
| Kualitas pelayanan | Sikap petugas | .636 | 0.848 | Valid dan reliabel |
| | Informasi yang jelas dan mudah dimengerti | .751 | | Valid dan reliabel |
| | Penguasaan informasi | .633 | | Valid dan reliabel |
| | Kecepatan dan ketepatan pelayanan | .499 | | Valid dan reliabel |
| | Daya tanggap terhadap masalah yang dihadapi | .773 | | Valid dan reliabel |
| | Penampilan petugas | .515 | | Valid dan reliabel |
| | Persepsi adanya reward | <i>Incentive 1</i> | | .807 |
| <i>Incentive 2</i> | | .779 | Valid dan reliabel | |
| <i>Prize</i> | | .887 | Valid dan reliabel | |
| <i>Appreciation 1</i> | | .701 | Valid dan reliabel | |
| <i>Appreciation 2</i> | | .731 | Valid dan reliabel | |
| Kepatuhan wajib pajak | Tepat waktu | .777 | 0.779 | Valid dan reliabel |
| | Tidak mempunyai tunggakan pajak | .615 | | Valid dan reliabel |
| | Tidak memiliki pelanggaran pidana atas perpajakan | .506 | | Valid dan reliabel |

Sumber : data diolah, 2018

Deskriptif statistik

Tabel 3
Statistik deskriptif

| Statistics | | | | | | |
|----------------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | x1 | x2 | x3 | x4 | y |
| N | Valid | 187 | 187 | 187 | 187 | 187 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 4.1979 | 3.8788 | 3.8708 | 3.9519 | 4.2638 |
| Median | | 4.0000 | 4.0000 | 4.0000 | 4.0000 | 4.0000 |
| Std. Deviation | | .28918 | .56016 | .57040 | .44677 | .48568 |
| Minimum | | 3.50 | 2.00 | 2.00 | 2.60 | 2.67 |
| Maximum | | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |

Sumber : Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas, nilai N atau jumlah data yang valid untuk variabel X1, X2, X3, X4 dan Y adalah sebanyak 187 data dan missing data untuk semua variabel adalah sebanyak 0. *Mean* atau rata-rata variabel X1, X2, X3, X4 dan Y masing-masing adalah 4.19, 3.87, 3.87, 3.95 dan 4.26. Nilai median untuk semua variabel adalah 4.00. Nilai standar deviasi untuk variabel X1, X2, X3, X4 dan Y masing-masing adalah 0.28, 0.56, 0.57, 0.44 dan 0.48. nilai *minimum* untuk variabel

X1, X2, X3, X4 dan Y masing-masing adalah 3.50, 2.00, 2.00, 2.60 dan 2.67. Sedangkan untuk nilai *maximum* variabel X1, X2, X3, X4 dan Y adalah 5.00.

Analisis Utama

Pengaruh Akses Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 4

Hasil Pengujian Hipotesis Pertama

| Variabel Independen | t _{hitung} | t _{tabel} | Sig | Keterangan |
|---------------------|---------------------|--------------------|-------|---------------------|
| Akses Pajak | 2.423 | 1.660 | 0.016 | Berpengaruh positif |

Sumber: data primer yang diolah, 2018

Dari tabel 4 diatas terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2.423 > 1.660$ dengan nilai signifikan sebesar 0.016 dan tingkat kesalahan (alpha) sebesar 0.05 maka, hal ini membuktikan bahwa hipotesis pertama diterima. Yang artinya adalah akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 5

Hasil Pengujian Hipotesis Kedua

| Variabel Independen | t _{hitung} | t _{tabel} | Sig | Keterangan |
|---------------------|---------------------|--------------------|-------|-------------------|
| Fasilitas | -1.185 | 1.660 | 0.238 | Tidak Berpengaruh |

Sumber: data yang diolah, 2018

Dari tabel 5 diatas terlihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $-1.185 < 1.660$ dengan nilai signifikan sebesar 0.238 dan tingkat kesalahan (alpha) sebesar 0.05. dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya hipotesis kedua ditolak. Sehingga dapat dikatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 6

Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga

| Variabel Independen | t _{hitung} | t _{tabel} | Sig | Keterangan |
|---------------------|---------------------|--------------------|-------|---------------------|
| Kualitas Pelayanan | 2.314 | 1.660 | 0.022 | Berpengaruh positif |

