



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI MASA COVID-19 DI KOTA BENGKULU

Febby Fitri Rahma Sari¹, Ahmad Sumarlan², Dinal Eka Pertiwi³, Desi Fitria⁴

¹²³⁴ Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Bengkulu

febbyfrahmasari@gmail.com, ahmadsumarlan@umb.ac.id, dinalekaptiwi@umb.ac.id,
desifitriarafflesia@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima : 1 April 2023

Direvisi : 9 Juni 2023

Disetujui : 30 Juni 2023

Keywords:

quality, service

Kata Kunci:

kualitas, pelayanan

ABSTRACT

This research is to determine the service quality of 2-wheeled motorized vehicle taxpayers during the Covid-19 period in Bengkulu City. This research is a quantitative approach. The method used in this research is descriptive method. The population in this study is customers of motor vehicle taxpayers in Bengkulu City. Sample of this study was determined using the unknown population sample formula to 30 respondents. Data of the study was obtain by collection data on questionnaire in overt and covert method. Based on the research results, it can be concluded that the average value of respondents' responses about direct evidence is 3.04, so it is in the good category. The average value of respondents' responses about reliability is 3.31, so it is included in the good category. The average value of respondents' responses about responsiveness is 2.94, so it is in the good category. The average value of respondents' responses about guarantees is 3.43, so it is in the good category. The average value of respondents' responses about empathy is 3.43, so it is included in the good category.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor roda 2 di masa Covid-19 di Kota Bengkulu. Jenis penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bengkulu sample dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus *unknown population sample* menjadi 30 orang responden. Teknik Pengumpulan Data Observasi Terus Terang atau Tersamar dan Kuisioner. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Nilai rata-rata tanggapan responden tentang bukti langsung adalah 3,04 maka masuk pada kategori baik. Nilai rata-rata tanggapan responden tentang kehandalan adalah 3,31 maka masuk pada kategori baik. Nilai rata-rata tanggapan responden tentang daya tanggap adalah 2,94 maka masuk pada kategori baik. Nilai rata-rata tanggapan responden tentang jaminan adalah 3,43 maka masuk pada kategori baik. Nilai rata-rata tanggapan responden tentang empati adalah 3,43 maka masuk pada kategori baik.

PENDAHULUAN

Pelayanan sebuah kata bagi penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik, oleh karena itu dalam suatu perusahaan harus memiliki strategi yang khusus untuk mengelola jasa dengan baik. Strategi khusus yang dimaksudkan mengenai tentang hal apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, hal itu berkaitan dengan kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan merupakan aspek terpenting untuk mencapai kepuasan pelanggan, untuk itu perlu dikaji tentang kualitas pelayanan secara menyeluruh (Suasawa, 2017)

Seiring dengan bergulirnya arus reformasi, maka birokrasi pun tak luput dari sasaran reformasi, hal ini dipertegas dengan bergesernya paradigma pemerintah dari penguasa menjadi pelayan.



Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kalau di era orde baru birokrat/pemerintah merupakan suatu hal yang sangat disegani dan hampir diharuskan memberikan pelayanan terbaik padanya, tapi di era reformasi sekarang ini keadaannya berbalik, justru pemerintahlah yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu yang menjadi latar belakang bergulirnya reformasi adalah masyarakat merasa kecewa kepada pemerintah. Pemerintah dianggap tidak mampu lagi memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Rakyat sebagai pemilik kedaulatan sudah tidak mendapatkan haknya lagi (Silvia, 2018).

Gagasan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring tuntutan rakyat dan perkembangan di dalam pemerintah itu sendiri. Namun demikian, pembaruan dari kedua sisi tersebut sampai saat ini masih tetap belum memuaskan arti posisi negara, masyarakat dan pemerintah rakyat masih belum menguntungkan dipihak rakyat sebagai pihak yang lemah dan termajinalisasi dalam kerangka pelayanan. Oleh karena itu, dibutuhkan pembaruan makna, bahwa pemerintah dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri ataupun dilayani oleh rakyat, melainkan untuk melayani kebutuhan rakyat. Distorsi pelayanan kepada rakyat terjadi manakala keberadaan pemerintah dianggap dapat mengatur segala segi kehidupan manusia, yang dilandasi asumsi bahwa pada dasarnya rakyat tidak mampu mengatur kehidupannya sendiri. Yang pada akhirnya asumsi tersebut berkembang menjadi pengekangan pemerintah terhadap rakyatnya, kontrol yang berlebihan dan rakyat melayani keinginan pemerintah agar kebutuhannya dapat terpenuhi. (Kurniawan, 2005:2)

Sampai saat ini, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih diwarnai berbagai masalah seperti pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas, serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik. Dimana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan eksistensinya oleh rakyat. Disamping itu, terdapat pula kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki “uang“, dengan sangat mudah bisa mendapatkan apapun yang diinginkan (Hardiyansyah, 2011:156).

Apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus-menerus terjadi, maka pelayanan yang diskriminatif ini akan berpotensi menimbulkan konflik laten dalam kehidupan berbangsa. Potensi ini antara lain memungkinkan terjadinya disintegrasi bangsa, perbedaan yang lebar antara yang kaya dan miskin dalam konteks pelayanan, peningkatan ekonomi yang lamban, dan pada tahapan tertentu dapat meledak dan merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan. Kemudian, terdapat kecenderungan di berbagai instansi pemerintah pusat yang enggan menyerahkan kewenangan yang lebih besar kepada daerah otonom, akibatnya pelayanan publik menjadi tidak efektif, efisien dan ekonomis, dan tidak menutup kemungkinan unit-unit pelayanan cenderung tidak memiliki responsibilitas, responsivitas, dan tidak representatif sesuai dengan tuntutan masyarakat (Rusmiati, 2017:12).

Melihat dari fungsi utama pemerintah yang merupakan penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi seharusnya pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut. Akan tetapi dewasa ini, kepercayaan masyarakat/publik terhadap kinerja pemerintah atau birokrasi mengalami degradasi yang semakin parah oleh akibat dari lemahnya kinerja aparat-aparat pemerintahan/birokrasi. Kepercayaan dan kehidupan masyarakat menjadi semakin sengsara ketika pemerintah/birokrasi yang seharusnya berperan menghadirkan pelayanan prima kepada publik menjadi didominasi dan ditentukan oleh rezim yang berkuasa sehingga menyebabkan kebalikan daripada pelayanan publik menjadi publiklah yang menjadi pelayan bagi birokrasi (Rusmiati, 2017:13).

Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah baik yang secara langsung maupun melalui media massa, seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besaran biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak adanya transparansi, dan sikap petugas ataupun pegawai yang kurang responsif. Padahal di sisi lainnya masyarakat merindukan pelayanan publik yang baik dengan adanya keseimbangan antara kekuasaan (*power*) yang dimiliki dengan tanggung jawab yang harus diberikan kepada masyarakat yang dilayani. Pegawai Negeri sebagai aparat birokrasi selain sebagai aparatur



negara dan abdi negara, memiliki peran sebagai abdi masyarakat. Sehingga kepada kepentingan masyarakatlah aparat birokrasi harusnya mengabdikan diri. Aparat birokrasi diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat, (Laurena, 2015)

Penelitian terdahulu oleh Hendra (2018) bahwa seluruh indikator pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BP2T Propinsi Riau dengan besarnya kontribusi pengaruh secara keseluruhan sebesar 72,1% dan termasuk dalam kategori baik. Hasil kontribusi masing-masing indikator pelayanan prima dalam penelitian ini adalah (1) Prosedur pelayanan BP2T termasuk dalam kategori sedang dengan persentase 65,15%, (2) Keterbukaan Informasi Pelayanan termasuk dalam kategori kurang dengan persentase 58,33%, (3), Kepastian pelayanan termasuk dalam kategori sangat baik dengan persentase 86,36%, (4) Profesionalisme pelayanan termasuk dalam kategori baik dengan persentase 81,06% (5) Manajemen pelayanan termasuk dalam kategori baik dengan persentase 74,24% dan (6) Fasilitas pelayanan termasuk dalam kategori baik dengan persentase 75,75%.

Sapmaya Wulan (2012), bahwa perhitungan pada pendekatan tingkat kesesuaian diketahui rata-rata tingkat kepuasan wajib pajak terhadap tingkat kualitas pelayanan adalah sebesar 93,66% dan masih terdapat 8 (delapan) atribut yang berada dibawah rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Kedaton belum memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak. Dari hasil perhitungan Importance-Performance analisis dapat diketahui rata-rata kualitas pelayanan adalah 4,19 dan rata-rata tingkat kepuasan wajib pajak adalah 4,48. Hal ini menunjukkan bahwa $4,19 < 4,48$ yang mengartikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Kedaton belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak. Berdasarkan hasil dari pendekatan tingkat kesesuaian, tabel Importance-Performance Analysis, dan diagram Kartesius maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa: Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton belum dapat memenuhi kepuasan wajib pajak, adalah benar dan dapat diterima.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan dengan melakukan wawancara kepada salah seorang wajib pajak banyaknya keluhan dari masyarakat seperti menyangkut prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit seperti banyaknya loket yang harus didatangi serta waktu tunggu yang lama, padahal pada masa pandemic Covid-19 ini waktu yang ada untuk melakukan pelayanan terkadang singkat, serta masih banyak praktek calo liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan.

TINJAUAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

1. Pajak

Menurut Soemitro (2014:24), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik secara langsung serta digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

2. Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:56), fungsi pajak ada dua, yaitu:

1. Fungsi *budgetair*

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2. Fungsi mengatur

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Misalnya, pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras. Dan tarif pajak untuk ekspor sebesar 0%, untuk mendorong ekspor produk Indonesia di pasaran dunia.

