

**NO. DAFTAR FPIPS : 1884/UN40.A2.2/PP/2020**

**PENGARUH PROGRAM SAMSAT J'BRET TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BANDUNG**

**SKRIPSI**

diajukan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan  
Departemen Pendidikan Kewarganegaraan



Oleh:

Anisa Nurfadiyah

NIM 1601895

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
BANDUNG**

**2020**

**PENGARUH PROGRAM SAMSAT J'BRET TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BANDUNG**

**Oleh**  
**Anisa Nurfadiyah**  
**NIM 1601895**

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh  
gelar  
Sarjana pendidikan Departemen Pendidikan Kewarganegaraan

©Anisa Nurfadiyah  
Universitas Pendidikan Indonesia  
2020

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dengan dicetak  
ulang, difotocopy, atau dengan cara lainnya tanpa seizin peneliti.

Skripsi telah diuji pada

Hari/Tanggal : Senin, 31 Agustus 2020

Tempat : *Zoom Meeting*

Panitia Ujian Terdiri dari :

1. Ketua :



Dr. Agus Mulyana, M.Hum.  
NIP. 19660808 199103 1 002

2. Sekretaris :



Prof. Dr. H. Dasim Budimansyah, M.Si.  
NIP. 19620316 198803 1 003

3. Penguji : Penguji I,



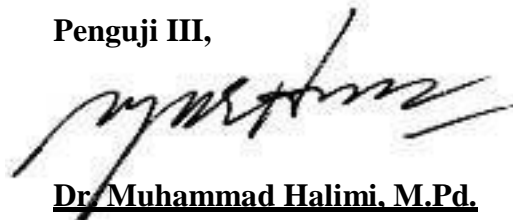
Prof. Dr. Abdul Azis Wahab, M.A. NIP.  
920170119430401101

Penguji II,



Prof. Dr. Cecep Darmawan, S.Pd., S.IP., S.H., M.H., M.Si.  
NIP. 19690929 199402 1 001

Penguji III,



Dr. Muhammad Halimi, M.Pd.  
NIP. 19580605 198803 1 001

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANISA NURFADIYAH**

**PENGARUH PROGRAM SAMSAT J'BRET TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BANDUNG**

**Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:**

**Pembimbing I**



**Prof. Dr. Idrus Affandi, S.H.**  
NIP. 19540404 198101 1 002

**Pembimbing II**



**Dwi Iman Muthaqqin, S.H., M.H.**  
NIP. 19861206 201504 1 001

**Mengetahui,  
Ketua Departemen Pendidikan Kewarganegaraan**

**Prof. Dr. H. Dasim Budimansyah, M.Si**  
NIP. 19580605 198803 1 001

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh Program Samsat J'bret terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung** ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Juni 2020  
Yang membuat pernyataan,

Anisa Nurfadiyah  
NIM. 1601895

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Program Samsat J’bret terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung”.

Peneliti mengajukan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada program studi Pendidikan Kewarganegaraan, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia. Adapun tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memberikan suatu gambaran mengenai adanya pengaruh program Samsat J’bret terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandung.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu, mendukung, dan memotivasi dalam penyusunan skripsi ini sehingga segala kendala dan kesulitan dalam menyelesaikannya dapat teratasi. Peneliti berharap segala kebaikan tersebut akan dibalas Allah SWT, dengan kebaikan yang berlipat. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya dan bagi peneliti khususnya. Aamiin yaa Rabbal alamiin.

Bandung, Juni 2020

Peneliti

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT. Karena atas rahmat, pertolongan, dan nikmat yang telah diberikan oleh-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah yang Mulia Muhammad Sollaahu'alaihi wa salam yang telah menyibakkan jalan yang gelap gulita untuk umat manusia menjadi jalan yang terang benderang.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu serta terlibat dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini. Bagian tulisan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, bapak Rahayu Mulyana dan ibu Fani Fatimah yang telah tabah dan sabar serta penuh kasih sayang membesarkan dan mengajarkan banyak ilmu tentang kehidupan, serta kakak Jovan Nurdiansyah dan adik Athariq Nurhidayah yang menjadi sumber semangat dan motivasi bagi peneliti.
2. Bapak Prof. Dr. Idrus Affandi, S.H., selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu sibuknya untuk membimbing penulisan skripsi ini serta selalu mengingatkan agar tidak melewatkan ibadah dan menyerahkan semua kehendaknya kepada Allah SWT.
3. Bapak Dwi Iman Muthaqin, S.H., M.H., selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya, arahan, dan motivasi bagi peneliti baik dalam penulisan skripsi maupun ketika masa-masa perkuliahan.
4. Bapak Dr. Agus Mulyana, M. Hum selaku Ketua Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial.
5. Bapak Prof. Dr. Dasim Budimansyah, S. Pd., M.Si. selaku ketua Departemen Pendidikan Kewarganegaraan.
6. Bapak Prof. Dr. H. Aim Abdulkarim, M.Pd. selaku dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan studi S1 di Departemen Pendidikan Kewarganegaraan. Semoga bapak selalu dilimpahkan kesehatan dan rezeki oleh Allah SWT.  
Aamiin

