

DAMPAK PELAYANAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA SURAKARTA

¹Selva Dwi Cahya, ²Ismunawan

^{1, 2}Program Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta, Sukoharjo.

Email : selvacahya050@gmail.com

Email : wanismu@ymail.com

Abstract

The purpose of this study was to examine the effect of mobile Samsat services on the Compliance of Motor Vehicle Taxpayers in the City Surakarta. In this study, surveyed 494,370 Motor Vehicle Taxpayers registered at the Surakarta Samsat office. The Slovin formula was used to select a sample of 100 participants for the sampling procedure. Reliability and validity tests, normality tests (eg T and F tests), heteroscedasticity tests (eg autocorrelation tests), and determination tests are all included in the multiple linear regression analysis (R2). Based on hypothesis testing, taxes and access to facilities have a major effect on compliance with motorized vehicle taxpayers, while the complaint center and website have no significant effect on compliance. Motor vehicle taxpayers are more likely to comply with tax laws when they have access to facilities such as complaint centers and websites. web, according to the findings of the F test. The result of the R2 test, on the other hand, shows the number 0.679. There is an independent variable effect of 67.9% on the dependent variable, and the effect of an additional component of 32.1%.

Keywords : Tax Access, Facilities, Complaint Center, Website ,Taxpayer Compliance.

I. PENDAHULUAN

Saat ini, Pajak Kendaraan Bermotor Kota Surakarta merupakan pemungutan pajak daerah yang mampu menjaga aliran pendapatan tetap stabil untuk pembangunan jasa dan infrastruktur. Akibat kegagalan Kota Surakarta dalam memungut pajak sebesar Rp 4.498.254.062.550 pada tahun 2020, terjadi penurunan kepatuhan pajak kendaraan bermotor kota tersebut. Samsat Surakarta telah mendaftarkan 13 kategori kendaraan bermotor, dan persentase realisasi penerimaan pajak dari kendaraan tersebut adalah 4,58 persen pada tahun 2020, dibandingkan 5,18 persen pada tahun 2019. Sebagai konsekuensi dari kurangnya undang-undang yang berat, denda yang liberal, dan kurang ramah pegawai pajak di Surakarta, pendapatan pajak kendaraan bermotor kota diperkirakan akan menurun pada tahun 2020.

Rendahnya kepatuhan pajak kendaraan bermotor Kota Surakarta antara lain karena masa pandemi, ketika semua aktivitas masyarakat dibatasi. Hal ini menjadi salah satu penyebab meningkatnya tunggakan pajak kendaraan bermotor. Dalam hal pandemi Corona, kepatuhan yang lebih baik terhadap undang-undang pajak kendaraan bermotor diperlukan, maka Pemerintah membentuk program – program pajak antara lain adanya pemutihan pajak dengan penghapusan denda pajak PKB pada masa pandemi hal ini mendorong masyarakat untuk segera membayar pajak ,adanya peningkatan pelayanan e-samsat secara online dan lebih mudahnya adanya pelayanan samsat keliling yang beredar di wilayah surakarta , hal ini memudahkan masyarakat dalam membayar pajak di lokasi terdekat daerah masing- masing .Pelayanan samsat keliling ini dapat dinikmati semua masyarakat dan layanan ini mampu lebih mendekatkan kepada masyarakat umum .

Mengumpulkan pendapatan pajak kendaraan bermotor mungkin sulit karena prosedur perpajakan tidak dipahami dengan baik oleh sebagian besar masyarakat.Hal ini mengakibatkan kurangnya upaya pemungutan pajak oleh masyarakat (Sista, 2019).Kepatuhan pajak kendaraan bermotor merupakan aspek penting dalam mencapai maksud atau tujuan penerima pajak yang telah ditetapkan.Tujuan utama Direktorat Jenderal Pajak adalah untuk menciptakan pengetahuan masyarakat tentang perlunya membayar pajak secara teratur, yang merupakan

salah satu komponen kunci dalam membantu wajib pajak mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Sista, 2019). Individu bertanggung jawab untuk memastikan mereka membayar pajak mereka (Sista, 2019).

Pajak kendaraan bermotor adalah bea tahunan satu kali bagi setiap orang yang memiliki kendaraan dengan mesin pembakaran dalam. Tujuannya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan menghadirkan inovasi layanan baru yang nyaman dan hemat waktu. Pembayaran pajak kendaraan bermotor didorong oleh pelayanan publik (Sista, 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Surakarta. Mereka berharap dapat meningkatkan layanan Samsat seluler dengan memberikan layanan tingkat tertinggi dan merekrut pemeriksa pajak yang baik dan profesional. Implikasi penelitian ini antara lain: Penerimaan pajak kota Surakarta, khususnya pajak kendaraan bermotor, dapat meningkat seiring dengan berjalannya waktu dan ancaman sanksi perpajakan di masa mendatang.

Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (KBM) di Solo mencapai Rp. 4,3 miliar pada akhir Juni 2019, menurut Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Surakarta, dengan tunggakan yang berasal dari 15.985 kendaraan bermotor (Tribunsolo.com, 2019). Lalu pada tahun 2020 jumlah pemilik kendaraan yang melakukan pajak kendaraan sejak merebaknya virus corona, hanya mengalami sedikit penurunan, yakni sekitar 2 persen (Kompas.com, 2020). Tahun 2020 tercatat adanya penurunan realisasi pajak sebesar 0,6 persen. Maka Berdasarkan fenomena tersebut dapat dibuktikan dari data instansi pemerintah yang menangani data terkait administrasi Pajak Kendaraan Bermotor di Surakarta yaitu UPPD Kota Surakarta yang beralamat di Jl Prof Suharso No 17 Surakarta . .