3. Wajib Pajak

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 2 mendefinisikan Wajib Pajak adalah Orang Pribadi atau Badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan perpajakan.



4. Kepatuhan Wajib Pajak

Rachman dalam Wulandari (2016:41) mencoba mendefinisikan kepatuhan membayar pajak yaitu masalah pola pikir atau paradigma yang mempengaruhi kemampuan si pembayar pajak dan dalam hal tidak dapat berubah begitu saja, terkecuali apabila pemerintah mengadakan program yang luas dan berkesinambungan akan manfaat pajak.

5. Kualitas Pelayanan

Menurut Boediono (2013: 60) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Menurut Parasuraman et al dikutip dari Hesti (2013), untuk mengukur kepuasan atas pelayanan digunakan instrument Service Quality (ServsQual). Terdapat lima dimensi dalam instrument Service Quality (ServsQual) yaitu : Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Faktor yang memengaruhi Pelayanan menurut Kasmir (2017: 6-7) diantaranya adalah: Jumlah tenaga kerja, Kualitas tenaga kerja, Motivasi karyawan, Kepemimpinan, Budaya organisasi, Kesejahteraan karyawan, dan Lingkungan kerja dan faktor lainnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini telah dilakukan pada kantor pelayanan pajak Bengkulu, waktu penelitian pada bulan Desember 2021 di Kota Bengkulu. Jenis penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Bengkulu. pengambilan sample dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus *unknown population* :

$$N = \frac{z^2}{4(Moe)^2}$$

Berdasarkan perhitungan, maka sampel dalam penelitian berjumlah 30 orang responden.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi (pengamatan), wawancara (*interview*) dan dokumentasi. Data yang diperoleh dalam penelitian ini akan diolah dengan menggunakan *software SPSS 16*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. dimana analisis kuantitatif ini dimaksudkan untuk memperkirakan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan satu atau seberapa kejadian lainnya dengan menggunakan alat analisis statistik. Selain itu menggunakan uji asumsi klasik (Uji Normalitas dan Uji Heteroskedastinitas).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Kantor Samsat Bengkulu

a. Sejarah Kantor Samsat Bengkulu

Kantor Samsat Bengkulu sebelumnya disebut Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu (DISPENDA) adalah instansi pemerintah yang memiliki tugas pokok antara lain untuk melaksanakan segala usaha kegiatan pemungutan, pengumpulan dan pemasukan pendapatan daerah kedalam kas daerah secara maksimum baik terhadap daerah yang ada maupun dengan penggalan sumber sumber pendapatan daerah berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Gubernur atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Salah satu sumber pendapatan daerah yang menjadi wewenang Dispenda adalah pajak daerah. Dalam Undang-Undang No. 34 Tahun 2000 tentang perubahan atas Undang-Undang No 18 Tahun 1997 tentang pajak dan redistribusi daerah. Dirumuskan bahwa pajak daerah yaitu iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk membiayai penyelenggaraan pemerinahan daerah dan pembangunan daerah. Dinas Pendapatan Daerah bergabung dengan dua instansi pemerintah yakni kepolisian dan PT. Jasa Raharja. Pajak Kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor termasuk kedalam pajak daerah bersama dengan jenis pajak yang lainnya yang menjadi wewenang dari Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu. Pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor dikenakan pada setiap kendaraan yang ada di Provinsi



Bengkulu. Baik itu di kota maupun di daerah kabupaten. Di tiap daerah yang ada di Provinsi Bengkulu terdapat UPPP (Unit Pelayanan Proyek Pajak) yang menangani masalah pajak di daerahnya masing-masing yang nantinya akan di satukan di Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu.

b. Tugas Pokok dan Fungsi

Sistem Administrasi Kantor Samsat Bengkulu merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Ranmor), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Samsat Bengkulu. Tujuan dari Kantor Samsat Bengkulu adalah memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Ranmor), pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan secara informatif.

Kantor Samsat Bengkulu merupakan wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas diwakili oleh Dirlantas Polda, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi diwakili oleh Dinas Pendapatan (Dispenda), dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan Samsat (PT. Jasa Raharja). Ketiga instansi di atas selanjutnya disebut sebagai Tim Pembina Samsat yang memiliki fungsi pelayanan masing-masing, yaitu sebagai berikut:

1) Dirlantas Polda

Registrasi dan Identifikasi kendaraan bermotor (regident ranmor) adalah fungsi Kepolisian untuk memberikan legitimasi asal usul dan kelaikan, kepemilikan serta pengoperasian Ranmor, fungsi kontrol, forensik Kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat melalui verifikasi, pencatatan dan pendataan, penomoran, penerbitan dan pemberian bukti registrasi dan identifikasi Ranmor, pengarsipan serta pemberian informasi. Termasuk di dalam layanan registrasi dan identifikasi ranmor ini adalah :

- a. registrasi Ranmor baru
- b. registrasi perubahan identitas Ranmor dan pemilik
- c. registrasi perpanjangan Ranmor dan/atau
- d. registrasi pengesahan Ranmor
- e. pemblokiran dokumen Regident Ranmor yang terkait tindak pidana
- f. penggantian dokumen Regident Ranmor
- g. penghapusan nomor registrasi Ranmor

2) Pelayanan

Menerima dan mengelola Pembayaran pajak atas kendaraan bermotor yang meliputi :

- a. Pajak Kendaraan Bermotor
- b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Hasil penerimaan PKB paling sedikit 10% (sepuluh persen), termasuk yang dibagihasilkan kepada kabupaten/kota, dialokasikan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan moda dan sarana transportasi umum.