7. Seluruh dosen mata kuliah Departemen Pendidikan Kewarganegaraan yang telah memberikan khazanah ilmunya kepada peneliti sebagai bekal menapaki mimpi di masa yang akan datang. Semoga ilmu yang didapat berguna untuk kehidupan umat manusia.
8. Pihak administrasi Departemen Pendidikan Kewarganegaraan yang sangat ramah dan terbuka memberikan pelayanan administrasi bagi kemudahan mahasiswa.
9. Rubama Arya Zulkifli yang telah membantu, memberikan motivasi, masukan, semangat, dukungan dan doa untuk menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir. Terima kasih telah mengorbankan banyak tenaga dan waktunya.
10. Sahabat tercinta yaitu Junita Maria S, Mellie Imelda AD, Nurul Sofiah, dan Siti Khotimah yang telah memberikan semangat, motivasi, dan doa untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan selama ini. Semoga kita semua sukses dalam mencapai cita-cita. Aamiin.
11. Sahabat sekolah yaitu Dita Apriliani, Larasati, Linda, Iis, Dian, Sofia, dan Aneu, terima kasih atas semangat dan doa yang diberikan kepada peneliti.
12. Teman-teman seperjuangan PKn 2016 B yang telah bersama-sama melewati masa-masa kuliah dari tahun 2016 sampai selesai. Semoga kita semua sukses dalam mencapai cita-cita.
13. Teman seperbimbingan yaitu Bagustira, Fahmi Agniyatu, Putri Utami, Susanti Septri, dan yang lainnya yang telah sama-sama berjuang dan memberikan motivasi.
14. Teman-teman PPL SMA YAS dan KKN Cihaurgeulis 2019 terima kasih atas pengalaman hidup yang senantiasa diberikan kepada peneliti.
15. Semua pihak yang telah mendukung dan mendoakan. Mohon maaf tidak bisa disebutkan satu persatu oleh peneliti.



## ABSTRAK

### PENGARUH PROGRAM SAMSAT J'BRET TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BANDUNG

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan terkait dengan banyak wajib pajak belum sepenuhnya patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sehingga pendapatan dari sektor pajak kendaraan bermotor tidak stabil. Pemerintah berupaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dengan cara menciptakan suatu inovasi perpajakan yaitu program Samsat J'bret. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh program Samsat J'bret terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deksriptif. Sampel penelitian berjumlah 100 orang yang berasal dari Kota Bandung. Instrumen penelitian berupa angket dengan menggunakan skala likert, yang telah diuji validitas, reliabilitas, normalitas, serta uji regresi, secara berturut-turut. Implementasi program ini masih mengalami beberapa kendala salah satunya yaitu sosialisasi yang belum optimal. Upaya yang dapat dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut yaitu perlu adanya pengoptimalan pada sosialisasi program Samsat J'bret dan kampanye taat pajak melalui pembinaan dan edukasi. Hasil analisis data dilihat dari harga  $t_{hitung}$  sebesar 4,076 yang artinya lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 2,6119. Sehingga dapat diartikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti bahwa terdapat pengaruh program Samsat J'bret terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandung.