Jenis Kendaraan	2019	2020
A-1 Sedan ,Jeep,Station Wagon(Pribadi)	Rp 135.379.664.300	Rp 127.676.076.975
A-2 Sedan ,Jeep,Station Wagon(Umum)	Rp 278.956.725	Rp 192.965.475
B-1 Bus ,Micro Bus (Pribadi)	Rp 1.249.123.050	Rp 1.032.011.725
B-2 Bus ,Micro Bus (Umum)	Rp 768.039.175	Rp 696.487.525
C-1 Truk ,Pick up (Pribadi)	Rp 28.451.153.200	Rp 26.428.415.000
C-2 Truk ,Pick up (Umum)	Rp 1.502.024.600	Rp 1.446.682.925
D-1 Kendaraan khusus (Pribadi)	Rp 49.352.500	Rp 47.959.400
E Sepeda motor	Rp 64.742.687.175	Rp 57.336.243.800
A-3 Sedan ,Jeep,Station Wagon(Pemerintah)	Rp 487.222.675	Rp 495.369.200
B-3 Bus ,Micro Bus (Pemerintah)	Rp 83.385.625	Rp 102.289.575
C-3 Truck ,Pick up (Pemerintah)	Rp 233.854,175	Rp 189.896.050
E-3 Sepeda motor , Scooter (Pemerintah)	Rp 85.361.150	Rp 99.108.800
D-3 Kend Khusus Alat alat berat (Pemerintah)	Rp 5.288.000	Rp 2.431.000
Jumlah Realisasi	Rp 233.316.112.350	Rp 215.745.937.450

Tabel 1. Penerimaan Realisasi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Surakarta Selama Tahun 2019 dan 2020.

Berdasarkan tabel diatas terdapat data jenis kendaraan bermotor pada tahun 2019 bahwa anggaran pajak yang terealisasi sebesar Rp 233.316.112.350 sedangkan anggaran tahun 2020 mengalami penurunan hanya mencapai Rp 215.745.937.450. Dari data realisasi yang tercapai tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak masih banyak yang lalai. Adapun Kenaikan Jumlah obyek wajib pajak kendaraan bermotor semakin banyak pada tahun 2020 sebesar 494.370 obyek wajib pajak, hal ini tidak bisa di jadikan tolak ukur memaksimalkan

pembayaran pajak disebabkan masih banyaknya target realisasi pajak yang belum tercapai cukup besar di tahun 2020 ,maka perlu adanya peningkatan pelayanan samsat keliling agar kepatuhan wajib pajak menjadi lebih baik (*Epenatausahaan.jatengprov.go.id*, 2019).

Terjadinya penurunan anggaran wajib pajak kendaraan bermotor mengindikasikan bahwa faktor – faktor pelayanan pajak menjadi hal penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak . Salah satu program pemerintah adanya layanan samsat keliling yang terdiri dari empat aspek dalam pelayanan samsat keliling antara lain akses pajak , fasilitas , complaint center dan website .Dalam rangka memaksimalkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak , maka empat aspek dalam layanan samsat keliling menjadi hal yang harus di kaji dalam penelitian ini.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Sebagai bagian dari pajak kota, pajak kendaraan bermotor adalah salah satu dari banyak komponen yang terdiri dari pajak kendaraan bermotor. Menurut peraturan pemerintah yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yang khusus mengatur pajak dan retribusi daerah, diperbolehkan.Pemilik kendaraan roda dan yang menjalankan peralatan yang bergerak di jalan raya wajib membayar pajak kendaraan bermotor, sesuai Pergub Provinsi Jawa Timur.Untuk jangka waktu 12 bulan berturut-turut, mulai saat mobil didaftarkan dan berakhir sampai dicabut pendaftarannya, pajak kendaraan bermotor dipungut atas semua kendaraan yang terdaftar di suatu negara bagian.Orang pribadi atau badan hukum yang memiliki kendaraan bermotor dikenakan pajak atau menanggung beban keuangan perpajakan, mana yang lebih besar (Ridhwan, 2021).

Dalam hal mematuhi peraturan, kepatuhan adalah bentuk kepatuhan.Untuk tujuan definisi "kepatuhan wajib pajak" ini, "hormat dan patuh" berarti bahwa wajib pajak mengikuti hukum dan peraturan perpajakan yang relevan secara disiplin (Sista, 2019).Ada berbagai macam formulir yang harus diisi untuk keperluan perpajakan. Kepatuhan formal dan material dapat dicirikan sebagai pembayaran pajak tepat waktu oleh wajib pajak sebelum batas waktu pajak sesuai dengan aturan yang berlaku, serta pelaporan ke kantor pajak secara komprehensif, rinci, dan jujur ke kantor pajak. halal sesuai dengan peraturan yang berlaku (Sista, 2019).

Kendaraan bermotor digunakan untuk mengantar pelanggan dari dan ke Mobile Samsat yang menyediakan validasi STNK, pembayaran PKB, dan pembayaran SWDKLLJ.Melalui penggunaan Samsat Link, pengemudi dapat menggunakan Samsat saat mengemudi. Sistem dan Prosedur Layanan Samsat Mobile antara lain, namun tidak terbatas pada: Tidak ada mobil blokir yang dilayani oleh SAMSAT Mobile, disediakan petugas pelayanan atau service oleh masing-masing instansi terkait sesuai dengan tuntutan masing-masing instansi untuk menawarkan petugas pelayanan sesuai dengan kriteria KTP asli, BPKB asli, dan STNK asli. Setelah layanan dimulai, semua data direkonsiliasi dengan master database SAMSAT Joint Office dalam waktu 1 (satu) hari kerja berikutnya (Haryanti & Wijaya, 2020). Aksesibilitas, kesederhanaan penggunaan, pusat keluhan, dan situs web adalah empat landasan produk yang sukses.

