# PENGARUH AKSES PAJAK, TARIF, *E-SAMSAT*, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA PALEMBANG

**Skripsi Oleh:**

**JIHAN BALQIST HAROSA**

**01031381722191**

**AKUNTANSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2021**

# PENGARUH AKSES PAJAK, TARIF, *E-SAMSAT*, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA PALEMBANG

**Skripsi Oleh:**

**JIHAN BALQIST HAROSA**

**01031381722191**

**AKUNTANSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

PENGARUH AKSES PAJAK, TARIF, *E-SAMSAT*, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA PALEMBANG

Disusun oleh:

| | |
|---|---|
| Nama | : Jihan Balqist Harosa |
| NIM | : 01031381722191 |
| Fakultas | : Ekonomi |
| Jurusan | : Akuntansi |
| Bidang Kajian/Konsentrasi | : Pajak |

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

| Tanggal Persetujuan | Dosen Pembimbing |
|---|---|
| Tanggal : 15 Juni 2021 | Ketua<br><br>Hj. Rina Tjandrakirana DP,S.E.,M.M.,Ak<br>NIP.196503111992032002 |
| Tanggal : 14 Juni 2021 | Anggota<br><br>Meita Rahmawati,S.E.,M.Acc.,Ak.,CA<br>NIP.198605132015042002 |

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH AKSES PAJAK, TARIF, E-SAMSAT, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA PALEMBANG**

Disusun Oleh:

| | |
|---|---|
| Nama | : Jihan Balqist Harosa |
| NIM | : 01031381722191 |
| Fakultas | : Ekonomi |
| Jurusan | : Akuntansi |
| Bidang Kajian/ Konsentrasi | : Perpajakan |

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 13 Juli 2021 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 17 Juli 2021

| Ketua | Anggota | Anggota |
|---|---|---|
| Hj. Rina Tjandrakirana DP,S.E.,M.M.,Ak | Meita Rahmawati,S.E.,M.Acc.,Ak.,CA | Patmawati, S.E.,M.Si.,Ak.,CA |
| NIP. 196503111992032002 | NIP. 198605132015042002 | NIP. 198712282018032001 |

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

ASLI
JURUSAN AKUTANSI 10/2021
FAKULTAS EKONOMI UNSRI 9

Arista Hakiki, S.E., M.Acc.,Ak., CA
NIP. 197303171997031002

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini:

| | |
|---|---|
| Nama | : Jihan Balqist Harosa |
| NIM | : 01031381722191 |
| Fakultas | : Ekonomi |
| Jurusan | : Akuntansi |
| Bidang Kajian | : Perpajakan |

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

**PENGARUH AKSES PAJAK, TARIF, *E-SAMSAT*, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA PALEMBANG**

| | |
|---|---|
| Pembimbing | : |
| Ketua | : Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., MM., Ak |
| Anggota | : Meita Rahmawati, S.E.,M.Acc., Ak., CA |
| Tanggal Ujian | : 13 Juli 2021 |

Adalah benar hasil karya saya sendiri, dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak saya sebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Palembang, 9 Agustus 2021
Yang memberi pernyataan,

Jihan Balqist Harosa
NIM. 01031381722191

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**MOTTO**

Jangan bilang kamu tidak layak, sebelum kamu mencoba.

**PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan bingkisan sederhana ini untuk

- Allah SWT
- Bundaku, Titien
- Ayahku, Bobby
- Seluruh Keluarga Besarku
- Dosen-Dosenku
- Sahabat-Sahabatku
- Serta Almamaterku

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini yang berjudul **"Pengaruh Akses Pajak, Tarif, *E-Samsat*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Palembang".** Skripsi adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga kritik dan saran yang bersifat mendukung sangat diharapkan. Penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, 9 Agustus 2021
Yang memberi pernyataan,

Jihan Balqist Harosa
NIM. 01031381722191

## UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak lupa dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, dan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak

1. Allah SWT terimakasih atas segala Rahmat, Hidayah, serta Karunia-Mu hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
2. Ayahku **Andi Bobby, SH., M.Si** dan Bundaku **Martini, SH** yang telah berjuang dengan gigih membesarkan dan mendidik dengan penuh kasih sayang dan segala pengorbanan serta perjuangan yang luar biasa.
3. Yth. Bapak **Prof. Dr. Ir. H. Anis Sagaff, MSCE** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Yth. Bapak **Prof. Dr. Mohamad Adam, SE., ME** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Yth. Bapak **Arista Hakiki, S.E., M.Acc. Ak** selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Yth. Ibu **Hj. Rina Tjandrakirana DP, S.E., M.M., Ak** selaku Dosen Pembimbing I sekaligus selaku pengelola akademik jurusan Akuntansi Palembang, yang telah membimbing penulis, memberikan waktu, masukan dan saran, kepada penulis dalam menulis skripsi ini.
7. Yth. Ibu **Meita Rahmawati, S.E., M.Acc., Ak., CA** selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing penulisan, memberikan waktu, masukan dan saran, kepada penulis dalam menulis skripsi ini.

