

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN  
PELAYANAN E-DEMPO SAMSAT SUMSEL TERHADAP  
KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
(STUDI KASUS PADA KANTOR BERSAMA  
SAMSAT PALEMBANG)**

**SKRIPSI**



**1620210031**

**STIE MULTI DATA PALEMBANG  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
PALEMBANG  
2020**

# STIE MULTI DATA PALEMBANG

---

Program Studi Akuntansi  
Skripsi Sarjana Ekonomi  
Semester Genap Tahun 2019 / 2020

## **PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN PELAYANAN E-DEMPO SAMSAT SUMSEL TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT PALEMBANG)**

**Erina Listya Setiani**

**1620210031**

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepercayaan, kemudahan dan pelayanan *e-dempo* samsat sumsel terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor (studi kasus pada kantor bersama SAMSAT Palembang). Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak kendaraan bermotor pengguna *e-Dempo* SAMSAT SUMSEL yaitu sebesar 60. Sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Data yang digunakan berupa data primer yang diambil berdasarkan kuesioner yang disebarakan sebanyak 60 kepada responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan *e-Dempo* SAMSAT SUMSEL berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Kemudian Kemudahan *e-Dempo* SAMSAT SUMSEL tidak signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Dan yang terakhir Pelayanan *e-Dempo* SAMSAT SUMSEL tidak signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

**Kata Kunci :** Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Pelayanan *E-Dempo* SAMSAT SUMSEL terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

**STIE**  
**MDP**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu pendapatan negara adalah pemasukan pajak, pajak digunakan pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional. Hal ini dilakukan untuk mensejahterakan masyarakat. Manfaat dari pajak dapat dirasakan langsung maupun tidak langsung, antara lain adalah fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan, serta sarana dan prasarana umum. Pentingnya peran pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak.

Berbagai usaha telah dilakukan oleh segenap aparat Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan Negara dari sektor pajak, maka dilakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan. Berbagai terobosan yang terkait dengan aplikasi Teknologi Informasi dalam kegiatan perpajakan terus dilakukan guna memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Salah satu perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pelayanan perpajakan berbasis teknologi informasi adalah dengan penerapan *e-Dempo SAMSAT SUMSEL* yaitu merupakan layanan online pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK yang dapat diakses oleh

seluruh SAMSAT (Sistem Manunggal Satu Atap) pada wilayah Provinsi Sumatera Selatan.

Program *e-Dempo* SAMSAT SUMSEL digagas oleh Bapenda Provinsi SUMSEL sebagai sebuah solusi guna mempermudah Wajib Pajak dalam meningkatkan menyampaikan layanan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat Kota Palembang secara khususnya dan masyarakat SUMSEL pada umumnya.

*E-Dempo* SAMSAT SUMSEL adalah layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan Tim Pembina SAMSAT Sumatera Selatan untuk pembayaran dan pengesahan tahunan secara online Pajak Kendaraan Bermotor, SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) dan PNBPN (Penerimaan Negara Bukan Pajak) Pengesahan STNK yang dapat dilakukan melalui aplikasi layanan *mobile*. Hal ini tentu saja dapat membantu memangkas biaya serta waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melakukan pembayaran pajak kendaraan secara benar dan tepat waktu. Tentu saja ini akan memberikan dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal percepatan pembayaran pajak kendaraan.

*E-Dempo* SAMSAT SUMSEL sangat berperan dalam meminimalisasi ketidakakuratan data, memangkas biaya dan waktu Wajib Pajak dalam mempersiapkan, memproses, dan melakukan pembayaran ke kantor SAMSAT secara benar dan tepat waktu. Dengan kemudahan yang telah diberikan untuk memenuhi kewajiban perpajakan dapat meningkatkan

penggunaan *e-Dempo* SAMSAT SUMSEL, selain itu transisi cara penyampaian pelayanan dan pembayaran dari manual ke elektronik akan memudahkan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam pengelolaan pajak.