Kata "masuk" dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sinonim untuk "akses".Akses pajak, sebagaimana dijelaskan oleh Barius et al, merupakan pusat atau lokasi kegiatan pelayanan strategis yang mudah dijangkau oleh wajib pajak (2019).Hal ini memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya karena memudahkan untuk berkeliling dan menentukan rute dengan jelas.Dalam hal pembayaran pajak, itu agak mudah, terutama:

1. Lokasi unit servis berlokasi strategis dan mudah diakses.
2. Unit layanan reguler memiliki mekanisme antrian.
3. Cara dan proses pembayaran yang simple dan praktis

4. Desain dan tata letak unit

Untuk memulai suatu fungsi dan memberikan kemudahan adalah dua definisi yang diberikan oleh Kamus Besar Bahasa Indonesia tentang istilah "fasilitas". Dalam hal penyediaan sarana dan prasarana yang memenuhi standar keunggulan tertinggi dan berkontribusi pada upaya Indonesia untuk memodernisasi administrasi perpajakan, orang Indonesia menggunakan istilah "fasilitas" (Barius, 2019). Berdasarkan temuan penelitian (Barius, 2019). Wajib pajak memiliki akses terhadap semua fasilitas, staf, dan hal-hal yang diperlukan agar proses pelayanan perpajakan dapat berjalan dengan baik. Fasilitas fisik dan virtual termasuk dalam istilah "fasilitas". Indikator fasilitas menurut Barius (2019) antara lain sebagai berikut:

1. Komputer, pemindai, mobil servis, dan alat dalam jumlah yang memadai semuanya tersedia untuk pekerjaan itu.
2. Leaflet informasi perpajakan diberikan secara berkala kepada wajib pajak.
3. Dalam hal penjelasan dan jejaring, petugas sudah menguasai fakta perpajakan;
4. Dengan mengakses situs web IRS atau situs web agen penagihan, wajib pajak dapat memperoleh informasi lengkap mengenai pajak.
5. Ada beberapa media yang melaporkan isu-isu terkait pajak, termasuk surat kabar, majalah, jurnal, dan iklan televisi.

Complaint center berarti wadah atau tempat yang disediakan untuk menampung keluhan atau ketidakpuasan akan sesuatu, khususnya tentang pelayanan pajak. Adanya tempat bagi wajib pajak untuk menyampaikan keluhan terhadap segala bentuk pelayanan Samsat keliling, sehingga dapat menjadi feedback bagi Samsat untuk meningkatkan pelayanan (Ratnasari & Sulisyani, 2018).

Tjiptono (2019: 474) mengklaim bahwa pengaduan tidak lebih dari pernyataan ketidaksetujuan atau ketidakbahagiaan seseorang dengan skenario tertentu. Keluhan dapat dikumpulkan melalui berbagai teknik termasuk kotak saran, saluran telepon yang ditujukan untuk keluhan konsumen, survei kebahagiaan pelanggan, dan survei keluar pelanggan.

Tjiptono dan Chandra (2016:253) membuat daftar manfaat penanganan masalah secara efektif berikut ini:

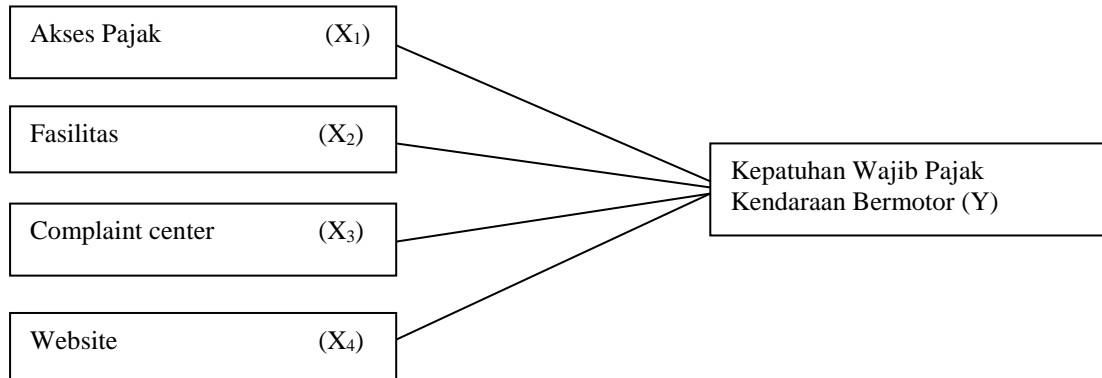
1. Peluang baru akan diberikan kepada penyedia layanan untuk menjalin kembali hubungan dengan pelanggan yang tidak puas.
2. Publisitas yang tidak menguntungkan disimpan di teluk untuk menjaga nama baik penyedia layanan.
3. Penyedia layanan menyadari elemen layanan yang harus dikelola agar sesuai dengan kebutuhan klien mereka.
4. Penyedia layanan dapat mengidentifikasi akar masalahnya.
5. Karena mereka memiliki kesempatan, karyawan mungkin terdorong untuk memberikan layanan yang lebih baik.

Sebuah situs web menyediakan 24 jam sehari, tujuh hari seminggu, dan 365 hari setahun akses ke informasi dan teknologi. Jika sebuah situs web bertindak sebagai sumber informasi, komunikasi, dan publikasi, itu dapat mempengaruhi persepsi pelanggan dan masyarakat umum. Layanan penyajian informasi yang menggunakan hyperlink untuk memudahkan para peselancar (pengguna komputer yang membaca materi online) mengakses informasi dengan mengklik, sebagaimana disebutkan Sidik, merupakan situs Arizona saat pertama kali muncul (2017:107).

