

## **Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan dan Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor**

**Hendrik Kristian**

Kantor Bersama Samsat Kediri Kota

### ***Abstract***

*This research was conducted with the intent and purpose to test the significance of service quality to public compliance in paying vehicle taxes at the Kantor Bersama Samsat Kediri Kota; Test the significance of service quality towards increasing motor vehicle tax revenue in the Joint Office of Samsat Kediri City; Test the significance of community compliance in paying motor vehicle tax to increase motor vehicle tax revenue at the Joint Office of Samsat Kediri City. The study will be conducted at the Joint Office of Samsat Kediri City with a total sample of 344 taxpayers who own four-wheeled vehicles. The research data was taken using an instrument in the form of a questionnaire, the data collected will be analyzed using a regression test to see the relationship between the research variables studied. The results of this study have the following conclusions; There is a positive and significant effect on the quality of service on public compliance paying motor vehicle tax at the Joint Office of Samsat Kediri City; There is a positive and significant effect on the quality of service on increasing motor vehicle tax revenue in the Joint Office of Samsat Kediri City; There is a positive and significant effect of public compliance in paying motor vehicle tax to increase motor vehicle tax revenue at the Joint Office of Samsat Kediri City.*

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan publik yang memenuhi harapan masyarakat secara luas tentu membutuhkan standar nilai sebuah kualitas pelayanan publik yang baik, cepat, dan efisien. Tantangan utama yang dihadapi pada pelayanan publik Kantor Bersama Samsat adalah masih rendahnya angka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang seharusnya memenuhi kewajiban membayar pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah meningkatkan kualitas pelayanan pada kantor Bersama Samsat Kediri Kota. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu dan atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Pada sektor publik pelayanan pemerintah diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya (Savas, 2007:31). Dengan cara memberikan berbagai bentuk alternatif kemudahan pembayaran pajak seperti kecepatan waktu pelayanan, memberikan ruang tunggu yang nyaman, keramahan petugas pelayanan sampai memberikan kemudahan pembayaran melalui mobil keliling, *drive thru*, *samsat corner* ataupun e-samsat, yang terbaru model pembayaran melalui indomaret juga bisa dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor yang berniat membayar pajak tersebut. Perbaikan dan

Selanjutnya untuk menguraikan dan mendeskripsikan permasalahan tersebut

peningkatan kualitas pelayanan yang telah dilakukan diharapkan meningkatkan kepatuhan wajib pajak para pemilik kendaraan untuk segera membayar pajaknya sebelum tanggal jatuh tempo. Pajak kendaraan bermotor sendiri merupakan salah satu pendapatan asli daerah (PAD) yang berguna untuk pembangunan. Maka melakukan perbaikan kualitas pelayanan pada kantor pelayanan pajak kendaraan diharapkan akan diiringi dengan naiknya tingkat kepatuhan masyarakat. Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2010:138).

Selain itu meningkatkannya kepatuhan masyarakat diharapkan akan meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor masuk dalam kategori pajak daerah provinsi, sebagai pajak daerah provinsi maka pada hakekatnya tidak dapat berfungsi bila tidak memiliki objek pajak. Berdasarkan Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Pada pasal 4 undang-undang tersebut dijelaskan bahwa objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan /atau penguasaan kendaraan bermotor.

Penelitian ini dengan menetapkan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kediri Kota?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kediri Kota?
3. Apakah terdapat pengaruh kepatuhan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kediri Kota?

Selanjutnya penelitian ini juga menetapkan tujuan khusus penelitian yang diuraikan sebagai berikut:

1. Menguji signifikansi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan masyarakat membayar pajak kendaraan di Kantor Bersama Samsat Kediri Kota.
2. Menguji signifikansi kualitas pelayanan terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kediri Kota.
3. Menguji signifikansi kepatuhan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kediri Kota.

## B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif korelasional, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1) terhadap kepatuhan masyarakat membayar pajak kendaraan (Y1) dan peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor (Y2) di Kantor Bersama Samsat Kediri Kota. Penelitian direncanakan dilaksanakan di Kantor Bersama Samsat Kediri Kota Jalan Supersemar Nomor 80 Ngronggo Kecamatan Kota Kediri Jawa Timur. Pengambilan data penelitian menggunakan kuesioner penelitian yang sudah diuji validitas dan reliabilitas. Populasi penelitian ini sebanyak 26.840 kendaraan dengan teknik perhitungan dari Isaac dan Michael pada taraf

signifikansi 5% didapatkan besar sampel sebesar 344 responden. Penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu jenis teknik *accidental sampling*. Metode analisis data menggunakan regresi linier sederhana.

