

**ANALISIS PENGARUH IMPLEMENTASI LAYANAN SAMSAT KELILING TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA
DI KABUPATEN PAMEKASAN**

**Riskiyatur Rohemah
Nurul Kompyurini
Emi Rahmawati**

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trunojoyo Madura
Jl. Raya Telang Po. Box. 02 Kamal, Bangkalan-Madura
Email: riskiyaturrohema@gmail.com; nurulkompyurini2007@yahoo.co.id;
emirahmawati06@yahoo.com

ABSTRACT

The purpose of this research was to describe the implementation of Samsat Keliling services on taxpayers compliance of motorcycle both partially and simultaneously tested using variables of access taxes, facilities, complaint center, and the website. The primary data was gathered by survey questionnaire directly on the 100 taxpayers of motorcycle owner who used services samsat keliling. The sampling technique used was simple random sampling. The data analysis was done by using multiple linier regression and hypothesis T test and F test dan coefficient determination (R^2).

The result showed, in partial test, the variable of access taxes and complaint center significantly influence taxpayers compliance of motorcycle owners. Although, the variable of facilities and the website were not significantly influence the taxpayers compliance. On the other hand, in simultaneous test, variable of access taxes, facilities, complaint center, and the website significantly influence taxpayers compliance of motorcycle owners.

Keywords: *Services Samsat Keliling, Tax Compliance, and Vehicle Tax of Motorcycle.*

PENDAHULUAN

Dewasa ini sarana transportasi menjadi salah satu aspek yang sangat dibutuhkan masyarakat. Semakin banyaknya fasilitas jalan yang dibangun pemerintah menyebabkan keinginan masyarakat untuk memiliki kendaraan bermotor semakin tinggi. Di samping itu, adanya kemudahan kredit dari suatu persekutuan dagang atas kepemilikan kendaraan bermotor juga mempengaruhi masyarakat untuk memiliki kendaraan bermotor. Dengan demikian beban pajak yang akan ditanggung oleh pemilik kendaraan bermotor tersebut semakin besar dan

akan memberikan kontribusi yang besar pula bagi penerimaan kas daerah (Margono, 2006).

Dalam sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dilakukan dengan mengaitkan pada pendaftaran STNK, pengesahan STNK, serta perpanjangan STNK, termasuk pungutan lainnya seperti asuransi Jasa Raharja dan pungutan parkir berlangganan yang diberlakukan pada 1 Januari 2012. Sistem pemungutan ini dilaksanakan oleh Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap).

Transparansi pelayanan SIM (Surat Izin Mengemudi), STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), dan BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) merupakan

salah satu program unggulan *quick wins* yang dicanangkan oleh POLRI (Kepolisian Republik Indonesia) sebagai upaya dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik. Salah satu bentuk penerapan dan pelaksanaan program *quick wins* adalah Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur memiliki beberapa layanan unggulan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, sederhana dan transparan kepada masyarakat (Pramana, 2010).

Layanan samsat keliling adalah salah satu program unggulan Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur. Keunggulan dari sistem ini tidak hanya dinikmati oleh masyarakat sekitar saja, tetapi juga masyarakat luar kota karena dilengkapi dengan fasilitas *Link*. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, mendekatkan diri kepada masyarakat serta untuk memudahkan masyarakat yang berdomisili jauh dari Kantor Samsat setempat (surabayapagi.com).

Tahun 2012, Pemerintah Provinsi Jawa Timur menargetkan pendapatan pajak kendaraan bermotor sebesar Rp 7 triliun lebih besar dari tahun sebelumnya yaitu sebesar Rp 6,133 triliun. Peningkatan pendapatan pajak dari kendaraan bermotor ini diperoleh dari jumlah 10 juta kendaraan yang beredar di Jawa Timur dengan diberlakukannya pajak progresif yang di pada tahun 2011 (bappeda.jatimprov.go.id). Oleh karena itu, untuk mencapai target pendapatan pajak, samsat keliling Kabupaten Pamekasan memberi keleluasaan kepada wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, yaitu dengan adanya layanan siang dan malam. Pada siang hari wajib pajak yang sibuk dengan pekerjaan masing-masing dapat membayar pajak kendaraan bermotor pada malam hari (regional.kompas.com).