8. Yth. Ibu **Hj. Ermadiani. S.E., M.M., Ak** selaku dosen penguji proposal skripsi dan Yth. Ibu **Patmawati. S.E., M.Si., Ak., CA** selaku dosen penguji komprehensif yang telah memberikan saran terkait perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.
9. Yth. **Bapak Aryanto, S.E., M.T.I., Ak** selaku Dosen Pembimbing akademik.
10. Terimakasih diriku sendiri, **Jihan Balqist Harosa** karena sudah berjuang sejauh ini, sanggup menyelesaikan semua ini dengan penuh keceriaan, dan tidak pernah lelah untuk percaya bahwa usahmu tidak akan mengkhianati hasil.
11. Ombaiku tersayang **Hj. Rosyidah**, Adikku **Amirah Syifa** dan Seluruh Keluarga Besar Bakas **Alm. AKBP (Purn) H. Hasan Daud** dan Seluruh Keluarga Besar Kakek **Alm. Andi Amir Madopu** yang selalu memberikan doa serta dukungan.
12. Saudaraku tersayang **Atu Ama**, **Kyai Fadel**, **Farhan**, **Rayhan**, **Angel**, **Sipa**, **Alin**, **Nabil**, **Aina**, **Baim**, dan si kecil kesayangan **Allysha** yang selalu menjadi motivasi agar penulis segera menyelesaikan kuliah serta menjadi penghibur disetiap keadaan.
13. **M. Berry Yudhatama, Amd.** yang selalu mendampingi penulis menyelesaikan skripsi ini serta memberikan motivasi dan dukungan.
14. Sahabat SMA **Anita, Elya, Levia, Ayu, Tasya, Bibin, Udda** yang telah mendengarkan keluh kesah selama ini dan selalu memberikan doa serta dukungan.

15. Sahabatku CW **Annisafa, Tsamara, Cindydap, Tamiimah, SJihan** terimakasih untuk semua kenangan selama kuliah dan selalu memberikan doa serta dukungan.
16. **Tsamara Ayu Adelia** terimakasih sudah menjadi *partner* selama kuliah sampai pengurusan berkas wisuda serta *partner* bertukar informasi.
17. **Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya** yang dengan ikhlas telah memberikan dan membagikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama penulis menjalankan perkuliahan.
18. **Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Universitas Sriwijaya** atas segala bantuan yang telah diberikan selama penulis menempuh perkuliahan.
19. **Teman-teman Akuntansi Angkatan 2017** terimakasih atas pengalaman, cerita selama kuliah.
20. Semua pihak yang telah membantu, yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penulisan yang lebih baik dimasa akan datang. Penulis juga berharap agar laporan akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan Aamin.

Palembang, 9 Agustus 2021

Jihan Balqist Harosa
NIM.01031381722191

# ABSTRAK

## PENGARUH AKSES PAJAK, TARIF, *E-SAMSAT*, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA PALEMBANG

Oleh:
Jihan Balqist Harosa

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Akses Pajak, Tarif, *E-Samsat* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Palembang. Penelitian ini mengambil populasi yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kota Palembang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini 270 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *convenience sampling*. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 25 *for windows*.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa akses pajak, *e-Samsat*, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan tarif tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya, yaitu menambah variabel independen lainnya yang dapat memengaruhi kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor, dapat memperluas sampel penelitian dengan menambahkan objek penelitian, dapat melakukan studi kasus yang sama namun dengan lokasi penelitian atau wilayah lain, serta menggunakan instrumen penelitian lainnya seperti wawancara.

**Kata Kunci**: Akses Pajak, Tarif, *E-Samsat*, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

| Ketua | Anggota |
|---|---|
| Hj. Rina Tjandrakirana DP, SE.,M.M.Ak | Meita Rahmawati, S.E.,M.Acc.,Ak.,CA |
| NIP. 196503111992032002 | NIP. 198605132015042002 |

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Arista Hakiki, S.E.,M.Acc.,Ak.,CA
NIP. 197303171997031002

# ABSTRACT

***THE INFLUENCE OF TAX ACCESS, TARIFFS, E-SAMSAT, AND SERVICE QUALITY ON SATISFACTION OF MOTOR VEHICLE TAXPAYER IN SAMSAT PALEMBANG***

***by:***
Jihan Balqist Harosa

*This Research aims at finding out the Influence of Tax Access, Tariffs, E-Samsat, and Service Quality on Satisfaction of Motor Vehicle Taxpayer in Samsat Palembang. This research took the population of Motor Vehicle Taxpayer registered in the office of Samsat Palembang. The sample used in this study amounted to 270 respondents by using sampling technique, convenience sampling. Analyzer used in this research is multiple linear regression analysis by using SPSS 25 for windows.*