3) PT. Jasa Raharja

Menerima dan mengelola Pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan yang terdiri dari :

- a. Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) merupakan sumbangan tahunan yang wajib dibayar oleh pemilik Ranmor sebagai dana untuk pertanggung jawaban wajib kecelakaan lalu lintas jalan
- b. Dana Pertanggung jawaban Wajib Kecelakaan Penumpang (DPWKP) merupakan dana yang terhimpun dari iuran-iuran, terkecuali jumlah yang akan ditetapkan oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan untuk pembayaran ganti rugi akibat kecelakaan penumpang angkutan umum.



Pembentukan Kantor Samsat Bengkulu dimulai pada tahun 1978 berdasarkan keputusan bersama 3 menteri yang secara prosedur administratif didasarkan pada Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor: 16 Tahun 1977 tentang Pedoman/Petunjuk Pelaksanaan System Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap dalam Pengeluaran Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Pembayaran Pajak-Pajak Kendaraan Bermotor (PKB/BBNKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Tim pembina Kantor Samsat Bengkulu memiliki tiga komitmen yakni:

1. Pelaksanaan operasional yang berkualitas.
2. Terbangunnya sinergitas unsur pembina dan penyelenggara.
3. Implementasi dinamisme dan standar operasional prosedur pelayanan.

c. Keadaan Pegawai Bidang layanan Kantor Samsat Bengkulu

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kantor Samsat Bengkulu didukung dengan sumber daya manusia, sumber daya manusia tersebut berupa pegawai yang ada. Jumlah pegawai keseluruhan adalah sebanyak 39 orang dan 4 pegawai Honorer dengan Bidang/Jabatan, tingkat pendidikan, golongan dan jenis kelamin. Adapun data pegawai Kantor Samsat Bengkulu tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

1) Jumlah Pegawai Berdasarkan Bidang/ Jabatan

Tabel 1.

Jumlah Pegawai Berdasarkan Bidang/ Jabatan

NO	Bidang/Jabatan	Jumlah
1	KepalaDinas	1
2	Sekretaris	1
3	Kasubag	2
4	KepalaBidang	4
5	Kasi	8
6	Staf	23
7	PegawaiHonorer	4
	Jumlah	43

Sumber: Data Samsat Bengkulu, 2022

2) Jumlah Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan

Tabel 2.

Jumlah Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan

No.	Pangkat/Golongan	Jumlah
1	Pembina Tk. I (IV/b)	3
2	Pembina (IV/a)	3
3	Penata Tk. I (III/d)	12
4	Penata (III/c)	3
5	Penata muda Tk. I (III/b)	9
6	Penata muda (III/a)	3
7	Pengatur Tk. I (II/d)	3
8	Pengatur (II/c)	1
9	Pengatur (II/b)	2
10	Honorer	4
	Jumlah	43

Sumber: Data Samsat Bengkulu, 2022

3) Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 3.

Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Strata 3	-
2	Strata 2	3
3	Strata 1	20
4	Diploma 3	2
5	Diploma 4	1
6	SMA/SLTA	11

Sumber: Data Samsat Bengkulu, 2022

4) Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.

Jumlah Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	17	24	43

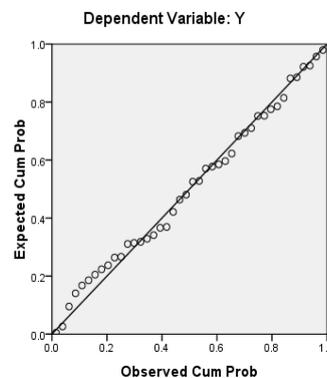
Sumber: Data Samsat Bengkulu, 2022

2. Hasil Penelitian

a. Uji Normalitas Data

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan Grafik Normal P-P Plot dengan cara melihat penyebaran datanya. Adapun Uji Normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 1.

