

PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI LAYANAN SAMSAT CORNER TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI MEDAN SELATAN

Richna Handriyani ¹, Defina Tresia Sijabat ²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi International Business Management Indonesia

Email: ¹ richna.handriyani92@gmail.com, ² definatresia@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh implementasi sistem pemungutan pajak kendaraan (PKB) melalui layanan samsat corner terhadap kepatuhan wajib pajak pada Samsat Medan Selatan. Populasi dalam penelitian yaitu seluruh dari masyarakat yang menjadi wajib pajak orang pribadi pada SAMSAT Medan Selatan. Mengingat populasi yang cukup besar maka dilakukan secara sampling, dengan menggunakan *probability sampling* dan metode yang digunakan adalah *insidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dengan pengujian hipotesis secara uji t, dan koefisien determinasi (R^2). Secara parsial menunjukkan bahwa sistem pemungutan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dimana dapat dilihat nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Kata Kunci : Sistem Pemungutan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Dalam menjalankan roda pemerintah untuk terus mengisi pembangunan nasional serta dalam upaya meningkatkan perekonomian masyarakat, negara tidak terlepas dari penerimaan dari berbagai sektor. Dimana sumber penerimaan dari berbagai sektor tersebut, seperti: pajak, kekayaan, Bea dan Cukai, Retribusi, iuran, sumbangan laba dari badan usaha milik negara maupun daerah, dan sumber-sumber lainnya. Di Indonesia salah satu penerimaan negara yang sangat penting dan merupakan sumber utama penerimaan negara sampai saat ini adalah pajak.

Menurut wiryawan dalam Dwiatmanto (2008:5): “pajak merupakan salah satu sumber pendapatan atau pendanaan dalam melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab negara untuk mengatasi masalah sosial, dan meningkatkan kesejahteraan atau kemakmuran masyarakat, serta menjadi kontrak sosial antara warga dengan pemerintah”.

Pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Kegiatan pembayaran pajak merupakan tanggung jawab wajib pajak sebagai cerminan kewajiban kenegaraan dibidang perpajakan. Dan pajak

kendaraan bermotor merupakan salah satu dari pajak daerah yang membiayai pembangunan daerah provinsi.

Pengurusan pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban yang perlu dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor. Sebagai contoh pengesahan ulang STNK tahunan dan penggantian lima tahunan dan penggantian STNK lima tahunan sangat penting bagi pengendaraan kendaraan bermotor. Pengesahan STNK berkaitan dengan masa aktif berlaku atau tidaknya STNK. Jika STNK yang dimiliki sudah habis masa berlakunya maka pengendara kendaraan bermotor dapat dikenakan sanksi.

Terjadinya peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, karena adanya sanksi pajak kendaraan bermotor yang digunakan sebagai penegakan hukum dalam mewujudkan ketertiban wajib pajak dalam membayar pajaknya. Dengan demikian diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh wajib pajak.

Jadi sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor merupakan hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang terlambat membayar pajak kendaraan bermotornya, dengan adanya sistem kendaraan bermotor tersebut maka wajib pajak akan membayar kewajibannya tepat waktu dan tepat jumlahnya, sehingga diharapkan jumlah wajib pajak yang telat membayar pajak kendaraan bermotornya akan berkurang.

Mengingat besarnya peranan pajak daerah sebagai salah satu sumber utama penerimaan keuangan daerah sehingga jenis pungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan penerimaan yang memberikan kontribusi cukup besar dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) di Sumatera Utara.

SAMSAT Medan Selatan memiliki tenaga kerja tetap maupun tidak tetap. Untuk mendapatkan fenomena telah dilakukan survey kepada wajib pajak pada SAMSAT Medan Selatan sebagai responden. Kuesioner telah dibagikan kepada 44 responden, kuesioner yang dibagikan tidak mencantumkan identitas responden untuk menjaga kerahasiaan responden. Kuesioner yang telah dibagi berisi pernyataan tentang tahun aktif pembayaran wajib pajak. Angka tahun yang diberikan dibatasi pada tahun 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018. Dari kuesioner yang diberikan diperoleh hasil sesuai dengan yang diharapkan. Hasil dari survey yang dilakukan ditampilkan seperti yang terlihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 menunjukkan hasil survey yang dilakukan yang menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai wajib pajak pada SAMSAT Medan Selatan yang dilihat dari jumlah wajib pajak dan tingkat presentase wajib pajak pada SAMSAT Medan Selatan menjadi sesuatu yang menarik untuk diteliti menyangkut kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Tabel 1.1
Data PKB Samsat Medan Selatan
Tahun 2013-2018