*Based on the analysis that has been done in this research, a researcher found that the tax acces, e-Samsat, and service quality have effect on the satisfaction of motor vehicle taxpayer, while the e-Samsat doesn't affect the satisfaction of motor vehicle taxpayer. Suggestions are given for further research, namely adding other independent variables that can affect motor vehicle taxpayer satisfaction, can expand the research sample by adding research objects, can conduct the same case study but with other research locations or areas, and use other research instruments such as interview.*

***Keywords:*** *Tax Access, Tariffs, E-Samsat, Service Quality and Taxpayer Satisfaction*

| *Advisor* | *Vice Advisor* |
|---|---|
| Hj. Rina Tjandrakirana DP, SE.,M.M.Ak | Meita Rahmawati, S.E.,M.Acc.,Ak.,CA |
| NIP. 196503111992032002 | NIP. 198605132015042002 |

*Acknowledge by,*
*Head of Accounting Departement*

Arista Hakiki, S.E.,M.Acc.,Ak.,CA
NIP. 197303171997031002

## SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami Dosen Pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dalam bahasa inggris dari mahasiswa:

Nama : Jihan Balqist Harosa

Nim : 01031381722191

Jurusan : Akuntansi

Judul Skripsi : Pengaruh Akses Pajak, Tarif, *E-Samsat*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Palembang.

Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*-nya dan kami setujui untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Palembang, 12 Agustus 2021

Pembimbing Skripsi:

| Ketua | Anggota |
|---|---|
| Hj. Rina Tjandrakira DP, SE.,M.M.Ak | Meita Rahmawati, S.E.,M.Acc.,Ak.,CA |
| NIP. 196503111992032002 | NIP. 198605132015042002 |

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

# DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## DATA PRIBADI

| | |
|---|---|
| Nama | : Jihan Balqist Harosa |
| Jenis Kelamin | : Perempuan |
| Tempat/Tanggal Lahir | : Palembang, 12 Februari 2000 |
| Agama | : Islam |
| Status | : Belum Menikah |
| Alamat Rumah (Orangtua) | : Jl. Cambai Agung Palembang, Sumatera Selatan |
| Alamat Email | : jihanbharosaaa@gmail.com |

## PENDIDIKAN FORMAL

| | |
|---|---|
| Sekolah Dasar | : SD Muhammadiyah 06 Palembang |
| SLTP | : SMP Negeri 10 Palembang |
| SLTA | : SMA Negeri 3 Palembang |
| S-1 | : Universitas Sriwijaya |

## PENDIDIKAN NON FORMAL

1. LBPP LIA Palembang
2. Global English Language Center
3. Bimbingan Belajar LBB Alumni

## PENGALAMAN ORGANISASI

1. Putra-Putri SMA Negeri 3 Palembang
2. Sanggar Seni Vokal 03 Palembang
3. Duta Lingkungan SMA Negeri 3 Palembang

## PENGALAMAN KERJA

Magang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang Subbagian Perencanaan dan Keuangan.

## DAFTAR ISI

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF.....ii**
**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....iii**
**SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....iv**
**MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....v**
**KATA PENGANTAR.....vi**
**UCAPAN TERIMA KASIH.....vii**
**ABSTRAK.....x**
**ABSTRACT.....x**
**SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....xii**
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....xiii**
**DAFTAR ISI.....xiv**
**DAFTAR TABEL.....xvii**
**DAFTAR GAMBAR.....xviii**
**DAFTAR LAMPIRAN.....xix**

**BAB I PENDAHULUAN.....1**
1.1. Latar Belakang.....1
1.2. Perumusan Masalah.....11
1.3. Tujuan Penelitian.....11
1.4. Manfaat Penelitian.....12
1.5. Sistematika Penulisan.....13

**BAB II STUDI KEPUSTAKAAN.....15**
2.1 Landasan Teori.....15
2.1.1. *Theory of Planned Behavior* (TPB).....15
2.1.2. Pajak.....16
2.1.3. Pajak Daerah.....16
2.1.4. Pajak Kendaraan Bermotor.....18
2.1.5. Kepuasan.....19
2.1.6. Akses Pajak.....20
2.1.7. Tarif.....20
2.1.8. E-Samsat.....20
2.1.9. Kualitas Pelayanan.....21
2.2. Penelitian Terdahulu.....22
2.3. Alur Pikir.....24
2.4. Hipotesis.....25
2.4.1. Akses Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....25
2.4.2. Tarif Terhadap Kepuasan Wajib Pajak..... 25

## DAFTAR ISI (Lanjutan)

2.4.3. E-Samsat terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....26
2.4.4. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....27