Hal ini berbeda dengan penelitian sebelumnya oleh Barius (2019), Ratnasari dan

Sulisyani (2018), serta Haryanti dan Wijaya (2020) yang mendefinisikan fasilitas sebagai teknologi yang komprehensif. sarana dan prasarana yang memenuhi standar mutu dan membantu upaya reformasi administrasi perpajakan Indonesia pada tataran praktis (Barius, 2019)). Sarlina et al (2019) tidak menemukan bukti bahwa fasilitas berdampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sebuah perusahaan, seperti SAMSAT, menawarkan berbagai "fasilitas" untuk membuat hidup lebih sederhana bagi pembayar pajak. Proses pembayaran PKB mencakup berbagai barang dan jasa, termasuk berbagai solusi berbasis teknologi yang memudahkan dalam melakukan pembayaran. (Sarlina et al., 2019).

2.1 KERANGKA PEMIKIRAN



2.2 HIPOTESIS

Pertumbuhan masyarakat di Kota Surakarta yang cukup banyak dan memiliki wilayah yang cukup luas maka pemerintah memberikan pelayanan samsat keliling untuk mempermudah pembayaran PKB dengan membuka beberapa samsat keliling dilokasi strategis ,mudah dijangkau masyarakat sekitar .Pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau oleh wajib pajak dikenal dengan istilah akses pajak (Barius, 2019).Akses perpajakan tergolong sebagai tempat yang memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.Wajib Pajak di Kota Surakarta sangat senang dengan kemudahan mendapatkan informasi perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh akses pajak yang berimplikasi pada kemudahan dalam membayar pajak. Hasil ini dicapai oleh peneliti Barius (2019), Ratnasari dan Sulisyani (2017), Haryanti dan Wijaya (2020), dan Sarlina dkk (2019). Semakin dekat Anda dengan tempat pemungutan pajak, semakin besar tagihan pajak Anda.Wajib pajak yang taat hukum meningkat jumlahnya. Berikut ini adalah kemungkinan teori berdasarkan temuan investigasi.:

H₁ : Akses pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Tugas hanya dapat diselesaikan dengan bantuan fasilitas.Mereka mencakup elemen seperti kemudahan penggunaan dan kenyamanan.Dalam hal penyediaan sarana dan prasarana yang memenuhi standar keunggulan tertinggi dan berkontribusi pada upaya Indonesia untuk memodernisasi administrasi perpajakan, orang Indonesia menggunakan istilah "fasilitas" (Barius, 2019). Pembayaran pajak tepat waktu dimungkinkan oleh kelengkapan mobil samsat,

serta perlengkapan dan perlengkapan kantor modern yang sesuai. Fasilitas juga merupakan objek yang membantu kelancaran semua prosedur saat membayar pajak kendaraan bermotor.

Sarlina et al (2019) menemukan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang kecil terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, namun penelitian lain menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepatuhan. Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya, hipotesis kedua dapat dikemukakan sebagai berikut:

H₂ : Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor .

Kritik dan saran sangatlah penting dalam pelayanan samsat keliling karena hal tersebut mampu memperbaiki pelayanan samsat keliling menjadi lebih baik dari sebelumnya . Adapun layanan complaint center untuk menampung semua keluhan masyarakat saat melakukan pelayanan terhadap masyarakat secara langsung . Layanan Complaint center berarti wadah atau tempat yang disediakan untuk menampung keluhan atau ketidakpuasan akan sesuatu, khususnya tentang pelayanan pajak. Adanya tempat bagi wajib pajak untuk menyampaikan keluhan terhadap segala bentuk pelayanan Samsat keliling ,sehingga dapat menjadi feedback bagi samsat untuk meningkatkan pelayanan (Ratnasari & Sulisyani, 2018). Complaint center yang penanganannya cepat dan memuaskan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor semakin meningkat .

Pusat pengaduan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, menurut penelitian Ratnasari dan Sulisyani (2018; Haryanti dan Wijaya (2020)). Berdasarkan analisis ini, hipotesis ketiga dapat dirumuskan:

H₃ : Complaint center berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor .

Website sangatlah penting di masa digital saat ini karena pada masa sekarang teknologi sudah canggih dan masyarakat dominan menginginkan hal yang praktis , cepat dan menghemat waktu maka samsat keliling menciptakan website untuk mengecek segala informasi tentang pajak dengan mudah dan adanya update informasi pajak secara rutin melalui website jadi sangatlah praktis ,Informasi yang di inginkan dapat dengan mudah di akses lewat website secara online artinya lebih hemat waktu , hal itu meningkatkan minat masyarakat memakai website pajak untuk mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Persepsi pelanggan dan publik terhadap sebuah situs web dapat dibentuk jika berfungsi sebagai sumber informasi, komunikasi, dan publikasi. Direktorat Jenderal Pajak akan dapat berinteraksi dengan wajib pajak dan memberikan informasi kepada mereka dengan lebih mudah berkat situs web. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak akan perlunya membayar pajak karena mereka lebih memahami sistem perpajakan (Haryanti & Wijaya, 2020).

Tidak dapat dipungkiri bahwa website memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, menurut penelitian yang dilakukan oleh Ratnasari dan Sulisyani (2018) dan Haryanti dan Wijaya (2020). Hipotesis keempat dapat diutarakan sebagai berikut berdasarkan hasil penelitian ini:

H₄ : Website berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor .

III. METODE PENELITIAN

Strategi pengumpulan data ini, sumber informasi terpenting antara lain: Menurut Sugiyono, 2017 “data primer” mengacu pada informasi yang dikumpulkan peneliti langsung

dari sumber data. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan informasi primer karena diberikan langsung kepada responden dan berisi sejumlah besar pertanyaan.

Prosedur analisis data kuantitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau menggambarkan informasi yang telah diperoleh. Pengumpulan, pengolahan, penyajian, dan interpretasi data semuanya termasuk dalam kegiatan statistik deskriptif. Berdasarkan pendapat ahli, analisis ini dilakukan untuk merangkum tanggapan responden terhadap variabel penelitian dengan memberikan tanda centang satu jawaban dengan urutan lima skala Likert sesuai dengan kriteria sebagai berikut: sangat setuju (SS) = 5, setuju (S) = 4, netral (N) 3, tidak setuju TS=2, dan sangat tidak setuju SS=1.