## C. Hasil dan Pembahasan

### a. Responden penelitian

Jumlah responden terpilih berdasarkan teknik sampling yang telah ditetapkan dalam penelitian ini sebanyak 343 responden, yang terdiri dari jenis kelamin laki-laki memiliki persentase sebesar 84,5% atau sebanyak 290 responden. Sedangkan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin perempuan memiliki persentase sebesar 15,5% atau sebanyak 53 responden. Selanjutnya sebanyak 41,4% responden penelitian berada pada rentang usia 36-40 tahun, sebanyak 36,7% berada pada rentang usia 30-35 tahun, selanjutnya ada sebanyak 15,2% memiliki usia diatas 40 tahun, sisanya sebanyak 6,7% memiliki usia dibawah 30 tahun. 3 dapat diuraikan sebanyak 39,1% responden memiliki latarbelakang pendidikan SMA, sebanyak 32,7% berpendidikan diploma. Selanjutnya sebanyak 28,3% berlatarbelakang pendidikan sarjana atau sebanyak 97 responden. sebanyak 43,1% atau 148 responden memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, selanjutnya ada sebanyak 28,9% sebagai karyawan swasta. Selanjutnya ada 21,6% memiliki latarbelakang pekerjaan peternak / petani, sebanyak 4,7% merupakan aparat sipil seperti PNS dan juga Tentara dan Polisi sisanya sebanyak 1,7% mengaku sebagai ibu rumah tangga.

### b. Uji Regresi Linier Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Analisis regresi linier dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan pengujian diperoleh hasil yang dapat disajikan dalam tabel sebagai berikut;

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4,423	,659		-6,708	,000
	Kualitas pelayanan	,559	,008	,966	68,899	,000

Intrepretasi pada koefisien kualitas pelayanan menghasilkan nilai sebesar 0,559 bernilai positif hasil tersebut memberikan makna hubungan searah jika variabel kualitas pelayanan mengalami peningkatan

satu satuan maka akan mengakibatkan kepatuhan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor mengalami kenaikan sebesar 0,559 poin atau sebesar 55,9%.

**c. Uji Regresi Linier Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	275261723,301	28162303,529		9,774	,000
	kualitas pelayanan	998584,122	344201,488	,155	2,901	,004

Intrepretasi pada koefisien kualitas pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kediri Kota menghasilkan nilai sebesar 998584,122 bernilai positif hasil tersebut memberikan makna hubungan searah jika variabel kualitas pelayanan mengalami

peningkatan satu satuan maka akan mengakibatkan peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kediri Kota sebesar Rp 998.584,122,-

**d. Uji Regresi Linier Kepatuhan Masyarakat terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	240928350,008	17830910,743		13,512	,000
	Kepatuhan masyarakat	2950699,510	450748,360	,334	6,546	,000

Hasil uji koefisien regresi menghasilkan nilai konstanta sebesar 240928350,008 dengan nilai positif (searah) yang dapat dimaknai jika variabel kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kediri Kota bernilai

nol maka ada peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar Rp240.928.350,008,-. Intrepretasi pada koefisien kepatuhan masyarakat menghasilkan nilai sebesar Rp2.950.699,510 bernilai positif hasil tersebut memberikan

makna hubungan searah jika variabel kepatuhan masyarakat mengalami peningkatan satu satuan maka akan

mengakibatkan peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar Rp2.950.699,510,-.

**e. Uji Parsial Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Masyarakat dan Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kediri Kota**

Model	Beta	t	Sig.
(Constant)	-		
Kualitas Pelayanan*Kepatuhan Masyarakat	,966	68,899	0,000
Kualitas Pelayanan*Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan	,155	2,901	0,004
Kepatuhan Masyarakat*Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan	,334	6,546	0,000

Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor dapat dilihat dari nilai sig,  $0,00 < 0,05$  dari hasil tersebut dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan masyarakat membayar pajak kendaraan. Selanjutnya koefisien beta yang diperoleh dalam analisis sebesar 0,960 yang memberikan makna bahwa setiap perubahan variabel kualitas pelayanan yang dilakukan Kantor Bersama Samsat Kediri Kota memiliki efek sebesar 96% yang berpengaruh nyata dan positif terhadap perubahan variabel dependen kepatuhan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor.