Grafik Histogram Uji Normalitas
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

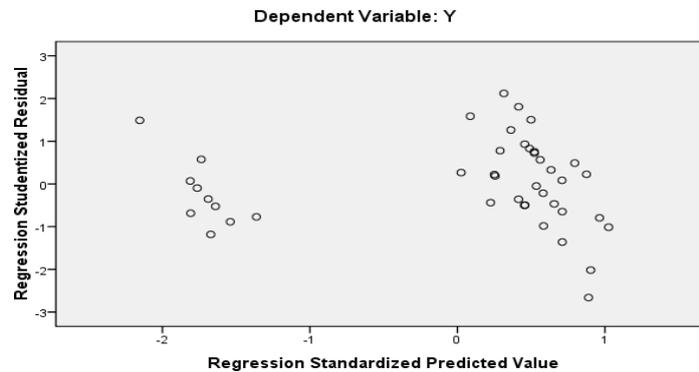
Uji Normalitas memiliki titik-titik yang menyebar tidak jauh dari garis diagonal. Dengan demikian maka data tersebut berdistribusi normal. Pembuktian apakah data tersebut memiliki distribusi normal atau tidak dapat dilihat pada bentuk distribusi datanya, yaitu pada histogram maupun normal (*Probability Plot*). Pada normal *probability Plot*, data dikatakan normal jika ada penyebaran titik-titik disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Heterokedasitas

Uji Heterokedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* residual dari satu observasi ke observasi yang lain. Dalam penelitian

ini untuk menguji heteroskedasitas digunakan uji *glesjer*. Glejser mengusulkan untuk meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen dan melihat probabilitas signifikansinya diatas 0,05 atau 5 %. Hasil dari pengujian heteroskedasitas dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 2.
Uji Heterokedasitas Data
Scatterplot



Uji multikolinieritas memiliki titik-titik yang menyebar dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Dengan demikian maka data tersebut terbebas dari gejala heterokedasitas. Tujuan uji heteroskedastinitas ini adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual setelah pengamatan kepengamatan yang lain

c. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian

Pada bagian ini akan disajikan data mengenai nilai skor jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan kuesioner masing-masing variabel penelitian yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

1. Persepsi Jawaban Responden Tentang Bukti Langsung

Tabel 5.

Persepsi Responden Tentang Bukti Langsung

No.	Daftar Pertanyaan	Skor					Rata-rata
		STS	TS	CS	S	SS	
1	Ruang tunggu pelayanan tertata rapi dan bersih	6	6	9	6	3	2,8
2	Ruang tunggu pelayanan nyaman	8	4	-	15	3	3,0
3	Memiliki alat-alat yang cukup lengkap	10		2	8	10	3,2
4	Penampilan pegawai bersih dan rapi	10	2	7	5	6	2,8
5	Ruang tunggu telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih, dan siap dipakai	2	10	-	8	10	3,4
	Rata-rata						3,04

Berdasarkan tabel di atas nilai rata-rata tanggapan responden tentang bukti langsung adalah 3,04, maka masuk pada kategori baik.

2. Rekapitulasi jawaban responden tentang kehandalan

Tabel 6.

Persepsi Responden Tentang Kehandalan

No.	Daftar Pertanyaan	Skor					Rata-rata
		STS	TS	CS	S	SS	
1	Prosedur penerimaan dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit		2	10	2	16	4.06
2	Kesiapan petugas melayani wajib pajak setiap saat	3	9	1	12	5	3,2



3	Petugas melaporkan segala detail mengenai keluhan wajib pajak dalam menggunakan pelayanan	10	2	-	17	1	2,9
4	Petugas selalu memberi pelayanan sesuai prosedur pelayanan yang ada	10	-	2	2	16	3,4
5	Petugas segera mempercepat pelayanan jika wajib pajak sudah menunggu lama	3	9	1	17	-	3,0
	Rata-rata						3,31

Berdasarkan tabel di atas nilai rata-rata tanggapan responden tentang kehandalan adalah 3,31, maka masuk pada kategori baik.

3. Rekapitulasi jawaban responden tentang daya tanggap

Tabel 7.

Persepsi Responden Tentang Daya Tanggap

No.	DAFTAR PERTANYAAN	Skor					Rata-rata
		STS	TS	CS	S	SS	
1	Petugas bersikap ramah dan sopan	7	5	9	6	3	2,76
2	Petugas memperhatikan kebutuhan wajib pajak	9	3	6	7	5	2,8
3	Petugas cepat tanggap terhadap kebutuhan wajib pajak	10	2	1	6	11	3,2
4	Menyelesaikan keluhan wajib pajak secara cepat	8	4	3	10	5	3
	Rata-rata						2,94

Berdasarkan tabel di atas nilai rata-rata tanggapan responden tentang daya tanggap adalah 2,94, maka masuk pada kategori baik.

4. Rekapitulasi jawaban responden tentang jaminan

Tabel 8.

Persepsi Responden Tentang Jaminan

No.	DAFTAR PERTANYAAN	Skor					Rata-rata
		STS	TS	CS	S	SS	
1	Menjaga kerahasiaan wajib pajak selama berada dalam pelayanan	3	9	6	4	8	3,1
2	Meningkatkan kepercayaan wajib pajak dan membantu dalam proses pelayanan	2	-	10	9	9	3,7
3	Memastikan wajib pajak nyaman selama berada di ruang tunggu	4	8	-	4	14	3,5
	Rata-rata						3,43

Berdasarkan tabel di atas nilai rata-rata tanggapan responden tentang jaminan adalah 3,43, maka masuk pada kategori baik.