Pada tahun 2020, Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kota Surakarta berjumlah 494.370 obyek pajak, menurut data UPPD Kantor Surakarta tahun 2020. Secara kebetulan, peneliti dapat mengumpulkan sampel dari setiap orang yang ditemuinya tanpa perencanaan sebelumnya, menurut (Sugiyono, 2009) teknik pengambilan sampel Accidental Sampling. Pendapat para ahli dalam menentukan jumlah sampel yang akan diambil menggunakan rumus Slovin dan Teori Slovin adalah bahwa (Slovin ,1960).

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Rumus slovin =

$$\begin{aligned} \text{Perhitungan slovin} &= \frac{494.370}{1 + (494.370 \times 0,1^2)} \\ &= \frac{494.370}{1 + (4943,7)} \\ &= \frac{494.370}{4.944,7} = 99,979 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Seperti yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2017), peneliti menspesifikasikan suatu variabel sebagai apa saja yang ingin mereka eksplorasi untuk dipelajari lebih lanjut sehingga mereka dapat menarik kesimpulan sendiri. Variabel bebas (x) dan variabel terikat (y) keduanya digunakan dalam analisis ini (y). Akses ke informasi pajak, fasilitas, hotline layanan pelanggan, dan situs web perusahaan semuanya dipertimbangkan dalam penelitian ini. Kepatuhan terhadap Undang-Undang Perpajakan oleh Wajib Pajak merupakan variabel terikat, namun Dengan memudahkan wajib pajak untuk menemukan jalan lokal dan rute yang ditandai dengan baik, ini memudahkan Saudara untuk menyelesaikan tanggung jawab pajak mereka, sehingga lebih nyaman bagi Saudara untuk melakukannya. Akses pajak merupakan variabel pertama dalam persamaan X1 (Barius, 2019). Metode pembayaran yang mudah dan praktis, proses PKB yang cepat dan mudah, sistem antrian yang teratur untuk layanan Samsat mobile dan jadwal layanan yang efektif menjadi kriteria dari penelitian Uliwati.H (2019). Ini adalah ringkasan dari temuan dari penelitian ini.

Berbicara tentang administrasi perpajakan di Indonesia, istilah “fasilitas” digunakan untuk menggambarkan operasi yang lengkap, termasuk penyediaan sarana dan prasarana yang memenuhi kriteria kualitas (Barius, 2019). Penelitian Uliwati, H (2019), didasarkan pada fakta bahwa rambu-rambu yang menunjukkan tersedia ruang tunggu yang bagus, tersedia tempat parkir yang layak, komputer, kendaraan dinas, dan peralatan bantu yang sesuai tersedia.

Pamflet dan komunikasi lainnya tentang PKB secara rutin dikirimkan kepada wajib pajak selain informasi tentang perkembangan PKB yang dapat ditemukan secara online.

Variabel X₃ adalah Complaint center berarti wadah atau tempat yang disediakan untuk menampung keluhan atau ketidakpuasan akan sesuatu, khususnya tentang pelayanan pajak. Adanya tempat bagi wajib pajak untuk menyampaikan keluhan terhadap segala bentuk pelayanan Samsat keliling, sehingga dapat menjadi feedback bagi samsat untuk meningkatkan pelayanan (Ratnasari & Sulisyani, 2018). Kriteria penelitian dari Chandra, C.A (2018) dengan indikator Petugas pelayanan samsat keliling bersedia dan sabar mendengarkan keluhan wajib pajak, Petugas pelayanan dari Mobile Samsat merespon dengan cepat dan tepat pengaduan dari wajib pajak kendaraan bermotor, memberikan pelayanan yang terbaik, serta mampu mengatasi masalah dengan cepat dan tepat. Petugas pelayanan samsat keliling mampu menyelesaikan permasalahan PKB tanpa menyulitkan WP.

Untuk mendukung layanan perpajakan modern yang tersedia online 24 jam sehari, X₄ merupakan variabel website yang mengacu pada akses informasi atau teknologi. Persepsi pelanggan dan publik terhadap sebuah situs web dapat dibentuk jika berfungsi sebagai sumber informasi, komunikasi, dan publikasi. Kriteria penilaian dari penelitian Idamayanti, R, F. (2019) dengan indikator Mudah bagi saya untuk masuk/mengakses ke halaman web, Mudah bagi saya dalam menggunakan web, Mudah dimengerti menu – menu di website pajak, Langkah – langkah penggunaan web sudah sesuai urutan.

Variabel Y mengukur kesesuaian dengan hukum dan perpajakan dalam kaitannya dengan kendaraan bermotor, menunjukkan kepatuhan dan kepatuhan terhadap tugas seseorang secara disiplin (Sista, 2019). Untuk pajak kendaraan bermotor, Kriteria penilaian dari penelitian Wardani, D, K & Rumiya (2017) saya selalu memenuhi tanggung jawab hukum saya, saya sering membayar pajak tepat waktu, dan saya selalu melengkapi data persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan aturan. Di sisi lain, saya terkenal buruk dalam mengingat kapan waktunya tiba (yang sering terjadi).

Untuk melakukan analisis regresi linier berganda, alat analisis data harus digunakan. Regresi linier berganda dapat digunakan untuk menguji hubungan antara dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Instrumen uji untuk alat analisis terdiri dari sebagai berikut :

Formula rumus regresi linier berganda :

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

Dimana :

Y = Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

x₁ = akses pajak

x₂ = fasilitas

x₃ = complaint center

x₄ = Website

a = nilai konstanta

b = koefisien regresi

e = Variabel pengganggu /error term

Uji instrument terdiri dari : Tujuan dari tes reliabilitas adalah untuk menetapkan seberapa konsisten jawaban seseorang atas pertanyaan dalam kuesioner. Misalnya, nilai Crobbach's alpha suatu kuesioner dianggap dapat dipercaya jika lebih dari 0,60, sedangkan uji validitas

digunakan untuk menetapkan apakah item pertanyaan dan pernyataan yang digunakan untuk mengukur suatu variabel dapat diandalkan atau tidak. Setiap indikasi pernyataan pada skor konstruk adalah valid setelah diperoleh hasil yang signifikan secara statistik untuk setiap indikator, dibuktikan dengan $\text{sig} < 0,05$.