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....28**
3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....28
3.2. Rancangan Penelitian.....28
3.3. Jenis dan Sumber Data.....29
3.4. Teknik dan Pengumpulan Data.....29
3.5. Populasi dan Sampel.....30
Teknik Analisis Data.....32
3.5.1. Uji Kualitas Data.....32
3.5.2. Uji Asumsi Klasik.....33
3.5.3. Uji Hipotesis.....34
3.6. Definisi Operasional dan Pengukuran.....36
3.6.1. Variabel Dependen (X).....36
3.6.2. Variabel Independen (Y).....37

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....42**
4.1. Karakteristik Responden.....42
4.2. Hasil Analisis Data.....44
4.2.1. Analisis Deskriptif terhadap Variabel.....44
4.2.2. Uji Kualitas Data.....49
4.2.3. Uji Asumsi Klasik.....52
4.2.4. Uji Hipotesis.....57
4.3. Pembahasan Penelitian.....62
4.3.1. Pengaruh akses pajak terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.....62
4.3.2. Pengaruh tarif terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.....63
4.3.3. Pengaruh e-samsat terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.....65
4.3.4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.....66

**BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....68**
5.1.Kesimpulan.....68
5.2.Keterbatasan.....69
5.3.Saran.....69

## DAFTAR ISI (Lanjutan)

**DAFTAR PUSTAKA.....71**
**LAMPIRAN.....75**

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Pembangunan di Indonesia bertujuan untuk mencapai kesejahteraan seluruh masyarakat Indonesia, sehingga harus dilakukan perkembangan yang terus meningkat, hal tersebut dilakukan agar masyarakat dapat merasakan dampak baik dari hasil perkembangan atas pembangunan yang ada. Pemerintah memerlukan dana untuk melaksanakan pembangunan**,** tingginya peran pajak di Indonesia mengharuskan pemerintah untuk terus mengupayakan agar pendapatan pajak di Indonesia terus meningkat. Indonesia termasuk negara yang mempunyai jumlah penduduk yang tingkat kepadatan tinggi, sehingga hal tersebut mempunyai potensi dalam memberikan penguatan atas pajak, karena dari jumlah penduduk yang semakin tinggi akan semakin tinggi pula penerimaan di suatu negara.

Pajak adalah suatu kewajiban yang diharuskan untuk dilakukan walaupun memiliki sifat yang memaksa, tetapi harus mematuhi semua peraturan yang terdapat dalam Undang-Undang yang telah ditetapkan untuk mengaturnya, manfaat dalam membayar pajak tidak dapat dirasakan secara langsung oleh wajib pajak dikarenakan pajak digunakan untuk keperluan negara (Gustiari dan Suprasto, 2018). Menurut Waluyo (2017), pajak adalah suatu kewajiban bagi warga yang memenuhi persyaratan yang telah tercantum dalam Undang-Undang untuk melakukan pembayaran sejumlah uang kedalam kas negara, kewajiban ini memiliki sifat memaksa namun wajib pajak tidak dapat merasakan imbalan secara

langsung, sehingga hasil penerimaan atas pajak tersebut dijadikan sebagai sumber penerimaan penting dalam membiayai negara untuk pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan yang diperlukan oleh negara.

Menurut Mardiasmo (2016), jenis pajak menurut lembaga pemungutan dibagi menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Berikut ini merupakan bagian dari pajak pusat: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Bea Materai.

Pajak daerah adalah suatu kontribusi bersifat wajib yang diberikan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah yang bersifat memaksa tanpa adanya timbal balik secara langsung (Mafaza, Mayowan dan Henri, 2016). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah adalah “Suatu kontribusi wajib kepada daerah berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung yang seimbang, yang dapat dipaksa berdasarkan Undang-Undang yang berlaku, yang digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Menurut Agoes dan Trisnawati (2014), pajak daerah adalah pajak yang dilakukan pemungutan oleh lembaga daerah, serta pajak tersebut digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Pajak daerah memiliki dua bagian yaitu pajak provinsi yang menjadikan pemerintah provinsi sebagai lembaga pengelola pajak daerah dan pajak kabupaten/kota yang menjadikan pemerintah kabupaten/kota sebagai lembaga

pegelolanya. Berikut ini merupakan bagian dari pajak provisi: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBB-KB), Pajak Air Permukaan (PAP), dan Pajak Rokok (Efriandy, Rahmawati, dan Donata, 2020).