Tahun	POKOK PKB	
	Jumlah Wajib Pajak PKB	Kendaraan yang Menunggak
2014	246.972	70.483
2015	260.848	78.836
2016	237.847	64.498
2017	228.674	50.741
2018	226.488	43.371

Sumber Data: SAMSAT Medan Selatan

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa pada tahun 2014 Wajib Pajak yang menunggak sejumlah 70.483, Wajib Pajak yang menunggak tahun 2015 sejumlah 78.836 dimana terjadi kenaikan sejumlah 8.353 dari pajak yang menunggak, kemudian pada tahun 2016 terjadi kenaikan sejumlah 14.338 dari pajak yang menunggak, kemudian pada tahun 2017 terjadi penurunan sejumlah 13.757 dari pajak yang menunggak, dan pada tahun 2018 terjadi penurunan sejumlah 7.370 dari pajak yang menunggak. Dapat disimpulkan bahwa terjadinya peningkatan Wajib Pajak yang menunggak di tahun 2015 dan 2016 dikarenakan kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar wajib pajak kendaraan bermotor.

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk memecahkan permasalahan yang sering terjadi diorganisasi publik dibutuhkan suatu inovasi agar pelayanan dapat menjadi lebih baik. Penggunaan inovasi teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan di SAMSAT semakin diujicoba demi terciptanya kepuasan pelanggan masyarakat. SAMSAT Corner merupakan salah satu upaya Dinas Pendapatan Daerah untuk mempermudah masyarakat dalam hal pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Pengembangan SAMSAT Corner ini dilatarbelakangi dengan semangat reformasi birokrasi yang mencoba mengakomodir tuntutan dari masyarakat pemilik kendaraan. Proram SAMSAT Corner memang merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, dalam eksposenya bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang tepat, cepat, efektif, dan efisien dalam rangka pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya. Semakin baiknya program SAMSAT Corner, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

KAJIAN PUSTAKA

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan identik dengan kedisiplinan. Kedisiplinan timbul karena kekhawatiran menerima sanksi hukuman apabila tidak melakukan tindakan sesuai dengan ketentuan yang ada, jadi ada dorongan dari luar dirinya. Menurut rahayu (2017:193) “kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang

patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan undang-undangan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment* dimana prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada untuk menghitung membayar dan melaporkan surat pemberitahuan SPT secara benar, lengkap dan tepat waktu.

Adapun jenis-jenis kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2017:193) adalah:

1. Kepatuhan wajib pajak formal

Kepatuhan Wajib pajak Formal merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan. Ketentuan formal ini terdiri dari

- a. Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP
- b. Tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang
- c. Tepat waktu dalam melaporkan pajak yang sudah dibayar dan perhitungan pajak

2. Kepatuhan Perpajakan Material

Kepatuhan Perpajakan Material merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan. Ketentuan material terdiri dari:

- a. Tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan
- b. Tepat dalam memotong maupun memungut pajak (wajib pajak sebagai pihak (ketiga))

Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Republik Indonesia No.192/PMK.03/2007 tentang cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan pembayaran wajib pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun berakhir.

Kepatuhan dalam hak perpajakan berarti keadaan wajib pajak yang melaksanakan baik, dan khususnya kewajibannya, secara disiplin sesuai peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan yang berlaku. Kepatuhan adalah ketaatan atau disiplin dalam hal ini kepatuhan pajak diartikan secara bebas adalah ketaatan dalam menjalankan semua peraturan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan, ini yang diharapkan didalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment* dimana prosesnya

secara mutlak memberikan kepercayaan kepada untuk menghitung membayar dan melaporkan surat pemberitahuan SPT secara benar, lengkap dan tepat waktu.

Indikator Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator kepatuhan wajib pajak menurut Simanjuntak (2012:103) antara lain:

1. Aspek ketepatan waktu, adalah presentase pelaporan SPT yang disampaikan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Aspek Income yang Dilaporkan Sesuai Dengan Ketentuan yang Berlaku, adalah kesediaan membayar kewajiban anggaran pajak penghasilan sesuai ketentuan yang berlaku
3. Aspek Pengenaan Sanksi, adalah pembayaran tunggakan pajak yang ditetapkan berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo.
4. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan memuaskan dan dapat memberikan pelayanan dan tanggapan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak.

5. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat lebih mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yang berlaku. Pendidikan yang rendah juga akan tercermin dari masih banyaknya wajib pajak terutama orang pribadi yang tidak melakukan pembukuan. Tingkat pendidikan rendah juga akan berpeluang wajib pajak enggan melaksanakan kewajiban perpajakan karena kurangnya pemahaman mereka terhadap sistem perpajakan yang berlaku.

Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam suatu negara, pajak memegang peran yang sangat penting yaitu sebagai sumber penerimaan yang akan digunakan untuk membiayai kegiatan-kegiatan pemerintahan dan pembangunan serta sebagai alat regulasi.

Menurut Soemitro mengatakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontra prestasi), yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk pengeluaran umum.

Menurut (Waluyo dan Wirawan, 1999) sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi tiga yaitu: 1) *Withholding System*. *Withholding system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak. 2) *Official Assessment System*. *Official Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak terutang. 3) *Self Assessment System*. *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) merupakan salah satu jenis pajak daerah yang cukup signifikan dalam menopang pendapatan daerah. Sehingga akan sangat menarik untuk dicermati tentang apa, bagaimana agar PKB tetap eksis sebagai kontributor terbesar dalam menopang Pendapatan Asli Daerah di Sumatera Utara.

Indikator Self Assessment System

Self Assessment System menyebabkan wajib pajak mendapat beban berat karena semua aktivitas pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh wajib pajak sendiri. Kewajiban wajib pajak *Self Assessment System* menurut Kurnia (2010:103) menjelaskan bahwa:

1. Mendaftarkan Diri ke Kantor Pelayanan Pajak

Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau kantor penyuluhan potensi perpajakan yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak, dan dapat melalui e-register (media elektronik online) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak.

2. Menghitung Pajak oleh Wajib Pajak

Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak tentang yang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan tarif pajak dengan pengenaan pajaknya. Sedangkan memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak.

3. Membayar Pajak Dilakukan Sendiri oleh Wajib Pajak

a. Membayar Pajak

- 1) Membayar sendiri pajak yang terutang: angsuran PPh pasal 25 tiap bulan, pelunasan PPh pasal 29 pada akhir tahun
- 2) Melalui pemotongan dan pemungutan pihak lain (PPh pasal 4 (2), PPh pasal 15, PPh pasal 21, 22, 23 dan 26. Pihak lain yang ditunjuk atau ditetapkan oleh pemerintah.
- 3) Pemungutan PPN oleh pihak penjual atau oleh pihak yang ditunjuk pemerintah.

4. Pelaporan Dilakukan oleh Wajib Pajak

Surat Pemberitahuan memiliki fungsi sebagai suatu sarana bagi wajib pajak di dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, surat pemberitahuan berfungsi untuk melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak, baik yang dilaksanakan wajib pajak sendiri maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga, melaporkan harta dan kewajiban, dan pembayaran dari pemotongan dan pemungutan pajak yang telah dilakukan.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Mengingat populasi yang cukup besar maka dilakukan secara sampling, dengan menggunakan *probability sampling* dan metode yang digunakan adalah *insidental sampling*. Ukuran sampel ditentukan dengan rumus Slovin (Sugiyono,2012:15), jumlahnya 44. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dengan pengujian hipotesis secara uji t, dan koefisien determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel IV.1
Hasil Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,807	7,212		1,498	,142
X	,857	,204	,564	4,205	,000

a. Dependent Variable: Y

Hasil dapat dilihat dari keterangan sebagai berikut:

1. Pada model regresi ini, nilai konstanta yang sebesar 10,807 dapat diartikan jika variabel bebas dalam model diasumsikan sama dengan nol, maka secara rata-rata variabel di luar model tetap akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak tetap sebesar 10,807.
2. Nilai besaran koefisien regresi b_1 sebesar 0,857 pada penelitian ini dapat diartikan bahwa jika sistem pemungutan pajak mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,857 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa ketika sistem pemungutan pajak mengalami peningkatan sebesar satu-satuan, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Medan Selatan.