Uji asumsi klasik terdiri dari :Keteraturan suatu kumpulan data dapat dinilai dengan menggunakan uji normalitas. Dalam kasus ketika ukuran sampel lebih dari 50 dan data diasumsikan terdistribusi secara teratur, uji Kolmogorov-Sminov harus digunakan.Uji multikolinearitas digunakan jika terdapat keterkaitan antar variabel bebas yang menunjukkan gejala multikorelasi.Dalam kasus multikorelasi, terdapat korelasi yang tinggi antara dua atau lebih variabel bebas.Kurangnya multikolinearitas dapat dibuktikan dengan membandingkan VIF dengan nilai toleransi lebih besar dari 10 dan menyimpulkan bahwa nilai toleransi lebih dari 10. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menunjukkan bahwa variabel tidak sama di semua pengamatan dalam suatu populasi. Jika hasilnya lebih besar dari 0,05, tidak ada tanda heteroskedastisitas. Uji Autokorelasi jarang digunakan dalam data cross-section untuk menguji autokorelasi, maka studi data cross-section tidak penting.Autokorelasi negatif ditunjukkan dengan nilai DW yang lebih rendah; autokorelasi positif ditunjukkan dengan nilai DW yang lebih tinggi; autokorelasi negatif ditunjukkan dengan nilai DW yang lebih rendah; autokorelasi positif menunjukkan nilai DW yang lebih tinggi; AutoCore negatif menunjukkan semakin rendah nilai DW; AutoCore positif menunjukkan semakin tinggi nilai DW; AutoCore negatif menunjukkan semakin rendah nilai AutoCore. Nilai DW yang lebih besar dari 4 –dl tidak dapat diinterpretasikan sebagai indikasi bahwa sampel tidak mengandung autokorelasi negatif.

Uji Hipotesis (uji T, ujiF, uji R^2) :Uji T digunakan untuk membandingkan variabel independen dan dependen untuk menentukan apakah ada hubungan yang signifikan. Ketika nilai sig kurang dari 0,05, ada hubungan yang dapat diterima dan signifikan.Uji f digunakan jika nilai sig dibawah 0,05 maka berpengaruh secara simultan. R^2 (atau R^2 (adjusted R Square) dapat digunakan untuk menentukan kontribusi atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan R^2 (atau R^2 (adjusted R Square) dapat digunakan untuk menentukan kontribusi atau kontribusi variabel independen ke variabel terikat.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,952	23

Pengujian Reliabel ini menggunakan nilai Crobbach's alpha $> 0,6$ dapat dikatakan reliabel dan berdasarkan ouput tersebut dari 23 item pertanyaan, nilai reliabel sebesar 0.952 lebih besar daripada 0,6. Maka dapat dikatakan variabel tersebut adalah reliabel dan dapat digunakan terus menerus.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Correlation Coefficient Pearson							
Total X1 Akses Pajak	Pearson Correlation	0,828	0,851	0,804	0,841	0,851	1
	Sig (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
Total X2 Fasilitas	Pearson Correlation	0,755	0,839	0,807	0,772	0,820	1
	Sig (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
Total X3 Complaint Center	Pearson Correlation	0,823	0,784	0,740	0,748	0,690	1
	Sig (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
Total X4 Website	Pearson Correlation	0,900	0,918	0,913	0,864	1	
	Sig (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		
Total Y1 Kepatuhan Pajak	Pearson Correlation	0,820	0,826	0,824	0,789	1	
	Sig (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		

Akses pajak, fasilitas, pusat pengaduan, dan situs web semuanya signifikan secara statistik dengan nilai 0,000 menurut tabel koefisien korelasi Pearson. Fakta bahwa semua indikator kurang dari 0,05 berarti semuanya sah dan dapat digunakan tanpa batas.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas**One sample kolmogorov Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std,Deviation	1.35182723
Most Extreme Differences	Absolute	.040
	Positive	.040
	Negative	-.035
Test Statistic		.040
Asymp Sig(2-tailed)		.200 ^{c,d}

Penelitian ini Uji Kolmogorov Smirnov digunakan dalam pekerjaan ini karena ukuran sampel melebihi 50 dan nilai Sig (2-tailed) $0,200 > 0,05$ menunjukkan bahwa data terdistribusi normal.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Akses Pajak (X1)	0,454	2,204
Fasilitas (X2)	0,478	2,091
Complaint Center (X3)	0,187	5,338
Website (X4)	0,166	6,019

Penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas jika nilai toleransi untuk variabel X1 sampai dengan X4 lebih dari 0,10 dalam penelitian ini. Dalam hal ini, variabel tidak menunjukkan multikolinieritas karena X1 sampai X4 semuanya memiliki nilai di bawah 10,00.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlation Uji Spearman's rho

Spearman's rho	Akses pajak	Correlation coefficient	1,000	0,575	0,494	0,549	-0,042
		Sig(2-tailed)		.000	.000	.000	0,678
		N	100	100	100	100	100
	Fasilitas	Correlation Coefficient	0,575	1,000	0,447	0,496	0,004
		Sig(2-tailed)	.000		.000	.000	0,970
		N	100	100	100	100	100
	Complaint center	Correlation Coefficient	0,494	0,447	1,000	0,853	-0,067
		Sig(2-tailed)	.000	.000		.000	0,508
		N	100	100	100	100	100
	Website	Correlation Coefficient	0,549	0,496	0,853	1,000	-0,053
		Sig(2-tailed)	.000	.000	.000		0,601
		N	100	100	100	100	100
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-0,42	-0,004	-0,067	-0,053	1,000

		Sig(2-tailed)	0,678	0,970	0,508	0,601	
		N	100	100	100	100	100

Terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik antara variabel akses pajak dan fasilitas (0,678 dan 0,970) dan complaint center dan website (0,508 dan 0,601) dalam hal nilai signifikansinya. Tidak ada bukti heteroskedastisitas data untuk variabel lain dengan nilai P signifikan lebih besar dari 0,05.