Sumber: data yang diolah, 2015

Dari tabel 6 diatas terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2.314 > 1.660$ dengan nilai signifikan sebesar 0.022 dan tingkat kesalahan (alpha) sebesar 0.05. Dari hasil pengujian terlihat, keputusannya hipotesis ketiga diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Persepsi adanya *Reward* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 7
Hasil Pengujian Hipotesis Keempat

| Variabel Independen | t _{hitung} | t _{tabel} | Sig | Keterangan |
|----------------------------------|---------------------|--------------------|-------|------------------------|
| Persepsi adanya <i>reward</i> | 3.200 | 1.660 | 0.002 | Berpengaruh Positif |

Sumber: data yang diolah, 2018

Dari tabel 7 diatas terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3.200 > 1.660$ dengan nilai signifikan sebesar 0.002 dan tingkat kesalahan (α) sebesar 0.05. Dari hasil pengujian terlihat, keputusannya hipotesis keempat diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa persepsi adanya *reward* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pembahasan

Pengaruh Akses Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Selama penyebaran kuesioner, responden yang adalah wajib pajak kendaraan bermotor menyatakan bahwa kemudahan akses seperti lokasi samsat dan sistem antrian yang teratur mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Berdasarkan penelitian ini Samsat harus melakukan peningkatan kemudahan akses membayar pajak karena semakin mudah akses untuk membayar pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Rohemah (2013) dan Barus (2016) yang menyatakan bahwa akses pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Akses pajak yang mudah membuat wajib pajak patuh dan memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotornya.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Fasilitas adalah salah satu sarana yang disediakan perusahaan yang dalam hal ini adalah SAMSAT yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan untuk wajib pajak. Ini dilihat dari segi barang dan jasa yang terlibat di dalam proses pembayaran PKB, seperti alat yang berbasis teknologi yang dalam hal ini adalah mobil layanan samsat. Wajib pajak beranggapan bahwa dengan adanya mobil layanan samsat kurang membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dikarenakan kurangnya jumlah mobil layanan yang disediakan sehingga wajib pajak yang tidak terjangkau oleh mobil layanan tidak terbantu dengan adanya fasilitas mobil layanan samsat. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Rohemah (2013) yang menyebutkan bahwa fasilitas tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sehingga, semakin baik fasilitas yang disediakan belum tentu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan hak dan kewajibannya perpajakannya. Karena fasilitas yang disediakan SAMSAT belum dirasakan sepenuhnya oleh wajib pajak. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Barus (2016) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berasarkan penelitian ini kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang petugas berikan terhadap wajib pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Berarti samsat harus memberikan pelayanan yang baik terhadap wajib

pajak sesuai dengan teori pelayanan prima karena hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Dharma (2014) dan Barus (2016). Kedua penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Persepsi adanya *Reward* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Reward dapat didefinisikan sebagai pemberian yang diberikan otoritas pajak kepada wajib pajak yang terpilih karena telah memenuhi ketentuan yang berlaku. *Reward* diukur dengan menghitung besarnya imbalan yang diberikan terhadap jumlah pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak patuh yang telah diuji kepatuhannya melalui proses pemeriksaan. Sehingga *reward* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak bersedia patuh apabila terdapat *reward* dari pemerintah atas sikap patuhnya tersebut. Hal ini selaras dengan penelitian Rahman (2017) dan Iskandar (2016) yang menyimpulkan bahwa *reward* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak beranggapan bahwa jika pemerintah memberikan *reward* akan menjadi motivasi kepada wajib pajak. Sehingga pemerintah sebaiknya memberlakukan pemberian *reward* untuk memotivasi wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan dengan menggunakan model regresi berganda, maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis pertama diterima, yaitu akses pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Akses pajak yang semakin mudah membuat wajib pajak semakin patuh dalam hal melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Hasil pengujian hipotesis kedua menyatakan bahwa hipotesis ditolak, yang artinya fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak beranggapan bahwa dengan adanya fasilitas berupa mobil layanan samsat kurang membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dikarenakan kurangnya jumlah mobil layanan yang disediakan sehingga wajib pajak yang tidak terjangkau oleh mobil layanan tidak terbantu dengan adanya fasilitas mobil layanan samsat. Hasil pengujian hipotesis ketiga menyatakan bahwa hipotesis diterima, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan SAMSAT Subang maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dan hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa hipotesis diterima. Pemberian *reward* dapat memotivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti bagi penelitian selanjutnya yaitu Penelitian ini menggunakan 4 (empat) variabel independen yang variabelnya lebih cenderung kepada layanan, yaitu akses pajak, fasilitas, kualitas pelayanan dan persepsi adanya *reward*. Oleh karena itu diharapkan pada penelitian selanjutnya yang ingin meneliti dengan topik yang sama agar dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, seperti variabel kesadaran wajib pajak dan persepsi wajib pajak tentang manfaat akan pajak.