Kabupaten Pamekasan merupakan salah satu kabupaten yang termasuk ke dalam 19 besar Kantor Bersama SAMSAT se-Jawa Timur yang menerapkan Samsat ISO 9001:2000 yaitu samsat dengan standar mutu pelayanan publik. Perangkat pelaksana samsat telah melakukan *training* dan

penerapan komitmen manajemen pelayanan yang telah bersertifikat yang diakui kualitas pelayanannya secara nasional.

Dengan adanya fasilitas yang disediakan pemerintah seperti dalam kemudahan mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor, diharapkan wajib pajak dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh Kantor Bersama SAMSAT melalui layanan samsat keliling, sehingga wajib pajak dapat membayar pajak tepat waktu dan tidak ada lagi sanksi maupun denda keterlambatan membayar pajak.

LANDASAN TEORI

Kantor Bersama SAMSAT

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) atau (*One Roof System*) merupakan suatu sistem administrasi yang dibentuk guna memperlancar dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan 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 (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan Kantor Bersama Samsat (www.wikipedia.com).

Jenis Layanan Unggulan SAMSAT

Jenis layanan unggulan SAMSAT Kantor Bersama Pelayanan Publik SAMSAT Jawa Timur (2011), adalah:

1. Samsat *drive thru* adalah layanan pengesahan STNK, Pembayaran PKB, dan SWDKLLJ yang memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya.

2. Samsat *link*, adalah layanan pada Kantor Bersama Samsat dengan sistem jaringan interkoneksi.
3. Samsat keliling merupakan layanan pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya.
4. Samsat pembantu adalah layanan yang bersifat permanen di luar gedung Kantor Bersama Samsat yang merupakan sub sistem dari Kantor Bersama Samsat induk.
5. Layanan *delivery* adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan kendaraan bermotor yang akan mendatangi subyek dan obyek pajak berdasarkan permintaan yang disampaikan melalui media komunikasi telepon, handphone dan email.
6. Layanan *payment point* merupakan layanan Kantor Bersama Samsat yang dilakukan di tempat strategis.
7. Samsat *corner* merupakan layanan pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ di mall, supermarket dan *hypermart*.

Indikator Kualitas Pelayanan Samsat Keliling

- a. Akses Pajak
Adalah pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau oleh wajib pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan disekitarnya dan kejelasan rute.
- b. Fasilitas
Adalah keseluruhan operasi berbasis teknologi dengan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi perpajakan di seluruh Indonesia.
- c. *Complaint Center*
Adalah Kantor Bersama SAMSAT membangun *complaint center* untuk menangani keluhan-keluhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT. Permasalahan yang disampaikan ke *complaint center* meliputi keluhan mengenai segala jenis pelayanan, pemeriksaan keberatan dan banding.

d. *Website*

Merupakan akses informasi atau fasilitas teknologi sebagai sarana penunjang pelayanan pajak modern yang disediakan secara *online* yang dapat diakses 24 jam agar pelayanan pajak yang diberikan berkualitas.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: kondisi sistem administrasi perpajakan, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak. Masyarakat enggan membayar pajak, dapat disebabkan karena perkembangan intelektual dan moral dari masyarakat, peraturan perpajakan yang sulit dimengerti, sistem perpajakan yang sulit dipahami masyarakat, pelayanan kepada wajib pajak yang kurang aktif dan sistem kontrol tidak dapat dilaksanakan dengan baik.

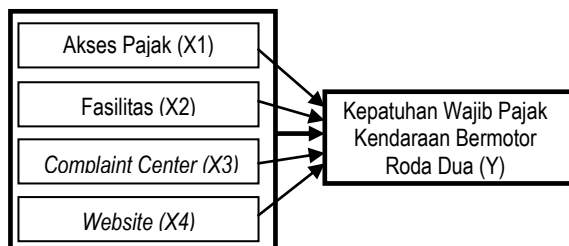
Penelitian Terdahulu

1. Juwitasari (2009), mengimplikasikan bahwa dengan sistem pelayanan pajak modern untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu perlu ditingkatkan akses pajak. Hal ini dipandang dapat memberikan pengaruh pada beberapa aspek yaitu wajib pajak lebih mudah dan memahami hak dan kewajibannya.
2. Suhendi (2010), hasil penelitiannya membuktikan secara simultan dan parsial, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Serpong Tangerang.
3. Pramana (2010), hasil penelitiannya membuktikan bahwa variabel akses pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan lokasi layanan *drive thru* yang mudah dijangkau, sistem antrian layanan *drive thru* yang teratur, prosedur dan proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui layanan *drive thru* yang mudah dan cepat serta

tata letak layanan *drive thru* yang teratur membuat para wajib pajak tepat waktu dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

4. Prianggono (2011), membuktikan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan adalah faktor eksternal yang berupa tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang transparan, akuntabel, mudah, murah, cepat, dan tidak berbelit-belit dan faktor internal yaitu faktor Reformasi Birokrasi Polri dan faktor perubahan sistem pelayanan Samsat Balikpapan seperti perubahan tata layanan dan penerapan sistem manajemen ISO.