Kontribusi kualitas pelayanan publik terekam dalam item pertanyaan yang menunjukkan 43,7% responden setuju pelayanan yang diberikan pegawai samsat sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Bahkan 61,2% responden menyebut pegawai samsat memiliki kesiapan dalam melayani wajib pajak. Respon yang baik dari pegawai samsat juga mendapatkan apresiasi dari wajib pajak yang menyebutkan 37,9% setuju jika pegawai samsat selalu ada apabila wajib pajak membutuhkan bantuan jika mengalami kesulitan mengurus perpajakan kendaraan. Dari sanalah akhirnya sebanyak 49% wajib pajak kendaraan sangat mempercayai kinerja pegawai samsat dalam memberikan pelayanan. Kondisi tersebut mendorong 37,9% wajib pajak selalu memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor. Bahkan sebanyak 49,35% setuju membayar pajak kendaraan tepat waktu. Pelayanan yang baik, cepat, efisien akan memberikan persepsi yang positif bagi wajib

pajak yang akan mengurus kewajiban pajak kendaraan, kondisi tersebut terbukti meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan masyarakat sebagai disebutkan sebanyak 49,6% responden menyatakan membayar pajak merupakan kewajiban warga negara sebagai pemilik kendaraan.

Temuan penelitian ini nyatanya seirama dengan hasil penelitian dari Mustikautama (2015) dan Awaludin (2017) yang memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Konsistensi kesimpulan juga ditemukan dalam penelitian yang dilakukan Printaningrum (2006) menyebutkan pelayanan prima pajak kendaraan bermotor berpengaruh signifikan kepada motivasi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian Wulandari, dkk., (2017) juga menemukan kesimpulan berbeda yang menyebut tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda dua.

Selanjutnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor dapat dilihat dari nilai sig,  $0,004 < 0,05$  dari hasil tersebut dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan. Selanjutnya koefisien beta yang diperoleh dalam analisis sebesar 0,115 yang memberikan makna bahwa setiap perubahan variabel kualitas pelayanan yang dilakukan Kantor Bersama Samsat Kediri Kota memiliki efek sebesar 11,5% yang

berpengaruh nyata dan positif terhadap perubahan variabel dependen peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Sumbangan efektif kualitas pelayanan juga ternilai dari persepsi wajib pajak yang menyebutkan 37,9% responden setuju bahwa pegawai samsat memiliki kompetensi/pengetahuan mengenai tugas dan fungsi masing-masing. Kualitas pelayanan juga dinilai dari bukti fisik kantor pelayanan, yang menurut 43,7% menyatakan fasilitas kantor samsat memenuhi aspek kenyamanan dan kebersihan untuk memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Selain bukti fisik, modal keramahan dan kerapuhan para pegawai juga memunculkan persepsi yang baik pada wajib pajak kendaraan yang dinilai sebanyak 37,9% wajib pajak. Secara empiris Ariani (2018) yang memberikan kesimpulan kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap penerimaan pajak. Penelitian tersebut juga berkesimpulan kualitas pelayanan pajak juga memiliki pengaruh tidak langsung terhadap penerimaan pajak melalui kesadaran wajib pajak. Kesimpulan yang konsisten juga diketemukan dalam penelitian Prasetyo (2012) menyebutkan kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. Maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan mendorong wajib pajak untuk aktif membayar kewajiban pajak yang muara akhirnya memberikan pendapatan bagi negara.

Selanjutnya pengaruh variabel kepatuhan masyarakat membayar pajak kendaraan terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor dapat dilihat dari nilai  $\text{sig. } 0,00 < 0,05$  dari hasil tersebut dapat disimpulkan variabel kepatuhan masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Selanjutnya koefisien beta yang diperoleh dalam analisis sebesar 0,334 yang memberikan makna bahwa setiap perubahan variabel kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak akan memiliki efek sebesar 33,4% yang berpengaruh nyata dan positif terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor Kantor Bersama Samsat Kediri Kota. Faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak suatu negara diantaranya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak

masyarakat di negara tersebut. Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Kepatuhan pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif (Chau dan Leung, 2009). Temuan lain yang cukup menarik juga dilakukan Hamzah (2013) menyebut ada hubungan kuat antara kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