Adapun keterbatasan dari penelitian ini yaitu jumlah sampel yang diambil terlalu sedikit dibandingkan dengan populasi yang banyak. Maka disarankan untuk penelitian selanjutnya menggunakan rumus slovin. Bagi instansi yang dalam hal ini SAMSAT Subang harus meningkatkan kemudahan akses untuk membayar pajak dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga wajib pajak semakin patuh dalam memenuhi hak dan kewajiban pajak kendaraan bermotornya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dharma, Gede Pani Esa Dan Ketut Alit Suardana. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 6.1 (2014): 340-353
- Ilmi, Widya. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
- Iskandar dan Arifah. 2017. Pengaruh Reward, Pemeriksaan Pajak, Dan Penalty Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Indonesia
- Komala, Kirana Cipta. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan
- Nurlis Islamiah Kamil. 2015. *The Effect Of Taxpayer Awareness, Knowledge, Tax Penalties And Tax Authorities Services On The Tax Compliance*. Research Journal Of Finance And Accounting Issn 2222-1697 (Paper) Issn 2222-2847 (Online) Vol.6, No.2
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011
- Putri, Amanda dan I Ketut Jati. 2011. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Denpasar*.
- Rahman, Abdul. 2017. Tax Compliance In Indonesia: The Role Of Public Officials As Taxpayers
- Resmi. Siti. 2016. Perpajakan Teori Dan Kasus
- Rohemah, Riskiyatur. 2013. Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kabupaten Pamekasan.
- Sari, Vivi Yulian. 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma
- 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
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta. Bandung
- Rukmana, Dian Ayu. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kinerja Lembaga terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Pinang. Jurnal: Akuntansi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang
- Sekaran, Uma. 2006. Research Methods For Business. Jakarta: Salemba Empat.
- Syah, Asrofi Langgeng Norman dan Krisdiyawati. 2017. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (studi empiris pada kantor UPPD/ SAMSAT Brebes)*. Jurnal AKSI (Akuntansi dan Sistem Informasi) Vol. 2 p-ISSN : 2528-6145 dan e-ISSN : 254-3198.

- Syafii, Shalma Binti Mohamad. 2010. Pengaruh Implementasi Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan SAMSAT Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal: Universitas Muhammadiyah Malang.
<http://rri.co.id/post/berrita/422323/sigap-polri/polres-subang-gelar-operasi-ktmdu.html> (diakses pada 15 Desember 2017)
- <https://googleweblight.com/?lite+url=https://bapenda.jabarprov.go.id/anugerah-pajak-kendaraan-bermotor> (diakses pada tanggal 15 Desember 2017)
- <https://googleweblight.com/?lite+url=https://bapenda.jabarprov.go.id/membangun-kesadaran-membayar-pajak-kendaraan-bermotor> (diakses pada 15 Desember 2017)
- <https://googleweblight.com/?lite+url=https://nasional.tempo.co/read/877578/kini-bayar-pajak-kendaraan-di-jawa-barat-bisa-via-ponsel/> (diakses pada 15 Desember 2017)
- <https://sorotindonesia.com/gelar-operasi-ktmdu/> (diakses pada 15 Desember 2017)
- <https://www.google.co.id/amp/pasundanekspres.com/nunggak-pajak-puluhan-pengendara-terjaring-operasi-ktmdu/> (diakses pada tanggal 15 Desember 2017)
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2009, tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
Bapendajabarprov.go.id