Gambar 1
Rerangka Penelitian



Sumber: Data sekunder diolah, 2013

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1: Implementasi layanan samsat keliling dengan indikator akses pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
 H2: Implementasi layanan samsat keliling dengan indikator fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
 H3: Implementasi layanan samsat keliling dengan indikator *complaint center* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
 H4: Implementasi layanan samsat keliling dengan indikator *website* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Samsat Kabupaten Pamekasan Jl. Wachid Hasyim No.11 dan UPTD

Dispenda Jl. Stadion No.40A Kabupaten Pamekasan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data penelitian diperoleh dari UPT Dinas Pendapatan Daerah Pamekasan, tercatat sebanyak 12.732 wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Jumlah sampel penelitian yang digunakan sebanyak 100 Wajib Pajak kendaraan bermotor roda dua yang berada di wilayah Kabupaten Pamekasan. Penentuan ukuran sampel dengan rumus Slovin (Rinta, 2012).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan penyebaran kuesioner dan data sekunder melalui studi pustaka.

Adapun variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu variabel independen yaitu layanan samsat keliling. Variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Skala data yang digunakan untuk mengukur variabel independen dan dependen adalah skala *likert*.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data penelitian ini yaitu metode analisis statistik dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 16.0, yaitu menggunakan Uji Regresi Linier Berganda. Persamaan regresi linier berganda penelitian ini adalah:

$$\hat{Y} = a_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
 a₀ = Konstanta, nilai Y pada saat semua variabel X bernilai 0
 X₁ = Akses Pajak
 X₂ = Fasilitas
 X₃ = *complaint center*
 X₄ = Website
 β₁, β₂, β₃, β₄, β₅ = Koefisien Regresi
 e = Standar error

Penelitian ini mempunyai banyak keterbatasan yang perlu perbaikan dan pengembangan untuk penelitian lain. Adapun keterbatasan penelitian ini:

1. Sampel penelitian ini hanya layanan samsat keliling di Kabupaten Pamekasan, padahal layanan samsat keliling di Provinsi Jawa Timur sudah tersebar di seluruh kota/kabupaten di Jawa Timur.
2. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang belum tentu sesuai keadaan yang sebenarnya. Oleh karena itu diperlukan data lainnya yang mendukung analisis dan simpulan.
3. Masih ada wajib pajak yang merasa takut dalam memberikan jawaban.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden penelitian ini yaitu 100 wajib pajak yang terdiri dari 75% responden pria dan 25% responden wanita. Berdasarkan uji validitas menghasilkan korelasi lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai lebih dari 0,6, sehingga dikatakan reliabel. Sebelum dilakukan analisis dengan regresi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik: normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas.

Persamaan regresi dari pengolahan data dengan SPSS versi 16,00 adalah:

$$Y = 4.776 + 0.360X_1 - 0.194X_2 + 0.427X_3 + 0.121X_4$$

Nilai R square yang diperoleh adalah sebesar 0,463 atau 46,3 %, hal ini berarti 46,3 % variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua dipengaruhi oleh variabel akses pajak, fasilitas, *complaint center*, dan *website*. Sisanya sebesar 53,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Hasil uji t dan uji F adalah:

- a. Variabel Akses Pajak
Hasil Pengujian SPSS untuk variabel akses pajak diperoleh t hitung = 3,330 dan t tabel sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,001. t hitung > t tabel (3,330 > 1,985) dan nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, dan disimpulkan bahwa H1 diterima. Hal ini menunjukkan

variabel akses pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua.

- b. Variabel Fasilitas

Hasil pengujian SPSS untuk variabel fasilitas diperoleh t hitung = -1,842 dan t tabel sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,069. t hitung < t tabel (-1,842 < 1,985) dan nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan H2 ditolak yang berarti bahwa variabel fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua.