Menurut Shomad & Purnomosidhi 2012 (dalam Saripah Adriyanti Agustina Putri & Ranti Darwin, 2016 : hal 137) menyatakan bahwa kepercayaan dapat diartikan sikap mental atau verbal pernyataan yang mencerminkan pengetahuan khusus seseorang dan penilaian tentang beberapa ide atau hal. Menurut Ahmad Teguh Perkasa & Akie Rusaktiva Rustam (2016 : 4) menyatakan bahwa kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertindak laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya. Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan merupakan proses dalam pengambilan keputusan, sehingga kepercayaan sangat penting dalam menentukan sikap perilaku Wajib Pajak saat menggunakan layanan *e-Dempo* SAMSAT SUMSEL. Tingkat kepercayaan Wajib Pajak tidak sama, ada yang lebih tinggi dan ada juga yang lebih rendah. Jika Wajib Pajak merasa percaya dengan layanan *e-Dempo* SAMSAT SUMSEL maka akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa tidak percaya dengan layanan *e-Dempo* SAMSAT SUMSEL maka tidak akan menggunakannya.

Menurut Davis, 1998 (dalam Novalia; Purnamawati; Wahyuni, 2019 : 219) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Definisi tersebut juga didukung oleh Basuki, 2011 (dalam Novalia; Purnamawati; & Wahyuni, 2019 : 219) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kemudahan pengguna memiliki berpengaruh yang kuat terhadap penggunaan *e-Dempo SAMSAT SUMSEL*. Kemudahan penggunaan dapat dirasakan jika Wajib Pajak dapat mengoperasikan *e-Dempo SAMSAT SUMSEL* sesuai dengan kebutuhan dalam pembayaran pajaknya sangat fleksibel untuk digunakan, Informasi serta tampilan *e-Dempo SAMSAT SUMSEL* mudah dibaca dan dipahami, dan Wajib Pajak merasa bahwa *e-Dempo SAMSAT SUMSEL* bukanlah suatu sistem yang rumit untuk digunakan.

Menurut Dewi & Laksmi,, (2019 : 58) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu hal yang sangat penting untuk kelancaran, kenyamanan dan kinerja dari pemerintah tersebut, sehingga menimbulkan rasa senang maupun puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini terjadi pada setiap Kantor Pelayanan Pajak yang berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik yang mereka berikan kepada Wajib Pajak.. Kepuasan mempengaruhi tingkat penggunaan *e-*

Dempo SAMSAT SUMSEL rasa puas Wajib Pajak dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan dalam sebuah sistem informasi seperti kualitas dari sistem *e-Dempo SAMSAT SUMSEL* dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-Dempo SAMSAT SUMSEL* diantaranya dapat menghemat waktu dan biaya.

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi, badan, pemerintah daerah, Tentara Nasional Indonesia (TNI), dan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) yang memiliki dan/atau menguasai Kendaraan Bermotor (Pratiwi & Irawan, 2019 : hal 1071-1072).

Dilihat dari situs [detiksumsel.com](http://detiksumsel.com) (September, 2019) memperlihatkan bahwa Direktur Utama Bank SumsSel Babel, Achmad Syamsudin melakukan *lauching* aplikasi layanan pajak digital ke masyarakat, yaitu Samolnas dan *e-Dempo SAMSAT SUMSEL*

Fungsi Samolnas adalah melakukan indentifikasi, registrasi dan penetapan pajak kendaraan bermotor (hanya untuk pajak tahunan), verifikasi dilakukan secara sistem dan apabila verifikasi tersebut berhasil menampilkan kode bayar. Sedangkan *e-Dempo SAMSAT SUMSEL* adalah aplikasi android yang dibuat Bapenda Provinsi SUMSEL dapat di unduh / download melalui aplikasi play store. Fungsi *e-Dempo SAMSAT SUMSEL* sama dengan Samolnas, bedanya Samolnas secara nasional sedangkan



aplikasi *e-Dempo* SAMSAT SUMSEL 1 merupakan buatan lokal Sumatera Selatan.