Salah satu penyumbang dana terbesar dalam meningkatkan pembangunan di kabupaten atau kota adalah pajak kendaraan bermotor, dikarenakan pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu bagian dari pajak daerah yang mempunyai kemampuan untuk memberikan dana atas pembangunan daerah. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dijadikan sebagai salah satu tulang punggung atas sumber PAD Provinsi Sumatera Selatan. Hal tersebut dikarenakan pertumbuhan atas jumlah kendaran bermotor yang terdaftar di Provinsi Sumatera Selatan yang dari tahun ke tahun selalu terdapat peningkatan (Efriandy, Rahmawati, dan Donata, 2020). Pemerintah harus melakukan berbagai cara agar bisa mencapai hasil pajak kendaraan bermotor secara baik dan lancar, masih banyak sekali wajib pajak di Indonesia belum menjadi wajib pajak patuh, seperti yang dilihat bahwa wajib pajak tidak melakukan pembayaran pajak sesuai dengan kewajibannya, maka pendapatan dari sektor ini masih belum optimal, masyarakat Indonesia harus mempunyai rasa tanggung jawab untuk mendukung pembangunan di Indonesia secara terus menerus dalam untuk kesejahteraan semua masyarakat (Dewi dan Jati, 2018).

Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu sumber penghasilan pajak daerah (Pajak Provinsi). Pemungutan terhadap pajak kendaraan bermotor telh dilakukan sejak tahun 1976, penghasilan atas pajak tersebut dijadikan sebagai

salah satu faktor terbesar yang berasal dari pendapatan asli daerah, hasil dari pajak tersebut akan digunakan dalam membiayai perkembangan atas pembangunan daerah, Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) merupakan suatu lembaga pemerintah yang diberikan tugas dalam menangani pajak kendaraan bermotor, namun telah diganti nama menjadi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), namun tugas tersebut melalui Kantor Bersama Manunggal di Bawah Satu Atap (Samsat) (Juliawati, 2013).

Menurut Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor "Samsat bertujuan memberikan pelayanan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif". Berdasarkan Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Sumatera Selatan Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Pembentukan, Uraian Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Badan di Lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, Samsat Kota Palembang terbagi menjadi 4 lokasi antara lain:

a. Samsat UPTB Palembang I, terletak di Jl. Kapten A. Rivai, 26 ilir, Kec. Ilir Barat I.
b. Samsat UPTB Palembang II, terletak di Komplek OPI Mall Jakabaring, Sungai Kedukan, Kec. Rambutan.
c. Samsat UPTB Palembang III, terletak di Komp. Perkantoran Bandara Mas, Karya Baru, Kec. Alang-Alang Lebar.
d. Samsat UPTB Palembang IV, terletak di The Basilica Bizpark R-35, Bukit Sangkal, Kec. Kalidoni.

Berikut ini data target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor:

**Tabel 1.1. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2016-2020**

| Tahun | Target | Realisasi | Persentase |
|---|---|---|---|
| 2016 | 1.033.013.683.981 | 847.081.975.441 | 82,00 |
| 2017 | 850.000.000.000 | 873.456.322.575 | 102,75 |
| 2018 | 878.645.000.000 | 970.473.167.519 | 110,45 |
| 2019 | 900.000.000.000 | 974.117.378.669 | 108,24 |
| 2020 | 1.000.000.000.000 | 1.065.170.267.838 | 106,52 |

Sumber: BAPENDA Provinsi Sumatera Selatan, 2021.

Tabel 1.1. diatas merupakan data penerimaan target dan realisasi pajak kendaraan bermotor Provinsi Sumatera Selatan 2016-2020. Pada tahun 2016 realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor Rp.847.081.975.441, sedangkan target pada tahun 2016 Rp.1.033.013.683.981, sehingga persentase realisasi penerimaan pada tahun 2016 yaitu 82,00% dari target yang telah ditetapkan. Pada periode 2017-2020 realisasi penerimaan Samsat Provinsi Sumatera Selatan selalu mencapai target yang ditetapkan.

**Tabel 1. 2. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Palembang Tahun 2016-2020**

| Tahun | Target | Realisasi | Persentase |
|---|---|---|---|
| 2016 | Palembang I: 480.043.066.224 | Palembang I: 394.832.220.680 | 82,25 |
| | Palembang II: 89.581.893.597 | Palembang II: 74.327.037.850 | 82,97 |
| Total 2016 | 569.624.959.821 | 469.159.258.530 | |
| 2017 | Palembang I: 395.074.375.785 | Palembang I: 408.967.939.037 | 103,52 |
| | Palembang II: 73.789.022.183 | Palembang II: 77.116.311.177 | 104,51 |
| Total 2017 | 468.863.397.968 | 486.084.250.214 | |
| 2018 | Palembang I: 409.979.000.000 | Palembang I: 451.886.392.379 | 110,22 |
| | Palembang II: 83.086.000.000 | Palembang II: 90.293.146.915 | 108,67 |
| Total 2018 | 493.065.000.000 | 542.179.539.294 | |