5. Rekapitulasi jawaban responden tentang empati

Tabel 9.

Persepsi Responden Tentang Empati

No.	DAFTAR PERTANYAAN	Skor					Rata-rata
		STS	TS	CS	S	SS	
1	Petugas meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan wajib pajak	9	3	-	11	7	3,1
2	Petugas selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga wajib pajak	10	2	-	13	5	3,7
3	Memberikan dorongan kepada wajib pajak supaya selalu taat untuk membaya pajak	2	10	1	4	13	3,5
	Rata-rata						3,43



Berdasarkan tabel di atas nilai rata-rata tanggapan responden tentang empati adalah 3,43, maka masuk pada kategori baik.

3. Pembahasan

Tabel 10.
Data Kendaraan Bermotor Provinsi Bengkulu
Tahun 2017-2021

Tahun Anggaran	Target	Pertumbuhan
2015	76.445.257.239	130,52
2016	145.431.853.600	150,51
2017	86.415.257.199	122,25
2018	57.570.00.000	105,02
2019	71.240.625.600	98,17
2020	76.070.321.000	110,50
2021	115.421.852.500	110,50
Jumlah	606.718.056.299	209,99

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam memberikan kepuasan konsumen di Samsat Kota Bengkulu, yaitu tersedianya ruang tunggu yang nyaman dan aman, prosedur administrasi yang terkadang berbelit-belit karena banyak syarat yang harus dipenuhi, kerapian dan ketelitian petugas, pelayanan sesuai yang dijanjikan, waktu tunggu yang terkadang cukup lama, sebagian petugas memberikan pelayanan yang sopan dan ramah tetapi tidak semua memberikan pelayanan dengan ramah, adanya kejelasan petugas dalam memberikan penjelasan layanan, kesesuaian dan kepastian biaya pelayanan yang telah ditetapkan, rasa nyaman berkurang ketika adanya covid-19 karena pelayanan yang diberikan petugas tidak maksimal.

Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa “kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima” (Afrial, 2009). Sedangkan ditambahkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Samosir, 2005) “kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya”. Dari pengertian dari berbagai pakar tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut.⁵⁴

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai berikut:

“Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men. PAN. Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 (empat belas) unsur yang “relevan, valid” dan “reliable”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut⁵⁵:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Penjelasan pelayanan, yaitu kejelasan petugas dalam memberikan penjelasan proses pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas



dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
8. Keadilan pelayanan, yaitu tidak adanya diskriminatif (keadilan) dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan petugas dalam proses pelayanan.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah. Kesesuaian biaya, yaitu kesesuaian.
10. Kesesuaian biaya, yaitu kesesuaian antara jumlah yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Keamanan lingkungan, yaitu terciptanya keamanan bagi pemohon baik jiwa maupun harta di lingkungan unit pelayanan.
14. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Samsat Kota Bengkulu bahwa bentuk-bentuk pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Bengkulu yaitu yang pertama bentuk pelayanan di kantor Samsat Induk Air Sebakul yang melayani seperti pengesahan STNK/ pajak tahunan, perpanjangan STNK/teliti ulang per 5 tahun, balik nama kendaraan/ganti alamat/mutasi masuk/mutasi keluar, dan duplikat/ rubentina. Sedangkan bentuk pelayanan yang dilakukan Samsat Keliling seperti pengesahan STNK/Pajak Tahunan dengan persyaratan diantaranya yaitu E-KTP asli dan fotokopi, serta STNK asli.

Terkait dengan Keputusan Men. PAN. Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 di atas tentang dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aparatur negara, maka berdasarkan hasil penelitian bahwa Samsat Kota Bengkulu dalam memenuhi kepuasan pelayanan bagi wajib pajak/konsumen dengan kinerja yang telah dilakukan diantaranya yaitu:

- a. Tersedianya ruang tunggu yang nyaman dan aman.

Ruang tunggu yang nyaman membuat para wajib pajak/konsumen merasa dihargai ketika sedang menunggu antrian untuk membayar pajak ataupun menunggu layanan lainnya. Ruang tunggu di Samsat Kota Bengkulu yang dilengkapi dengan televisi dan pendingin ruangan serta kursi yang memadai, membuat wajib pajak/konsumen tidak merasa bosan ketika menunggu antrian.

- b. Prosedur administrasi yang tidak berbelit-belit.

Prosedur yang tidak berbelit-belit di Samsat Kota Bengkulu sangat berpengaruh terhadap kepentingan para wajib pajak/konsumen, karena memudahkan mereka dalam proses awal administrasi hingga akhir proses. Hal tersebut perlu dipertahankan agar birokrasi tetap dipermudah dalam membayar pajak agar wajib pajak/konsumen senantiasa patuh dalam membayar pajak.