Dalam penelitian ini penulis ingin meneliti aplikasi buatan lokal Sumatera Selatan, *e-Dempo* SAMSAT SUMSEL yang telah dibuat dan dirilis sejak tanggal 4 Mei 2019 oleh Bapeda Prov. SUMSEL.

Kasus yang terjadi di Banyuasin tentang penyelewengan dana penerimaan pajak, dimana modus yang dilakukan pegawai Dispenda dan pegawai Bank SUMSEL Babel bersekongkol mengubah nominal pembayaran pajak sekurang-kurangnya 50% dari tagihan ke Wajib Pajak. Kemudian setoran Wajib Pajak yang diambil tersebut dibagikan dengan 60% untuk kepala UPTD dan 40% untuk kedua terdakwa berdasarkan keterangan terdakwa di persidangan. Terkait putusan hakim ini, penasihat hukum kedua terdakwa merasa mengaku kecewa. Karena hingga kini, kasus tersebut hanya menjerat bagian pelaksanaan lapangan sehingga actor intelektualnya yakni kepala UPTD tidak tersentuh. Sumber : (sumselupdate.com, selasa, 3 januari 2017).

Keberadaan aplikasi ini, sebagai bentuk dukungan dari Bank SUMSEL Babel untuk mendorong transaksi non tunai dan peningkatan Pendapatan Asli Daerah atau PAD, khusus dari pajak kendaraan bermotor. Selain melalui teller dan ATM, Bank SUMSEL Babel juga memberikan kemudahan bagi masyarakat SUMSEL untuk membayar pajak kendaraan bermotornya dari mana saja, kapan saja tanpa harus datang ke kantor

SAMSAT hanya cukup melalui Mobile Banking Bank SUMSEL Babel yang dapat diunduh melalui gadget / telepon seluler.

Penelitian dengan variabel kepercayaan, kemudahan dan pelayanan *e-Dempo* SAMSAT SUMSEL dan kepuasan Wajib Pajak kendaraan bermotor sudah banyak dilakukan adalah penelitian oleh Kusuma, Winarno & Adhipta (2015) yang berjudul Pengaruh Kepercayaan Masyarakat Jawa Timur Terhadap Tingkat Penerimaan Layanan Pajak Online *e-SAMSAT* JATIM menunjukkan bahwa hasil penelitian ini berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-SAMSAT* JATIM. Penelitian yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan oleh Saragih; Hendrawan, Susilawati (2019) yang berjudul Implementasi E-zlektronik SAMSAT Untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor menunjukkan hasil yang berpengaruh signifikan. Penelitian yang dilakukan oleh Wardini & Juliansya (2018) yang berjudul Pengaruh Program *E-Samsat* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening* (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta) menunjukkan bahwa hasil penelitian ini berpengaruh positif terhadap kepuasan kualitas pelayanan.

Akan tetapi penelitian ini bertimbal balik dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Masita (2019) yang berjudul Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Biaya Kepatuhan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintah Dan Hukum, Dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak

Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Denpasar menyatakan hasil yang berpengaruh signifikan. Penelitian yang dilakukan oleh yang dilakukan oleh Fatchurrozi (2014) yang berjudul Evaluasi Fasilitas E-Samsat Dalam Mempermudah Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Surabaya Timur menunjukkan hasil yang negative dalam mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh Kosadi dan Fadela (2016) yang berjudul Pengaruh Penerapan Electronic Government Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Bandung Timur menyatakan hasil yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

**Tabel 1.1**  
**Laporan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor per Tahun 2019**  
**Provinsi Sumatera Selatan**