**Tabel 1.2. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Palembang Tahun 2016-2020 (Lanjutan)**

| Tahun | Target | Realisasi | Persentase |
|---|---|---|---|
| 2019 | Palembang I: 412.777.727.000 | Palembang I: 441.654.682.625 | 107,00 |
| | Palembang II: 85.883.499.000 | Palembang II: 92.210.937.550 | 107,62 |
| Total 2019 | 498.661.226.000 | 533.865.620.175 | |
| 2020 | Palembang I: 224.250.000.000 | Palembang I: 240.811.913.285 | 107,31 |
| | Palembang II: 98.000.000.000 | Palembang II: 102.191.600.390 | 104,21 |
| | Palembang III: 110.000.000.000 | Palembang III: 116.432.077.825 | 105,65 |
| | Palembang IV: 116.000.000.000 | Palembang IV: 120.628.511.210 | 104,40 |
| Total 2020 | 548.250.000.000 | 580.064.102.710 | |

Sumber: BAPENDA Provinsi Sumatera Selatan, 2021.

Tabel 1.2. diatas menyatakan pada tahun 2016 realisasi Samsat Kota Palembang tidak mencapai target, pada tahun 2016 total realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar Rp. 469.159.258.530, sedangkan target pada tahun 2016 yaitu Rp.569.624.959.821, sehingga persentase realisasi penerimaan 82,36% dari target yang telah ditetapkan. Pada periode 2017-2020 realisasi Samsat Kota Palembang selalu mencapai target, namun rasio pertumbuhan realisasi penerimaan masih belum stabil.

**Tabel 1.3. Rasio Pertumbuhan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Palembang 2017-2020**

| Tahun | Realisasi | Naik (Turun) | Rasio Pertumbuhan (%) |
|---|---|---|---|
| 2016 | 469.159.258.530 | - | - |
| 2017 | 486.084.250.214 | 16.924.991.684 | 3,60 |
| 2018 | 542.179.539.294 | 56.095.289.080 | 11,54 |
| 2019 | 533.865.620.175 | -8.313.919.119 | -1,53 |
| 2020 | 580.064.102.710 | 46.198.482.535 | 8,65 |

Sumber: Data Sekunder yang Diolah, 2021.

Pembangunan di Indonesia bertujuan untuk mencapai kesejahteraan seluruh masyarakat Indonesia, sehingga harus dilakukan perkembangan yang terus meningkat, hal tersebut dilakukan agar masyarakat dapat merasakan dampak baik dari hasil perkembangan atas pembangunan yang ada. Pemerintah memerlukan dana untuk melaksanakan pembangunan**,** tingginya peran pajak di Indonesia mengharuskan pemerintah untuk terus mengupayakan agar pendapatan pajak di Indonesia terus meningkat. Indonesia termasuk negara yang mempunyai jumlah penduduk yang tingkat kepadatan tinggi, sehingga hal tersebut mempunyai potensi dalam memberikan penguatan atas pajak, karena dari jumlah penduduk yang semakin tinggi akan semakin tinggi pula penerimaan di suatu negara.

Pajak adalah suatu kewajiban yang diharuskan untuk dilakukan walaupun memiliki sifat yang memaksa, tetapi harus mematuhi semua peraturan yang terdapat dalam Undang-Undang yang telah ditetapkan untuk mengaturnya, manfaat dalam membayar pajak tidak dapat dirasakan secara langsung oleh wajib pajak dikarenakan pajak digunakan untuk keperluan negara (Gustiari dan Suprasto, 2018). Menurut Waluyo (2017), pajak adalah suatu kewajiban bagi warga yang memenuhi persyaratan yang telah tercantum dalam Undang-Undang untuk melakukan pembayaran sejumlah uang kedalam kas negara, kewajiban ini memiliki sifat memaksa namun wajib pajak tidak dapat merasakan imbalan secara langsung, sehingga hasil penerimaan atas pajak tersebut dijadikan sebagai sumber penerimaan penting dalam membiayai negara untuk pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan yang diperlukan oleh negara.

Menurut Mardiasmo (2016), jenis pajak menurut lembaga pemungutan dibagi menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Berikut ini merupakan bagian dari pajak pusat: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Bea Materai.

Pajak daerah adalah suatu kontribusi bersifat wajib yang diberikan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah yang bersifat memaksa tanpa adanya timbal balik secara langsung (Mafaza, Mayowan dan Henri, 2016). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah adalah "Suatu kontribusi wajib kepada daerah berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung yang seimbang, yang dapat dipaksa berdasarkan Undang-Undang yang berlaku, yang digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat". Menurut Agoes dan Trisnawati (2014), pajak daerah adalah pajak yang dilakukan pemungutan oleh lembaga daerah, serta pajak tersebut digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Pajak daerah memiliki dua bagian yaitu pajak provinsi yang menjadikan pemerintah provinsi sebagai lembaga pengelola pajak daerah dan pajak kabupaten/kota yang menjadikan pemerintah kabupaten/kota sebagai lembaga pegelolanya. Berikut ini merupakan bagian dari pajak provisi: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Pajak

Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBB-KB), Pajak Air Permukaan (PAP), dan Pajak Rokok (Efriandy, Rahmawati, dan Donata, 2020).