**Kata Kunci:** *Pajak, inovasi, Samsat J'bret, Kepatuhan Wajib Pajak*

## ABSTRACT

### INFLUENCE OF THE SAMSAT J'BRET PROGRAM ON MOTORIZED VEHICLES TAXPAYER COMPLIANCE IN BANDUNG CITY

This research is motivated by problems related to many taxpayers who are not yet fully compliant in paying the motor vehicle tax, so the income from the motor vehicle tax sector is unstable. The government is trying to improve taxpayer compliance by creating a tax innovation, the Samsat J'bret program. This study aimed to examine the effect of the Samsat J'bret program has on motor vehicle taxpayer compliance. This research uses a quantitative approach with descriptive methods. The research sample of 100 people who came from the city of Bandung. The research instrument was a questionnaire using a Likert scale, which had been tested for validity, reliability, normality, and regression tests, respectively. The implementation of this program is still experiencing several obstacles, one of which is the socialization that is not optimal. Efforts that can be made in overcoming these obstacles are the need for optimization of the socialization of the Samsat J'bret program and the tax compliance campaign through coaching and education. The results of data analysis are seen from the  $t_{count}$  of 4.076 which means it is greater than the  $t_{table}$  of 2.6119. So it can be interpreted that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, which means that there is an influence of the Samsat J'bret program on motor vehicle taxpayer compliance in Bandung.

**Keywords:** *Tax, innovation, Samsat J'bret, Taxpayer Compliance*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.3.1 Tujuan Umum .....	10
1.4.1 Manfaat/Signifikansi dari Segi Teoritis .....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
1.4.3 Manfaat/Signifikansi dari Segi Kebijakan.....	12
1.4.4 Manfaat/Signifikansi dari Segi Isu serta Aksi Sosial .....	12
BAB II KAJIAN TEORI .....	14
2.1 Tinjauan Tentang Kebijakan Publik.....	14
2.1.1 Pengertian Kebijakan Publik.....	14
2.1.2 Jenis Kebijakan Publik.....	15
2.1.3 Ruang Lingkup Kebijakan Publik.....	16
2.1.4 Tahap-Tahap Kebijakan Publik .....	18
2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	19
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	19
2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	20
2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik .....	21
2.2.4 Jenis Pelayanan Publik .....	21

2.2.5	Pelayanan Publik Sebagai Alat Kebijakan Publik.....	22
2.3	Tinjauan Tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) .....	24
2.3.1	Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor .....	24
2.3.2	Objek dan Subjek Pajak Kendaraan Bermotor .....	25
2.3.3	Dasar Pengenaan .....	27
2.3.5	Tarif Pajak dan Masa Pajak .....	29
2.3.5	Denda Pajak.....	31
2.3.6	Tata Cara Perhitungan dan Dana Bagi Hasil PKB .....	32
2.4	Tinjauan Tentang Program Samsat J'bret.....	32
2.4.1	Pengertian Samsat J'bret .....	32
2.4.2	Mekanisme Cara Pembayaran.....	33
2.5	Tinjauan Tentang Kepatuhan Wajib Pajak .....	33
2.5.1	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak .....	33
2.5.2	Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak .....	34
2.5.3	Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak .....	35
2.5.4	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak... 35	
2.5.5	Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak .....	37
2.5.6	Keterkaitan Kebijakan Publik Dengan Kepatuhan Pajak.....	38
2.6	Kerangka Berpikir .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>41</b>
3.1	Desain Penelitian .....	41
3.1.1	Pendekatan Penelitian.....	41
3.1.2	Metode Penelitian.....	41
3.2	Partisipan dan Lokasi Penelitian .....	42
3.2.1	Partisipan Penelitian .....	42
3.2.2	Lokasi Penelitian .....	43
3.3	Variabel Penelitian.....	43
3.3.1	Definisi Konseptual Variabel .....	44
3.3.2	Definisi Operasional Variabel .....	44
3.4	Prosedur Penelitian .....	45
3.4.1	Tahap Persiapan Penelitian.....	45

3.4.2 Tahap Pelaksanaan .....	45
<b>3.5 Uji Persyaratan Pra-Penelitian .....</b>	<b>46</b>
3.5.1 Uji Validitas .....	46
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	50
3.5.3 Uji Normalitas .....	51
<b>3.6 Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>51</b>
3.6.1 Angket .....	52
3.6.2 Studi Literatur .....	52
<b>3.7 Teknik Pengolahan Data .....</b>	<b>53</b>
3.7.1 Editing .....	53
3.7.2 <i>Coding</i> (Pengkodean) .....	53
3.7.3 Pemberian Skor .....	53
3.7.4 Tabulasi .....	54
<b>3.8 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>54</b>
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....</b>	<b>56</b>
4.1.1 Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) .....	56
<b>4.2 Deskripsi Data Penelitian .....</b>	<b>59</b>
4.2.1 Data Responden.....	59
<b>4.3 Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan .....</b>	<b>62</b>
4.3.1 Implementasi Program Samsat J'bret di Kota Bandung .....	62
4.3.2 Pengaruh Program Samsat J'bret terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung .....	75
4.3.3 Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program Samsat J'bret di Kota Bandung.....	85
4.3.4 Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala-kendala program Samsat J'bret di Kota Bandung .....	92
<b>4.4 Analisis Data dan Pembahasan .....</b>	<b>97</b>
4.4.1 Analisis Deskriptif Data .....	97
4.4.2 Uji Normalitas Data .....	97
4.4.3 Uji Koefisien Korelasi .....	99