- c. Variabel *Complaint Center*

Hasil Pengujian SPSS untuk variabel *complaint center* diperoleh t hitung = 5,441 dan t tabel sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,000. t hitung > t tabel (5,441 > 1,985) dan nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan H3 diterima, yang berarti bahwa variabel *complaint center* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua.

- d. Variabel *Website*

Hasil Pengujian SPSS untuk variabel *website* diperoleh t hitung = 0,935 dan t tabel sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,352. t hitung < t tabel (0,935 < 1,985) dan nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan H4 ditolak, yang berarti bahwa variabel *website* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua.

F hitung lebih besar dari F tabel, yaitu 20,502 > 2,47 dengan signifikansi 0,000, maka H5 diterima. Dengan demikian secara simultan variabel akses pajak, fasilitas, *complaint center*, dan *website* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian statistik dengan SPSS versi 16.00, diketahui bahwa tidak semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Hal penelitian ini

menunjukkan adanya perbedaaan dan persamaan dengan beberapa penelitian terdahulu yang diajukan peneliti.

Variabel akses pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menindikasikan adanya pengaruh pada beberapa aspek yaitu wajib pajak lebih mudah dan cepat mengakses pajak, memenuhi, memahami hak dan kewajibannya.

Variabel fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Masyarakat belum merasakan adanya fasilitas dalam layanan samsat keliling menunjang kualitas pelayanan. Selain itu, kurangnya pengetahuan dan pemahaman wajib pajak membuat kepatuhan wajib pajak menurun. Hal ini tidak sejalan dengan pernyataan Sumardi (2004), bahwa fasilitas menurut konsep *ServQual* adalah *tangible*.

Variabel *complaint center* memberi pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Masyarakat merasa bahwa kemudahan layanan untuk memperoleh penjelasan dari petugas samsat keliling serta hal-hal yang berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor lebih mudah. Selain itu, petugas yang ramah dan bertanggung jawab membuat wajib pajak mempertimbangkan aspek *complaint center*.

Variabel *website* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena cara-cara yang terdapat dalam *website* samsat keliling kurang diketahui oleh wajib pajak yang mengakibatkan wajib pajak tidak mengerti tentang proses dan prosedur melalui *website*. Selain itu, tingkat pendidikan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua sebagian besar atau lebih dari 50% masih SD, SMP, dan SMA sederajat. Oleh karena itu, penting bagi petugas samsat keliling untuk lebih memberikan penjelasan tentang pengetahuan, pembayaran dan administrasi pajak kendaraan bermotor.

Terselenggaranya pelayanan publik yang prima diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, sederhana dan transparan,

yang merupakan tanggung jawab pemerintah sebagai bentuk komitmen dari penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dalam hal ini wajib pajak samsat keliling sudah merasakan pelayanan yang baik, mudah, cepat dan tepat sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada wajib pajak kendaraan bermotor khususnya kendaraan bermotor roda dua.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis, dapat ditarik simpulan penelitian berikut:

- a. Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel akses pajak dan *complaint center* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun variabel fasilitas dan *website* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- b. Secara simultan variabel akses pajak, fasilitas, *complaint center*, dan *website* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Saran

Adapun saran dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagi Fiskus

Untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan samsat keliling baik dari segi akses pajak, fasilitas, *complaint center*, dan *website*, sehingga wajib pajak kendaraan bermotor roda dua merasa nyaman dalam membayar pajak kendaraan bermotornya terutama melalui *website*.
- b. Bagi Wajib Pajak

Bagi wajib pajak agar membayar kewajiban pajaknya tepat waktu karena fiskus telah memudahkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan berbagai layanan unggulan yang telah disediakan.
- c. Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya supaya mengembangkan variabel dependen

lain seperti waktu menunggu, keringanan pajak dan lainnya. Terkait data dapat dikembangkan kuesioner yang lebih baik, sehingga data yang digunakan untuk analisis menunjukkan data yang benar serta dengan didukung data dokumentasi, observasi langsung dan wawancara terhadap wajib pajak.