Tabel 6. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,832	0,692	0,679	1,380	2,044

D	Dl	Du	4-dl	4-du
2,044	1,5922	1,7582	2,4078	2,2418

Pada penelitian ini menggunakan uji autokorelasi untuk mengetahui autokorelasi tidaknya data pada kuisioner di dasarkan pada kriteria $Du < d < 4-du = 1,7582 < 2,044 < 2.2418$ artinya tidak terdapat autokorelasi .

Tabel 7. Hasil Uji T

Coefficients

Model	Unstandardized coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std Error	Beta	t	Sig
Contant	1,744	1,062		1,643	0,104
Akses Pajak	0,238	0,065	0,309	3,655	0,000
Fasilitas	0,379	0,063	0,492	5,981	0,000
Complaint Center	0,036	0,109	0,043	0,327	0,744
Website	0,079	0,122	0,091	0,652	0,516

Seperti terlihat pada kolom Sig di atas, pengaruh X1 dan X2 terhadap Y secara statistik signifikan dengan nilai $0,000 < 0,05$. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Tidak Dipengaruhi Pusat Pengaduan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Hal ini dibuktikan dengan nilai Sig sebesar $0,744 > 0,05$ untuk pengaruh X3 terhadap Y Hasilnya, Sig = $0,512 > 0,051$ menunjukkan bahwa Website tidak berpengaruh signifikan berdampak pada kemampuan wajib pajak kendaraan bermotor untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Tabel 8. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	ANOVA		F	Sig
		Df	Mean Square		
1	406,644	4	101,661	53,383	0,000
Regression					
Residual	180,916	95	1,904		
Total					
	587,560	99			

Akses pajak, fasilitas, pusat pengaduan dan website berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor bila digunakan secara kombinasi atau berurutan (X1, X2, X3, X4, Y) pada tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sesuai dengan data yang diberikan di atas.

Tabel 9. Tabel Koefisien Determinasi

Model	R	Modal Summary		
		R Square	Adjusted R Square	Std Error of the estimate
1	0,832	0,692	0,679	1,380

Angka yang ditunjukkan pada tabel ini menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R²) adalah 0,679 (atau 0,679 persen), yang merupakan ukuran pengaruh akses dan fasilitas perpajakan serta pusat pengaduan dan situs web terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Ketika datang ke ukuran dampak, kita melihat bahwa itu adalah 67,9 persen independen dan 32,1% tergantung pada variabel atau model lain yang tidak diperiksa dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Akses Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Hipotesis pertama diterima karena hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap kepatuhan wajib pajak dengan ukuran pengaruh $0,000 < 0,05$. Ketika datang ke layanan Samsat seluler normal Samsat, jelas bahwa mekanisme antrian dan jadwal keduanya efektif, berdasarkan umpan balik yang kami terima. Temuan penelitian ini sejalan dengan Sarlina, L (2019), Haryanti & Wijaya (2020), Ratnasari & Sulisyani (2018), dan Barius (2019), yang semuanya menunjukkan bahwa akses pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan kendaraan bermotor. pembayar pajak. Akibatnya, jumlah wajib pajak yang membayar PKB secara tepat waktu dan tertib akan meningkat.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan temuan penelitian, disimpulkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan ukuran efek $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa hasil hipotesis kedua diterima. Beberapa deklarasi telah menyetujui fasilitas perpajakan yang membantu proses PKB berjalan dengan baik, seperti memiliki ruang tunggu yang bagus, banyak tempat parkir, komputer dan mobil servis yang tersedia dengan cepat, dan jumlah alat bantu yang cukup. Ini adalah ilustrasi yang bagus tentang ini. Penelitian yang dilakukan oleh Haryanti dkk.(2020), Ratnasari dkk. (2018), dan Barius (2019) mendukung temuan penelitian ini, namun temuan penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarlina, L (2019) yang menyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak karena kurangnya layanan seluler samsat. Alhasil berdampak negatif.

Pengaruh Complaint Center terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Tidak ada pengaruh yang bermakna secara statistik terdeteksi pada kepatuhan wajib pajak dengan kriteria signifikansi $0,744 > 0,05$; karenanya, hipotesis ketiga ditolak. Semakin besar kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak terhadap semua pengaduan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, menurut hasil kuisioner. Menurut Haryanti dan Wijayan (2020), Ratnasari dan Sulisyani (2018), dan pajak cukai lainnya yang dikurangkan dari tagihan pajak kendaraan bermotor, pusat pengaduan memiliki dampak yang baik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengaruh Website terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Jika $0,516 > 0,05$, maka hipotesis keempat harus dikesampingkan karena tidak benar, yang menunjukkan bahwa situs web tidak memiliki pengaruh signifikan secara statistik terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudahan akses dan kebutuhan menu pajak di website mereka menunjukkan bahwa website pajak yang lebih canggih dan sederhana untuk digunakan kurang berdampak pada kesadaran masyarakat akan kewajiban membayar pajak. Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa website memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan peningkatan kualitas informasi yang diberikan oleh website memiliki dampak yang signifikan terhadap pertumbuhan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, seperti yang ditunjukkan dalam penelitian ini.