4.4.5 Uji Hipotesis.....	101
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>103</b>
5.1 Simpulan .....	103
5.1.1 Simpulan Umum.....	103
5.1.2 Simpulan Khusus.....	104
5.2 Implikasi.....	105
5.3 Rekomendasi.....	105
5.3.1 Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA).....	106
5.3.2 Bagi Masyarakat/Wajib Pajak.....	106
5.3.3 Bagi Departemen Pendidikan Kewarganegaraan .....	106
5.3.4 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>112</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.....	8
Tabel 3.1	Jumlah Sampel Penelitian Per-Cabang Pelayanan.....	43
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	46
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	50
Tabel 3.4	Uji Normalitas Instrumen.....	51
Tabel 3.5	Skala Penilaian.....	52
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Cabang Pelayanan Samsat.....	61
Tabel 4.5	Mengetahui program Samsat J'bret dari spanduk, media massa, media sosial dan televisi.....	62
Tabel 4.6	Sosialisasi program Samsat J'bret melalui berbagai media (spanduk dan media sosial) telah dilakukan secara optimal.....	63
Tabel 4.7	Banyak yang telah mengetahui program Samsat J'bret melalui sosialisasi yang diberikan oleh petugas pajak.....	64
Tabel 4.8	Melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di aplikasi belanja <i>online</i> (Tokopedia/Kaspro/Bukalapak) dalam rangka pelaksanaan program Samsat J'bret.....	65
Tabel 4.9	Melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di gerai modern (Alfamart/Alfamidi/Indomaret) dalam rangka program Samsat J'bret.....	65
Tabel 4.10	Melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Teller Bank BJB atau PPOB ( <i>Payment Point Online Bank</i> ) dalam rangka pelaksanaan program Samsat J'bret.....	66
Tabel 4.11	Pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui program Samsat J'bret jadi lebih mudah dan efisien dari segi waktu dibanding sistem manual.....	68
Tabel 4.12	Infrastruktur yang ada untuk mendukung proses pelayanan program Samsat J'bret telah memadai.....	69

Tabel 4.13	Infrastruktur untuk mendukung proses pelayanan program Samsat J'bret telah memudahkan proses pembayaran pajak.....	69
Tabel 4.14	Sistem pembayaran melalui program Samsat J'bret sudah sepenuhnya dimanfaatkan oleh para wajib pajak kendaraan bermotor.....	70
Tabel 4.15	Tanggapan Responden tentang Implementasi Program Samsat J'bret..	73
Tabel 4.16	Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak secara sukarela dengan mengisi formulir SPPKB (Surat Pendaftaran dan Pendapatan Kendaraan Bermotor).....	76
Tabel 4.17	Melakukan pendaftaran kendaraan baru sebagai bentuk pemenuhan kewajiban perpajakan.....	77
Tabel 4.18	Mengikuti mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan program Samsat J'bret.....	77
Tabel 4.19	Persyaratan yang diberikan dalam pembayaran melalui Samsat J'bret sudah jelas.....	78
Tabel 4.20	Persyaratan dalam proses pembayaran melalui Samsat J'bret mampu dipenuhi oleh para wajib pajak.....	78
Tabel 4.21	Membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu sebelum batas akhir melalui program Samsat J'bret.....	79
Tabel 4.22	Tidak pernah melakukan penunggakan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor setelah adanya program Samsat J'bret.....	80
Tabel 4.23	Selalu mengikuti prosedur program Samsat J'bret yang berlaku selama proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.....	80
Tabel 4.24	Pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui program Samsat J'bret telah mempersingkat waktu pelayanan.....	81
Tabel 4.25	Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas meningkat setelah diterapkannya pembayaran melalui Samsat J'bret.....	82