Bulan	Melalui loket pembayaran		Melalui E-Dempo SAMSAT SUMSEL		Total Unit	Total PKB
	Unit	Pokok PKB	Unit	Pokok PKB		
<b>Januari</b>	40.294	79.159.286.165	-	-	40.294	79.159.286.165
<b>Februari</b>	41.189	61.812.234.446	-	-	41.189	61.812.234.446
<b>Maret</b>	41.975	66.991.599.195	-	-	41.975	66.991.599.195
<b>April</b>	40.606	61.653.416.590	-	-	40.606	61.653.416.590
<b>Mei</b>	46.497	82.053.001.955	-	-	46.497	82.053.001.955
<b>Juni</b>	32.484	45.654.418.685	11	23.116.350	32.495	45.677.535.035
<b>Juli</b>	53.025	81.813.420.020	20	19.314.700	53.045	81.832.734.720
<b>Agustus</b>	46.605	70.145.691.850	38	68.166.500	46.643	70.213.858.350
<b>September</b>	46.725	70.245.779.388	43	41.862.050	46.768	70.287.641.438
<b>Oktober</b>	47.140	72.195.543.875	134	142.356.350	47.274	72.337.900.225
<b>Novemember</b>	42.179	68.575.602.900	252	341.594.475	42.431	68.917.197.375
<b>Desember</b>	41.372	70.565.686.901	96	130.841.200	41.468	70.696.528.101

<b>Jumlah</b>	<b>519.091</b>	<b>830.865.681.970</b>	<b>594</b>	<b>767.251.625</b>	<b>520.685</b>	<b>831.632.933.595</b>
---------------	----------------	------------------------	------------	--------------------	----------------	------------------------

Sumber : Kantor SAMSAT SUMSEL Palembang 1

Dari table diatas dapat kita lihat bahwa pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memiliki peran yang sangat signifikan dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Namun dalam hal ini pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi *e-Dempo* SAMSAT SUMSEL di Provinsi Sumatera Selatan masih sangat rendah yaitu hanya sejumlah 594 Unit dikarenakan kurangnya pemahaman akan proses pembayaran pajak melalui aplikasi *e-Dempo* SAMSAT SUMSEL itu sendiri, Hal ini juga disebabkan *e-Dempo* SAMSAT SUMSEL yang dominan bekerja sama dengan Bank Pemerintah yaitu Bank SUMSEL BABEL yang menjadikan fasilitas ini kurang fleksibel yang mengharuskan Wajib Pajak melakukan pembayaran di ATM Bank SUMSEL Babel kemudian membawa bukti pembayaran tersebut ke Kantor SAMSAT SUMSEL terdekat, sehingga banyak Wajib Pajak lebih memilih cara *konvensional* dari pada menggunakan aplikasi *e-Dempo* SAMSAT SUMSEL. Berdasarkan penjabaran diatas, serta ketidakkonsistenan penelitian sebelumnya maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Pelayanan *e-Dempo* SAMSAT SUMSEL Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kepercayaan, kemudahan dan pelayanan *e-Dempo* SAMSAT SUMSEL secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak kendaraan bermotor di kota Palembang ?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan, kemudahan , dan pelayanan *e-Dempo* SAMSAT SUMSEL secara simultan terhadap kepuasan Wajib Pajak kendaraan bermotor di kota Palembang ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini jelas, maka tujuan yang dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, kemudahan dan pelayanan *e-Dempo* SAMSAT SUMSEL secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak kendaraan bermotor di kota Palembang.
2. Untuk mengetahui kepercayaan, kemudahan , dan pelayanan *e-Dempo* SAMSAT SUMSEL secara simultan terhadap kepuasan Wajib Pajak kendaraan bermotor di kota Palembang.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Akademis

- Untuk penulis :Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang sistem moderasi administrasi perpajakan dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.
- Untuk Peneliti : Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- Untuk Kantor SAMSAT

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan pelayanan *e-Dempo* SAMSAT SUMSEL yang lebih baik di tiap tahunnya, agar dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dalam membayar pajaknya.