- c. Kerapihan dan ketelitian petugas.

Kerapihan dan ketelitian petugas Samsat Kota Bengkulu dalam menyimpan berkas dan membukukan arsip serta menyusun berkas sesuai dengan pengelompokannya membuat wajib pajak/konsumen merasa aman atas berkas yang dimilikinya.

- d. Kemampuan dalam menyelesaikan masalah.

Permasalahan tidak jarang muncul atas suatu kekeliruan atau kesalahan dari pihak petugas ataupun wajib pajak/konsumen. Contohnya saja apabila terdapat suatu sistem kesalahan yang



mengganggu antrian pembayaran, pihak petugas Samsat Kota Bengkulu mampu menyelesaikan masalah tersebut dengan cara lain agar antrian tetap berjalan.

e. Pelayanan sesuai yang dijanjikan.

Kemampuan petugas Samsat Kota Bengkulu dalam melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan merupakan hal yang diinginkan oleh para wajib pajak/konsumen.

f. Waktu tunggu tidak lama.

Waktu tunggu yang lama akan membuat wajib pajak/ konsumen merasa bosan dan mulai mengeluh atas layanan yang diberikan, namun petugas Samsat Kota Bengkulu mampu mengatasi hal tersebut. Contohnya saja untuk mendapatkan panggilan antrian dari pendaftaran untuk melanjutkan pelayanan selanjutnya tertulis 15 menit dan hal tersebut ditepati oleh petugas Samsat Kota Bengkulu. Hal tersebut harus dipertahankan dan harus diterapkan untuk semua layanan.

g. Kecepatan dalam melayani pelanggan.

Kecepatan dalam melayani pelanggan sangat penting untuk mengurangi keluhan pelanggan yang menunggu. Petugas Samsat Kota Bengkulu selalu cepat dan tanggap terhadap permintaan pajak/konsumen, sehingga pelayanan dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

h. Jaminan kerahasiaan data.

Kerahasiaan data merupakan sebuah *privasi* yang harus dijaga oleh pihak petugas, baik dalam pelayanan, masalah kerahasiaan identitas. Petugas Samsat Kota Bengkulu harus mengormati *privasi*, sehingga pelanggan merasa aman dan nyaman.

i. Pelayanan yang sopan dan ramah.

Pelayanan yang sopan dan ramah sudah dilakukan oleh petugas Samsat Kota Bengkulu dengan baik. Perlakuan tersebut membuat wajib pajak/konsumen merasa nyaman dengan perlakuan tersebut, sehingga tidak ada rasa segan untuk menaati dalam pembayaran pajak.

j. Pengetahuan dan keterampilan petugas.

Wajib pajak/konsumen percaya bahwa petugas Samsat Kota Bengkulu mampu memberikan penjelasan dengan baik dan jelas, serta mampu mengerjakan tugasnya dengan baik.

k. Kejelasan petugas dalam memberikan penjelasan layanan.

Kejelasan petugas Samsat Kota Bengkulu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak/konsumen adalah hal teramat penting, karena tidak jarang pengguna jasa Samsat Kota Bengkulu adalah seseorang yang sudah lanjut usia yang perlu mendapatkan pengarahan, dan petugas senantiasa memberikan informasi terhadap wajib pajak/konsumen yang berkaitan dengan PKB dan BBNKB.

l. Kesesuaian dan kepastian biaya pelayanan yang telah ditetapkan.

Permasalahan biaya adalah masalah krusial. Wajib pajak/ konsumen perlu mengetahui rincian biaya yang dikeluarkan agar tidak menaruh curiga kepada para petugas. Petugas Samsat Kota Bengkulu sudah menjalankan tugasnya dengan baik tanpa menerima tambahan biaya dari para wajib pajak/konsumen, sehingga tidak ada biaya tambahan yang diberikan oleh wajib pajak/konsumen, kecuali biaya denda apabila telat dalam membayar pajak.

m. Memberikan rasa nyaman bagi wajib pajak/konsumen dalam memberikan pelayanan.

Kenyamanan dalam pelayanan adalah hal utama bagi pengguna jasa. Perasaan senang dengan melontarkan senyuman yang dilakukan petugas Samsat Kota Bengkulu ketika memberikan layanan membuat wajib pajak/konsumen merasa nyaman ketika melakukan pembayaran.

n. Melayani dengan penuh perhatian.

Petugas Samsat Kota Bengkulu sudah melakukan hal terbaik dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak/konsumen. Namun hal tersebut akan sangat berkesan oleh para wajib pajak/konsumen apabila petugas mampu mengenali identitas para wajib pajak/konsumen agar lebih terasa kedekatan antara instansi dengan wajib pajak/ konsumen.