Salah satu penyumbang dana terbesar dalam meningkatkan pembangunan di kabupaten atau kota adalah pajak kendaraan bermotor, dikarenakan pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu bagian dari pajak daerah yang mempunyai kemampuan untuk memberikan dana atas pembangunan daerah. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dijadikan sebagai salah satu tulang punggung atas sumber PAD Provinsi Sumatera Selatan. Hal tersebut dikarenakan pertumbuhan atas jumlah kendaran bermotor yang terdaftar di Provinsi Sumatera Selatan yang dari tahun ke tahun selalu terdapat peningkatan (Efriandy, Rahmawati, dan Donata, 2020). Pemerintah harus melakukan berbagai cara agar bisa mencapai hasil pajak kendaraan bermotor secara baik dan lancar, masih banyak sekali wajib pajak di Indonesia belum menjadi wajib pajak patuh, seperti yang dilihat bahwa wajib pajak tidak melakukan pembayaran pajak sesuai dengan kewajibannya, maka pendapatan dari sektor ini masih belum optimal, masyarakat Indonesia harus mempunyai rasa tanggung jawab untuk mendukung pembangunan di Indonesia secara terus menerus dalam untuk kesejahteraan semua masyarakat (Dewi dan Jati, 2018).

Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu sumber penghasilan pajak daerah (Pajak Provinsi). Pemungutan terhadap pajak kendaraan bermotor telh dilakukan sejak tahun 1976, penghasilan atas pajak tersebut dijadikan sebagai salah satu faktor terbesar yang berasal dari pendapatan asli daerah, hasil dari pajak tersebut akan digunakan dalam membiayai perkembangan atas pembangunan

daerah, Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) merupakan suatu lembaga pemerintah yang diberikan tugas dalam menangani pajak kendaraan bermotor, namun telah diganti nama menjadi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), namun tugas tersebut melalui Kantor Bersama Manunggal di Bawah Satu Atap (Samsat) (Juliawati, 2013).

Menurut Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor "Samsat bertujuan memberikan pelayanan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif". Berdasarkan Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Sumatera Selatan Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Pembentukan, Uraian Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Badan di Lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, Samsat Kota Palembang terbagi menjadi 4 lokasi antara lain:

a. Samsat UPTB Palembang I, terletak di Jl. Kapten A. Rivai, 26 ilir, Kec. Ilir Barat I.
b. Samsat UPTB Palembang II, terletak di Komplek OPI Mall Jakabaring, Sungai Kedukan, Kec. Rambutan.
c. Samsat UPTB Palembang III, terletak di Komp. Perkantoran Bandara Mas, Karya Baru, Kec. Alang-Alang Lebar.
d. Samsat UPTB Palembang IV, terletak di The Basilica Bizpark R-35, Bukit Sangkal, Kec. Kalidoni.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

a. Apakah akses pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor?
b. Apakah tarif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor?
c. Apakah *e-Samsat* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor?
d. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai atas permasalahan yang telah dirumuskan, sebagai berikut:

a. Untuk mendapatkan bukti empiris apakah akses pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.
b. Untuk mendapatkan bukti empiris apakah tarif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.
c. Untuk mendapatkan bukti empiris apakah *e-Samsat* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.
d. Untuk mendapatkan bukti empiris apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini terbagi manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis:

a. Secara teoritis

Memperluas literatur tentang fenomena atas pengaruh akses pajak, tarif, *e-Samsat*, dan kualitas pelayanan dalam kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor serta diharapkan dapat mampu menambah dalam memberikan pengetahuan, wawasan informasi yang semakin banyak bagi para pembaca, serta tentunya agar dapat menjadi sumber referensi dalam melaksanakan penelitian-penelitian selanjutnya dalam suatu masalah yang serupa dengan penelitian ini.

b. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara langsung maupun tidak langsung untuk para pihak yang mempunyai suatu kepentingan yang sama antara lain sebagai berikut:

1). Bagi peneliti

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pandangan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor untuk memperoleh gambaran pokok masalah yang ada di objek penelitian dan membandingkannya dengan teori yang diperoleh.

2). Bagi Pemerintah

Memberikan saran dan masukan untuk pemerintah daerah tentang pentingnya meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Palembang.

Mengevaluasi akses pajak, tarif, *e-Samsat* dalam memberikan kepuasan kepada wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Palembang.

3). Bagi wajib pajak

Menumbuhkan rasa kesadaran bagi wajib pajak untuk melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu.

4). Bagi perguruan tinggi

Menggugah minat dan kreativitas mahasiswa/i untuk melakukan penelitian serupa. Digunakan sebagai referensi baru bagi pembaca yang akan mempelajari tentang perpajakan.