## **1.5 Sistematika Penelitian**

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini akan membahas mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematis penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan membahas mengenai tinjauan pustaka yang terdiri dari landasan teori, hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini akan membahas mengenai metode penelitian yang terdiri dari pendekatan penelitian, objek dan subjek penelitian, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variable penelitian dan definisi operasional, dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan membahas mengenai hasil dan pembahasan yang terdiri dari gambaran tentang objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini akan membahas mengenai kesimpulan yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

**STIE**  
**MDP**



## DAFTAR PUSTAKA

- Awaluddin Ishak, Nurnaluri Sitti & Damayanti, Wa Ode Rahmi. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol 2. No 2.
- Devina Shelby (2016). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan dan Kerahasiaan Serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Terhadap Pengguna E-Filling Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci. *Jurnal Ilmu Akuntansi*. Vol 8. No 1.
- Endaryanti Ratih Novi (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filling dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah : Surakarta.
- Ghozali, Imam (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*, Universitas Diponegoro. Semarang
- Hayat, M. Anjar Nurul & Kristanto & Rudi (2018). Pengaruh Pengampunan Pajak Dan Kemudahan Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Jakarta Penjaringan. *Jurnal Transparansi* Vol 1. No 2.
- Idrus Muhammad (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial* Penerbit Erlangga. : Jakarta.
- Junaedi, Agus (2016). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi*. Skripsi, Universitas Multimedia Nusantara : Tangerang.
- Munandar, Aris & Hardiansyah (2015). Koordinasi Dalam Pelayanan Pajak\_Kendaraan Bermotor Pada Sistem Administrasi Satu Atap Kota Palembang. *Jurnal Pemerintahan & Otonomi Daerah*. Vol 5.
- Pratiwi, Indah & Irawan, Arry (2019). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Industrial Research Workshop and National Seminar*. Vol. 10. No. 1.
- Perkasa, Ahmad Teguh & Rustam, Akie Rusaktiva SE., MSA., Ak (2016). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatn, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan E-Filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, Vol 4. No 2.

- Saripah, Putri, Adriyanti Agustina & Darwin, Ranti (2016). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kebersamaan, Persepsi Risiko dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-Filling Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekan Baru Tampan Tahun 2015. *Jurnal Akuntansi & Ekonomika* Vol 6. No.2.
- Saragih, Habib Arfah; Hendrawan Adang & Susilawati, Neni (2019). Implementasi Elektronik untuuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*. Vol 11. No. 1.
- Sih Suswastini, Gayuh; Larasati, Endang; Sundarso & Djimuiarti, Titik (2016). Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kota Tegal. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol 5. No 3.
- Sihombing, Wulan; Syafitri, Yancik Syafitri & Icha Fajriana (2017). *Pengaruh Akses Pajak Atas Pelayanan Drive Thru Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor* (Studi Empiris Kantor Bersama SAMSAT Kota Palembang). Skripsi, STIMK MDP : Palembang
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta, CV : Bandung.
- Sedarmayanti & Hidayat Syarifudin (2011). *Metodologi Penelitian*. Penerbit Mandar Maju : Bandung.
- Ulum, Bahrul & Isbandono, Prasetyo (2015). Kualitas Pelayanan Electronic Samsat Pada Kantor Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat) Manyar Kertoarjo Surabaya Timur. *Jurnal Mahasiswa*. Vol. 03. No. 02.
- Wardani, Dewi Kusuma & Juliasnya, Fikri (2018). Pengaruh Progam E-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika*. Vol. 15. No. 2.
- Wahyu, Jorge Samuel & Santoso, Hendra F (2018). Pengaruh Penerapan E-Filling, Tingkat Pemahaman Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*. Vol. 18. No. 2.
- Wulandari, Dewi Muharrohma; Sulistyowatie, Syska Lady & Santosa, Imam (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kemudahan Pembayaran, Dan Razia Lapangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Studi Kasus pada Kantor Bersama SAMSAT Klaten). *Jurnal Unwidha*. Vol. 6. No. 5.