V. KESIMPULAN

Untuk mengetahui pengaruh layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, maka dilakukan penelitian ini . Berdasarkan hipotesis pertama menyatakan bahwa variabel akses pajak dapat diterima yang menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan secara statistik , karena kepatuhan wajib pajak akan meningkat dengan semakin mudahnya akses terhadap pajak . Dengan asumsi variabel fasilitas yang signifikan secara statistik, dikarenakan semakin besar pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak maka semakin lengkap fasilitas pendukungnya. Hal ini mengarah pada hipotesis kedua dapat diterima . Untuk hipotesis ketiga ditolak , karena tidak ada pengaruh signifikan dan variabel complaint center dalam peningkatan layanan pusat pengaduan tidak akan berpengaruh terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor dan ditemukan dalam hipotesis keempat variabel website ditolak, mengingat kemajuan teknologi, tidak berdampak dalam kepatuhan wajib pajak. Maka disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang semakin meningkat di dukung dengan adanya akses pajak yang mudah dan fasilitas pajak yang lengkap

Dilihat dari hasil penelitian ini adanya keterbatasan yang dilakukan dengan penyebaran kuisioner saja , maka perlu adanya tahap sosialisasi dan pengenalan lebih dalam tentang aspek pelayanan samsat keliling , agar masyarakat tahu betul pentingnya peran samsat keliling dalam proses pembayaran pajak. Lalu agar semakin meningkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor , maka aspek – aspek pelayanan samsat keliling di Kota Surakarta harus ditingkatkan mulai dari memberikan pelayanan akses yang mudah, rute yang jelas , fasilitas yang memadai , complaint center yang lebih peduli dan website yang up to date .

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Andri Nurtanto S,E., M. . (2021). *Analisis Regresi Kasus dan Analisis dengan SPSS* (M. . Andri Nurtanto S,E. (Ed.)). STIES Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Prof.Dr.Mardiasmo,MBA, A. (2018). *Perpajakan Edisi terbaru 2018* (A. Prof.Dr.Mardiasmo,MBA. (Ed.)). Andi Yogyakarta.

Website :

BPS Surakarta. (2018). *Badan Pusat Statistik Kota Surakarta*. Badan Pusat Statistik.
<https://surakartakota.bps.go.id/publication/2020/09/28/ddabd5042b561429f9792c21/kecamatan-jebres-dalam-angka-2020.html>
<https://surakartakota.bps.go.id/statictable/2019/11/25/87/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin-di-kota-surakarta-tahu>

Faris, M. A. (2021). Kabar Baik,Ada Pemutihan Pajak Kendaraan Di Jawa Tengah. *Kompas.com*. <https://otomotif.kompas.com/read/2021/07/07/120955215/kabar-baik-ada-pemutihan-pajak-kendaraan-di-jawa-tengah>

Purnomo, A. (2020). Samsat Keliling di Solo Tetap Beroperasi Normal. *Kompas.com*.
<https://otomotif.kompas.com/read/2020/03/24/111200415/samsat-keliling-di-solo-tetap-beroperasi-normal?page=2>

Santoso, R. P. (2019). *Tunggakan Pajak Kendaraan Di Solo capai Rp 4,3 Miliar*.
<https://solo.tribunnews.com/2019/06/17/tunggakan-pajak-kendaraan-bermotor-di-solo-capai-rp-43-miliar>

المصري, ا. ا. (2010). *No Titil التقرير السنوي*.
<https://otomotif.kompas.com/read/2021/07/07/120955215/kabar-baik-ada-pemutihan-pajak-kendaraan-di-jawa-tengah>

Kumparan.com. (2021). Rumus Slovin : Pengertian Lengkap dan Contoh Soalnya.
Kumparan.com. <https://kumparan.com/berita-hari-ini/rumus-slovin-pengertian-lengkap-dan-contoh-soalnya-1vH9QyvzP8X/full>

Nugrahadi, A. (2021). Selama PPKM Darurat Layanan Samsat Keliling di Solo Ditiadakan Sementara. *Kompas.com*.

Delina, putu. (2021). Pengertian Teknik Pengambilan Sampel Accidental Sampling.
Kumparan.Com. <https://kumparan.com/berita-terkini/pengertian-teknik-pengambilan-sampel-accidental-sampling-1vCpCboUI8b/full>

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

Artikel :

Barius, S. A. H. (2019). Faculty of Economics Universitas Riau ., *Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*, 3(1), 295–309.

Haryanti, S. S., & Wijaya, K. A. (2020). Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *ProBank*, 4(2), 147–165. <https://doi.org/10.36587/probank.v4i2.507>.

- Ratnasari, C. P., & Sulisyani, L. (2018). ANALYSIS OF SAMSAT SERVICES TO COMPULSORY OF MOTOR VEHICLES TAXPAYERS (Empirical Study In Karanganyar District). *Excellent*, 5(2), 190–198. <https://doi.org/10.36587/exc.v5i2.387>
- Sarlina, L., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Adanya Reward terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *FAIRVALUE: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 145–160.
- Sista. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Sains Akuntansi Dan Manajemen*, 1(1), 142–179.
- Di, D. U. A., Jakarta, D. K. I., Kasus, S., & Ojek, P. (2017). *Permohonan Pengisian dan Pertanyaan Kuesioner Penelitian*. 73–101.
- Jeklin, A. (2016). 済無No Title No Title No Title. *July*, 1–23.
- Idamayanti, R. F., Pembimbing, D., Suryani, E., Teknologi, D. M., Keahlian, B., Teknologi, M., Bisnis, F., & Manajemen, D. A. N. (2018). *Analisa Penggunaan Layanan E-Samsat*.
- Saputro, M. A. (2017). *Lampiran 1. kuisisioner penelitian kuesioner penelitian*. 9, 89–92.