Berdasarkan hasil observasi di atas bahwa Samsat Kota Bengkulu dinilai telah mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak/konsumen, sehingga wajib pajak/konsumen mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh Samsat Kota Bengkulu dan menjadikan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor sebanding atau lebih dari target yang ingin dicapai oleh Samsat Kota Bengkulu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dan analisis data pada Bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa Nilai rata-rata tanggapan responden tentang bukti langsung adalah 3,04 maka masuk pada kategori baik. Nilai rata-rata tanggapan responden tentang kehandalan adalah 3,31 maka masuk pada kategori baik. Nilai rata-rata tanggapan responden tentang daya tanggap adalah 2,94 maka masuk pada kategori baik. Nilai rata-rata tanggapan responden tentang jaminan adalah 3,43 maka masuk pada kategori baik. Nilai rata-rata tanggapan responden tentang empati adalah 3,43 maka masuk pada kategori baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adesina Olugoke Oladipupo dan Uyioghosa Obazee. 2016. *Tax Knowledge, Penalties, and Tax Compliance in Small and Medium Scale Enterprise in Nigeria*. Nigeria: University of Benin
- Adesina Olugoke Oladipupo dan Uyioghosa Obazee. 2016. *Tax Knowledge, Penalties, and Tax Compliance in Small and Medium Scale Enterprise in Nigeria*. Nigeria: University of Benin.
- Agow, L. L., J. M. L. Umboh, dan H. Lestari. 2017. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemberian ASI Eksklusif di Wilayah Kerja Puskesmas Motoboi Kecil Kotamobagu. *Community Health* 2(1): 30-40.
- Agung & Adi Erawati. 2013. *Pengaruh Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Tingkat Pengangguran Dengan Belanja Modal Sebagai Variabel Pemoderasi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
- Agustiningi, Wulandari. 2016. *Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta*. *Jurnal Nominal/Vol.5 No.1*
- Anniza. 2017. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Di Kkp Pratama Pamekasan*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wiraraja
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boediono. 2013. *Ekonomi Moneter Edisi 4*. Yogyakarta: BPFE
- Danarsi. 2016. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Mobil Dengan Diberlakukannya Pajak Progresif Di Kota Surakarta*. Fakultas Ekonomi, Program Studi Akuntansi Universitas Islam Batik Surakarta.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2014. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Cetakan ke delapan Belas Edisi IV*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Direktorat Jenderal Pajak, Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi Kedua*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilarso. 2014. *Pengantar Ilmu Ekonomi Mikro*. Yogyakarta : Kanisius, edisi 5.
- Handayani & Elva Nuraina. 2012. *Pengaruh Pajak Daerah Dan Dana Alokasi Khusus Terhadap Alokasi Belanja Daerah Kabupaten Madiun*. Pendidikan Akuntansi IKIP PGRI MADIUN
- James, Simon dan Clinton Alley. 2014. *Tax Compliance, Self-Assessment and Tax Administration*. *Journal of Finance and Management in Public Services, Vol. 2: 27- 42*



- Kamus Umum Bahasa Indonesia. 2014. Diakses melalui website. www.kamusbesarbahasaindonesia.com
- Kusumawati dan Kumadji, S., 2016, “*Analisis Faktor-Faktor Pembentuk Electronic Word-of-Mouth (eWOM) dan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli (Survei pada Followers Akun Instagram @saboten_shokudo)*”, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. XXXVII 1, Agustus, hal. 148-15
- Lestari. 2017. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam*. Journal of Accounting & Management Innovation, Vol.1 No.2, July 2017
- Lumbantoruan, Amber. 2012. *Analisis Perbedaan Perhitungan Laba Kena Pajak Menurut Laporan Keuangan Komersial dan Laporan Keuangan Fiskal*. Jurnal Ilmiah Akuntansi, Vol. 1 (2): 21-30
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Notosoedirjo Moeljono dan Latipun. 2012. *Kesehatan Mental (Konsep Penerapannya)*. Malang: UMM Press.
- Nurmantu, Safri. 2010. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor
- Oladipupo dan Obazee. 2016. *Perencanaan Perpajakan*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Rachman, Rinda dan Gita. 2017. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Penerimaan Pajak Daerah*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Safri Nurmantu. 2010. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Situs pajak: <https://www.pajak.go.id/>
- Soemitro. 2014. *Asas dan Dasar Perpajakan 1 dan 2*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sulistiywati, Diah. 2011. *Pengaruh Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Dana Alokasi Umum, dan Dana Alokasi Khusus Terhadap Alokasi Belanja Modal*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang
- Undang-undang nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- UUD 1945 pasal 23 ayat 2
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 2
- Sapmaya Wulan. 2012. *Pendekatan Penganggaran Daerah dan Akuntansi Keuangan Daerah*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Winardi. 2015. *Manajemen Prilaku Organisasi*. Edisi Revisi, Prenada Media Group, Jakarta.
- Zain, Mohammad. 2010. *Himpunan Undang-Undang Perpajakan*. PT. Indeks: Jakarta.