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan pandangan pihak fiskus melalui sosialisasi tentang perpajakan yang diharapkan dapat menyadarkan dan meningkatkan wajib pajak agar patuh dan tepat waktu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan upaya ini diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Astari, Dwi Inda. 2012. Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Tanjung Pinang Kepulauan Riau (KEPRI)
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gunadi, 2003, Keberhasilan Pajak Tergantung Partisipasi Masyarakat, www.perfectif.net/artikel/view.asp.
- Pancawati, Hardiningsih. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. Universitas Stikubank. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Vol 3. No.1. Hal.126-142. Semarang.
- <http://bappeda.jatimprov.go.id/2012/01/09/2012-target-pendapatan-pajak-jatim-rp-7-triliun/> (diakses tanggal 4 Desember 2012).
- <http://id.wikipedia.org/> (diakses tanggal 12 November 2012).
- <http://regional.kompas.com/read/2012/10/04/00442623/Layanan.Malam.Hari..Pembayaran.Pajak.Kendaraan.Laris> (diakses tanggal 12 November 2012).
- <http://www.indonesia.go.id/> (diakses tanggal 03 Februari 2013).
- <http://www.surabayapagi.com/index.php?3b1ca0a43b79bdfd9f9305b812982962afd718ea4711a572db0335ef1002ae52> (diakses tanggal 4 Desember 2012).
- Ilyas, Wirawan, dan Burton, Richard. 2007. *Hukum Pajak Edisi 3*. Salemba Empat. Jakarta.
- Jogiyanto. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan pengalaman-Pengalaman*. BPF. Yogyakarta.
- Juwitasari, Fadma. 2009. Analisis Sistem Pelayanan Pajak Modern dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). Skripsi. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Keputusan Kepala Dinas Provinsi Jawa Timur Nomor 1105 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Jawa Timur.
- Mardiasmo. 2000. *Akuntansi sektor Publik*. Andi. Yogyakarta.
- Marinta, Dita Iriani. 2011. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan). Skripsi. Universitas Trunojoyo Madura. Bangkalan.
- Mulia D, Rinta dan Muchamad S. 2012. Pengaruh Persepsi Pelaksanaan

- Sensus Pajak Nasional dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. Semarang: Universitas Diponegoro. *Diponegoro Journal of Accounting*. Volume 1. No. 2. Hal. 1-9.
- Novelia, Kiki Rizki. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Suatu Studi untuk Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Depok). Skripsi. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan: Berdasarkan UU Terbaru*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Petunjuk Operasional Pelaksanaan Tugas Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur. 2012. Buku II Bidang Pajak Daerah. Surabaya: Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur.
- Pramana, E. 2010. Implementasi sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Melalui Layanan *Drive Thru* dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Prasetyo, Bambang., Jannah, Lina Miftahul. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Prianggono, Jarot dan Manupputy, Dax. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Di Samsat Balikpapan. *Jurnal Makna*, Volume. 1. Nomor 2. September 2010-Februari 2011.
- Rahayu, S.K. 2009. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Rastanti, Fitriana Dewi. 2009. Pengaruh Penerapan System Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Sidoarjo). *Skripsi*. Universitas Trunojoyo Madura. Bangkalan.
- Sarjono, Haryadi dan Winda, Julianita. 2011. *SPSS VS LISREL Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*. Salemba Empat. Jakarta.
- Soemitro, Rochmat. 2000. *Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan*. Eresco. Bandung.
- Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur. 2011. *Standar Pelayanan Publik Kantor Bersama Samsat Provinsi Jawa Timur*. Surabaya.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Erlangga. Jakarta.
- Suhendi. 2010. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT BSD UPTD Serpong Tangerang. *Skripsi*. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.
- Sumardi. 2004. Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Wonosobo (Studi Kasus). *Tesis*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Syafii, Shalma Binti Mohamad. 2010. Pengaruh Implementasi sistem Pemungutan Pajak Kendaraan (PKB) Melalui Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Undang-undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan.
- Undang-Undang Dasar 1945.
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Waluyo. 2007. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Yarnest, Dr, MM. 2003. *Panduan Aplikasi Statistik SPSS Versi 11,0*. Dioma. Malang.

Lampiran

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X4, X1, X3, X2 ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.681 ^a	.463	.441	2.27360	1.492

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	423.913	4	105.978	20.502	.000 ^a
	Residual	491.077	95	5.169		
	Total	914.990	99			

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part Tolerance	VIF	
1 (Constant)	4.776	1.729		2.762	.007					
X1	.360	.108	.342	3.330	.001	.505	.323	.250	.534	1.871
X2	-.194	.105	-.201	-1.842	.069	.339	-.186	-.138	.476	2.099
X3	.427	.078	.518	5.441	.000	.628	.487	.409	.624	1.602
X4	.121	.130	.087	.935	.352	.384	.095	.070	.653	1.532

a. Dependent Variable: Y