### 1. Implikasi penelitian

Penelitian menemukan kualitas pelayanan yang baik nyatanya terbukti mampu meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan, bahkan kontribusinya mampu mencapai 96,6%. Namun demikian ada temuan yang cukup menarik apabila kualitas pelayanan dikoneksikan dengan peningkatan penerimaan pajak kendaraan rupanya belum mampu berkontribusi maksimal, hal tersebut terlihat dari kontribusi sebesar 15,5%. Kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Bersama Samsat Kediri Kota akan nyatanya belum mampu meningkatkan penerimaan pajak kendaraan secara maksimal. Akan sangat baik untuk mulai mempertimbangkan pendekatan lain untuk mendorong peningkatan penerimaan pajak kendaraan di luar kontribusi kualitas pelayanan. Selanjutnya kepatuhan masyarakat dalam temuan penelitian terbukti berkontribusi sebesar 34,4% dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan. Kepatuhan masyarakat secara empiris lebih terbukti berkontribusi dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan, namun kualitas pelayanan belum berkontribusi maksimal dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Kantor Bersama Samsat Kediri Kota dapat melakukan pendekatan kepatuhan masyarakat sehingga penerimaan pajak akan semakin meningkat.

### D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian sebagaimana yang telah dipaparkan pada bab hasil dan pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan

masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kediri Kota.

2. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kediri Kota.
3. Ada pengaruh positif dan signifikan kepatuhan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kediri Kota.

#### E. Rekomendasi

1. Temuan penelitian menunjukkan kualitas pelayanan memiliki kontribusi besar dalam membentuk kepatuhan masyarakat membayar pajak kendaraan, persepsi wajib pajak atas kualitas pelayanan menyangkut semua aspek dalam satu paket pelayanan publik yang cepat, efisien, mudah serta transparan menjadi keharusan, kualitas pelayanan harus terus dijaga bahkan semakin baik jika ditingkatkan terus menerus. Namun temuan ini juga menunjukkan kontribusi kualitas pelayanan belum mampu mendorong peningkatan penerimaan pajak kendaraan secara langsung, kondisi tersebut dikarenakan ada faktor-faktor lain yang memiliki pengaruh kuat dalam membentuk peningkatan penerimaan pajak kendaraan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek dari puluhan faktor lain yang dapat membentuk peningkatan penerimaan pajak kendaraan yang ada di Kantor Bersama Samsat Kediri Kota.
2. Kepatuhan wajib pajak di Kantor Bersama Samsat Kediri Kota masuk dalam kategori cukup, hal tersebut terlihat dari kontribusi 33,4% yang mampu memprediksi peningkatan penerimaan pajak kendaraan. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dengan sendiri akan meningkatkan penerimaan pajak kendaraan, namun perlu dipahami bahwa atauran pajak kendaraan yang mengikuti harga jual kendaraan tentu menimbulkan fluktuasi yang setiap tahunnya akan menurun. Kontribusi yang masih rendah variabel kepatuhan terhadap peningkatan penerimaan

memang dapat dijelaskan mengingat banyak variabel lain yang memiliki sumbangsih besar dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan seperti makin masifnya kendaraan baru yang keluar dari dealer tentu menjadi potensi pajak setiap tahunnya.

#### F. Daftar Pustaka

- Awaluddin, Ishak, Siti Nurnaluri, Wa Ode Rahmi Damayanti. (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kendari). Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol. (2)2: 109-122.
- Ariani, Dwi. (2018). "Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Kualias Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan Dampaknya terhadap Penerimaan Pajak (Studai Kasus Pemilik Kendaraan Bermotor di Daerah Jakarta Selatan)." Skripsi tidak diterbitkan. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Ilham. (2016). Inovasi Pelayanan dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTD Samsat Kota Bukittinggi. Jurnal JOM Fisip. Vol.3(2):1-20.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2010) .*Perpajakan Indonesia : Konsep dan. Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah
- Printaningrum, Siti Senorita. (2006). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Motivasi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Bersama SAMSAT Surabaya 1 Manyar). Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Airlangga.

- Prasetyo, Tatah. (2012). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dikantor (SAMSAT) Kota Semarang I". Skripsi tidak diterbitkan. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2001 tentang Retribusi Daerah
- Wulandari, Dewi Muhaarrohmah, Syska Lady Sulistyowatie, Imam Santosa. (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kemudahan Pembayaran, dan Razia Lapangan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Studi Kasus pada Kantor Bersama Samsat Klaten). *Jurnal Kiat Bisnis*. Vol. 6(5):402-416.
- Savas, Prajudi. 2007. *Komunikasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta, Bina Aksara
- Hamzah, Masita. (2016). "Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Makasar. Skripsi tidak diterbitkan. Makasar: Universitas Negeri Makasar.