## 1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab yaitu sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II STUDI KEPUSTAKAAN**

Bab ini menguraikan landasan teori sebagai landasan dalam pembahasan permasalahan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, dan alur pikir, dan hipotesis.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang ruang lingkup penelitian, rancangan penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, definisi operasional dan pengukuran variabel, serta teknik analisis.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan hasil penelitian, yang mencangkup gambaran umum objek penelitian, hasil analisis data, dan hasil perhitungan statistika serta pembahasan.

**BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan kesimpulan dari analisis data, keterbatasan dalam penelitian ini, saran kepada peneliti yang ingin melakukan penelitian yang serupa dengan penelitian ini.

# DAFTAR PUSTAKA


Agoes, dan Trisnawati, S. d. (2014). Akuntansi Perpajakan Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.

Antari dan Supadmi. (2019) 'Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan WPOP', *E-Jurnal Akuntansi*, 18, p. 221. doi: 10.24843/eja.2019.v26.i01.p09.

Ariani, D. W. I. (2018). Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan Dampaknya Terhadap Penerimaan Pajak.

Aria, Ayuni. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Skripsi. Bandar Lampung: Universitas Lampung.

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. (2019). Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD) Tahun Anggaran 2019.

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. (2020).

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. (2021). Laporan Realisasi Penerimaan Pendapatan atas Pajak Kendaraan Bermotor.

Dewi, N. K. A. P. dan Jati, I. K. (2018) 'Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Biaya Kepatuhan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor', *E-Jurnal Akuntansi*, 20, p. 1. doi: 10.24843/eja.2018.v25.i01.p01.

Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: UNDIP.

Gustiari, L. A. dan Suprasto, H. B. (2018) 'Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor'. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia.

Handayani Barus, S., K. dan Anisma, Y. (2016) 'Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor', *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 3(1), pp. 295–309.

Haryanto, E. (2013) 'Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado', 1(3), pp. 750–760.

## DAFTAR PUSTAKA (Lanjutan)


Efriandy, Rahmawati, dan Donata. (2020) 'Kajian Komparatif Sebelum Dan Pasca *Launching* Samsat Keliling Dan Samsat *Corner* Mall Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Sumatera Selatan'.

Juliawati, S. (2013) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawaluyaan'.

Kristiani, I. (2017) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Tarif Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor'.

Kt, N. dan Aryani, L. (2018) 'Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor'.

Listya Setiani, Erina. (2020) 'Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Layanan E-Dempo Samsat Sumsel Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor'.

Mafaza, W., Mayowan, Y. dan Henri, T. S. (2016) 'Kontribusi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam Pendapatan Asli Daerah (Studi Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kabupaten Pacitan)', *Perpajakan (JEJAK)*, 11(1), pp. 1–4.

Mardiasmo. (2016). Perpajakan. Edisi Revisi Tahun 2016. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Musadieq, M. Al dan Nurtjahjono, G. E. (2015) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak', *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1(1), pp. 1–5.

Nazhouroh, Putri Souadin. (2018). Pengaruh Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Corner PTC Mall Palembang. Skripsi, Diploma Thesis Universitas Islam Negeri Raden Fatah. Palembang.

Novelia, Kiki Rizki. (2009) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak' *Skripsi*. Universitas Indonesia, Depok.

Oktaviani, R. M. (2018) 'Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan Niat Sebagai Pemediasi dari Perspektif *Planned Behaviour Theory', The SAGE Encyclopedia of Educational Research, Measurement, and Evaluation*, 22(1), pp. 85–96. doi: 10.4135/9781506326139.n155.

## DAFTAR PUSTAKA (Lanjutan)


Pangoestoti dan Setiawan. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang. Jurnal Umrah.

Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah

Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Sumatera Selatan Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Pembentukan, Uraian Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Badan di Lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Prasetyo, T. (2015) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat kota Semarang 1', 4(2).

Pratiwi, A. A. (2017) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor'.

Saputri, Novia Arief. (2019) 'Pengaruh Penerapan Pelayanan Sistem Pajak Online Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor'.

Sihombing, Yancik, dan Fajriana (2017) 'Pengaruh Akses Pajak Atas Pelayanan Drive Thru Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Kantor Bersama SAMSAT Kota Palembang)' *Skripsi*. STMIK MDP, Palembang.

Sugiyono. (2014). Model Penelitian Bisnis. Jakarta: PT Gramedia.

Sugiyono. (2010). Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2017). Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Malang: Bayumedia Publishing.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak & Retribusi Daerah.

Waluyo. 2017. Perpajakan Indonesia. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.

Winasari, Anggi. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Subang (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Subang).

## DAFTAR PUSTAKA (Lanjutan)

Yolani, Djatikusuma, dan Sugara. (2015). Pengaruh Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui ATM Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang Menggunakan ATM (Studi Kasus Di Kantor Samsat Palembang).