Tabel 4.26 Tanggapan Responden tentang Pengaruh Program Samsat J'bret terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.....	83
Tabel 4.27 Sosialisasi program Samsat J'bret belum dilakukan secara optimal....	86
Tabel 4.28 Kampanye peduli pajak yang dilakukan oleh petugas pajak dan dinas terkait belum optimal.....	86
Tabel 4.29 Persyaratan dalam proses pembayaran melalui Samsat J'bret belum jelas.....	87
Tabel 4.30 Prosedur yang ada dalam proses pembayaran melalui Samsat J'bret rumit dan tidak efektif.....	88
Tabel 4.31 Prosedur dalam proses pembayaran melalui Samsat J'bret memakan waktu yang lama.....	88
Tabel 4.32 Tanggapan Responden tentang Kendala yang dihadapi dalam Pelaksanaan Program Samsat J'bret di Kota Bandung.....	90
Tabel 4.33 Uji Normalitas Data.....	97
Tabel 4.34 Uji Koefesien Korelasi.....	99
Tabel 4.35 Uji Regresi.....	99
Tabel 4.36 Uji F (variabel X terhadap Y).....	101
Tabel 4.37 Koefesien Penentuan (Determinasi).....	101

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	40
Gambar 4.1 Diagram Hasil Tanggapan Responden tentang Implementasi Program Samsat J'bret .....	74
Gambar 4.2 Diagram Hasil Tanggapan Responden tentang Pengaruh Program Samsat J'bret terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung .....	84
Gambar 4.3 Diagram Hasil Tanggapan Responden tentang Kendala yang dihadapi dalam Pelaksanaan Program Samsat J'bret di Kota Bandung .....	91
Gambar 4.4 Pamflet program Samsat J'bret di Instagram Bapenda Jabar .....	93
Gambar 4.5 Talkshow Inovasi Layanan Samsat J'bret Bapenda bersama Radio MNC Trijaya .....	94
Gambar 4.6 Pembagian Brosur kepada Wajib Pajak oleh Petugas Pajak .....	95
Gambar 4.7 Sosialisasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat J'bret .....	95
Gambar 4.8 Grafik Hasil Uji Normalitas menggunakan Grafif P-Plot .....	98

## DAFTAR LAMPIRAN

### **Lampiran 1 Perizinan Penelitian**

- a. SK Pembimbing
- b. Surat Izin Pra-Penelitian

### **Lampiran 2 Pendukung Penelitian**

- a. Daftar Check List Pustaka
- b. Laporan penulisan Skripsi
- c. Lembar Pengesahan Perbab
- d. Hasil Turnitin

### **Lampiran 3 Instrumen Penelitian**

- a. Angket Penelitian
- b. Matriks Penelitian
- c. Data Responden

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, S (2008). *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Affandi, Ahmad. (2008). *Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto melalui Samsat Link*. Malang: Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
- Affandi, Idrus. (2011). *Pendidikan Politik*. Bandung: Mutiara Press.
- Alamsyah, Kamal. (2016). *Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi*. Bandung: Media Citra Mandiri Press.
- Anderson, James E. (1979). *Public Policy Making*. New York: Holt, Praeger.
- Anwar Pohan, Chairil. (2015). *Manajemen Perpajakan: Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis Edisi Revisi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Budiardjo, Miriam. (2003). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, John W. (2012). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell W. John. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Diponalo, G.S. (1975). *Ilmu negara*. Jakarta: Balai Pustaka
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dye, Thomas.R. 1987. *Understanding Public Policy*. Englewood Chief, New Jersey Prentince – Hall Inc.
- Fermana, S. (2009). *Kebijakan Publik: Sebuah Tinjauan Filosofis*. Jogjakarta: AR-Ruzz Media
- Friedrich, Carl J. (2007). *Man and His Government*. New York: McGraw Hill.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro

- Godin, R. E., Rein, M., & Moran, & M. (2006). The Public and it's policies. In M. Iskandar. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: GP Press.
- Iqbal, Hasan. (2006). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kartono, Kartini. (1996). *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Madar Maju.
- Kirchler. Kirchler. Dkk. 2007. *Why Pay Tax? Compliance Decisions*. Georgia State University.
- Kurnia Rahayu, Siti. (2017). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Lester, James P, Stewart, & Joseph. (2000). *Public Policy An Evolutionary Approach*. Wadsworth, Stamford, USA.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Margaretha. (2003). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Mandar Maju.
- Miftah, Thoha. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Moenir, H. A. S. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moran, M. Rein, & R.E. Godin, *The Oxford Handbook ff Public Policy*. New York: Oxford University Press.
- Muchsan. (1996). *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah dan Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia*. Yogjakarta: Liberty
- Moleong, Lexy. (1989). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda.
- Nugroho. (2011). *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Nurcholis, Hanif. (2005). *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Poerwadarminta. (1987). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Resmi, Siti. (2013). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat
- Saidi, Djafar M. (2014). *Pembaruan Hukum Pajak*. Bengkulu: Rajawali Press.
- Somit and Peterson. (2003). *Human Nature And Public Policy: An Evolutionary Approach*. Basingstroke: Palgrave Macmillan.

- Sharkansky, I.(1970). *Regionalism in American Politics*. Bobbs-Merrill, Indianapolis, IN.
- Subarsono, A. G. (2011). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sudjana. (2001). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugianto. 2007. *Metode Pengolahan Data*. Bandung
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoifah, I'anut. (2015). *Statistika pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: Madani.
- Widyaningsih, Aristanti. (2011). *Hukum Pajak dan Perpajakan*. Alfabeta. Bandung.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik, Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Presindo

#### **JURNAL:**

- Iman, D. M. (2016). *Peran Civic Education Dalam Pembangunan Masyarakat Sadar Hukum*. Volume I, hlm. 292.
- Ilhamsyah, dkk. (2016). *Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)*. Jurnal Perpajakan (JEJAK), Vol. 8, 1.
- Jayanto, Prabowo Yudo. (2011). *Faktor-faktor ketidakpatuhan wajib pajak*. *Jurnal Dinamika Manajemen*, Volume II , hlm. 48-61.
- Kogler, C., dkk. (2013). *Trust, Power, and Tax Compliance: Testing the "Slippery Slope Framework" among Self-employed Taxpayers*. WU International Taxation Research Paper Series, Vol V.
- Locke, J. (1691). *"Economic Writings and Two Treatises of Government"*. *The Works of John Locke in Nine Volumes 12th editions (1824)*. London: Rivington
- Nicolaides, P. (2014). *Tax Compliance, Social Norms and Institutional Quality: An Evolutionary Theory of Public Good Provision*. European Commission. Taxation Papers, Working Paper, 46.

- Oknawati, D. 2016. *Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat*, JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Volume V, hlm. 129-132.
- Ramadiansyah, D., Sudjana, N., & Dwiatmanto. (2014). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar pajak*. Jurnal E-Perpajakan, hlm 3-4.
- Saraswaty, Nuhraheni A. (2018). *Kebijakan Publik Dan Ritel Modern: Studi Kasus Pelaksanaan Kebijakan Plastik Berbayar*, E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Vol V, 113-142.
- Supadmi, Ni Luh. (2006). *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kualitas Pelayanan*, Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis, Vol IV, 2.
- Susilawati, Ketut E. (2013). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, Vol Iv, 2.
- Wardani, Dewi K. (2017). *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*, Jurnal Akuntansi, Vol V, 1.

#### **Internet:**

- Bapenda.jabarprov.go.id. (2020, 17 Maret). Samsat J'bret. Diakses pada 17 Maret 2020, dari <https://bapenda.jabarprov.go.id/samsat-jbret/>.
- Instagram.com/bapenda.jabar (2020, 25 Mei). Instagram Bapenda Jabar. Diakses pada 25 Mei 2020, dari <https://instagram.com/bapenda.jabar/>.
- Instagram.com/bdgidul (2020, 25 Mei). Instagram Kecamatan Bandung Kidul. Diakses pada 25 Mei 2020, dari <https://instagram.com/bdgidul>.
- Instagram.com/mnctrijayabdg (2020, 25 Mei). Instagram MNC Tridaya Bandung. Diakses pada 25 Mei 2020, dari <https://instagram.com/mnctrijayabdg>.

#### **Peraturan Perundang-Undangan:**

- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 tentang Hal Keuangan
- Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Anisa Nurfadiyah, 2020

**PENGARUH PROGRAM SAMSAT J'BRET TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan atas UU RI No. 18  
Tahun 1997 tentang Pajak dan Retribusi Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah  
dan Retribusi Daerah

Anisa Nurfadiyah, 2020

***PENGARUH PROGRAM SAMSAT J'BRET TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DI KOTA BANDUNG***

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)