Uji Parsial (Uji t)

Dari tabel IV.1 di atas diperoleh hasil sebagai berikut, nilai signifikansinya untuk variabel sistem pemungutan pajak (0,000) lebih kecil dibandingkan dengan dari α 5% (0,05) atau $t_{hitung} = 4,205 > t_{tabel} 2,024$ ($n-k=40-2=38$) dengan probabilitas 0,05. Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H_0 dan menerima H_a untuk variabel sistem pemungutan pajak. Dengan demikian, secara parsial bahwa variabel sistem pemungutan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Medan Selatan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel. IV.2
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,564 ^a	,318	,300	3,91839

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: y

Sumber: Hasil Output SPSS 2019 (Lampiran)

Berdasarkan tabel IV.2 diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,564 (56,4%), artinya sistem pemungutan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak mampu menjelaskan pada taraf yang erat dan positif. Sehingga dapat dikatakan bahwa variasi variabel bebas yaitu sistem pemungutan pajak pada model memiliki kontribusi pada kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Medan Selatan sebesar 56,4%.

Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H_0 dan menerima H_a untuk variabel sistem pemungutan pajak. Dengan demikian, secara parsial bahwa variabel sistem pemungutan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Medan Selatan.

Penelitian ini sesuai dengan teori (Irianto dalam Arum, 2013) bahwa kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas.

Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nisa (2017) dengan judul penelitian “pengaruh sistem pemungutan pajak, pelayanan fiskus dan efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan layanan *drive thru* sebagai variabel *moderating*”, menyimpulkan bahwa diperoleh nilai F-hitung sebesar 7,657 dan dengan signifikansinya sebesar 0,000, dimana tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau dapat dikatakan bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap dependen.

KESIMPULAN

1. Pada model regresi ini, nilai konstanta yang tercantum sebesar 10,807 dapat diartikan jika variabel bebas dalam model diasumsikan sama dengan nol, secara rata-rata variabel di luar model tetap akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak tetap sebesar 10,807 satuan atau dengan kata lain jika variabel sistem pemungutan pajak tidak ditingkatkan, maka kepatuhan wajib pajak masih sebesar 10,807.
2. Nilai besaran koefisien regresi b_1 sebesar 0,857 pada penelitian ini dapat diartikan bahwa sistem pemungutan pajak mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,857 satuan.
3. Nilai signifikansinya untuk variabel sistem pemungutan pajak (0,000) lebih kecil dibandingkan dengan dari α 5% (0,05) atau $t_{hitung} = 4,205 > t_{tabel} 2,024$ ($n-k=40-2=38$) dengan probabilitas 0,05. Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H_0 dan menerima H_a untuk variabel sistem pemungutan pajak.
4. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,564 (56,4%), artinya sistem pemungutan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak mampu menjelaskan pada taraf yang erat dan positif. Sehingga dapat dikatakan bahwa variasi variabel bebas yaitu sistem pemungutan pajak pada model memiliki kontribusi pada kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Medan Selatan sebesar 56,4%.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta; Penerbit Rineka Cipta.
- Bawono, Rangga, Icut dan Noveisyah, Mochamad. 2016. *Perpajakan untuk Bendaharawan*. Edisi Revisi. Yogyakarta UPP STIM YKPN.
- Fitriani, Pramita Dwi, Siti Rochmah, dan Imam Hanafi. 2017. *Pelaksanaan Program Samsat Corner Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak*. Jakarta.
- Diana, Anastasia dan Setiawati, Lilis. 2009. *Pemungutan Perpajakan Teori dan Peraturan Terkini*. Yogyakarta; Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2017. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Koyan, I Wayan. 2012. *Teknik Analisis Data Kuantitatif*. Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha Press
- Muljono, Djoko. 2014. *Panduan Brevet Pajak Akuntansi Pajak dan Ketentuan Umum Perpajakan*. Yogyakarta Penerbit CV Andi.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta; Penerbit Andi.
- Nawawi, Bahrin, M. 2017. *Perpajakan Bendahara Desa*. Jakarta: Penerbit Indeks Jakarta.
- Rahayu, Kurnia, Siti. 2017. *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung; Penerbit Rekayasa Sainss.
- Suhrsono, Agus. 2015. *Ketentuan Umum Perpajakan Yogyakarta*: Penerbitan Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2015. *Stastistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sudirman, Rismawati dan Amiruddin, Antong. 2012. *Perpajakan Pendekatan Teori dan Praktek*. Malang
- Sugiyono Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Bandung Alfabeta 2013
- Situmorang, Syaprizal Helmi. 2013. *Analisis Data Untuk Riset Manajemen dan Bisnis Edisi dua*. Medan: Penerbit Usu Pers.