

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEBIJAKAN  
*EARMARKING TAX* TERHADAP KEPUASAN WAJIB  
PAJAK PENERANGAN JALAN  
DI KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**Wellani Dian Putri Rudiyanto**

**1519210022**

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

# STIE MULTI DATA PALEMBANG

---

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

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEBIJAKAN *EARMARKING TAX* TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PENERANGAN JALAN DI KOTA PALEMBANG

Wellani Dian Putri Rudiyanto

1519210022

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kebijakan *earmarking tax* berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Penerangan Jalan Kota Palembang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara kuesioner, populasi dan sampel yang diambil dari PT PLN (Persero) WS2JB Palembang sebanyak 100 sampel. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kebijakan *earmarking tax* sama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Penerangan Jalan Kota Palembang karena Wajib Pajak berusaha melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan perundang-undangan.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kebijakan *Earmarking Tax*, Kepuasan Wajib Pajak, Pajak Penerangan Jalan.

**STIE**  
**MIDP**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Pembangunan nasional Indonesia pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat bersama-sama pemerintah. Oleh karena itu, peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak.

Pajak merupakan alternatif yang sangat potensial. Sebagai salah satu sumber penerimaan Negara yang sangat potensial, sektor pajak merupakan pilihan yang sangat tepat selain karena jumlahnya yang relatif stabil juga merupakan cerminan partisipasi aktif masyarakat dalam membiayai pembangunan. Jenis pungutan di Indonesia terdiri dari pajak Negara (pajak pusat), pajak daerah, retribusi daerah, bea dan cukai dan penerimaan Negara bukan pajak. Salah satu post Penerimaan Asli Daerah (PAD) dalam sebuah Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) yaitu pajak daerah.

Pajak adalah sumber utama penerimaan Negara yang mana digunakan untuk membangun Negara itu sendiri. Setidaknya 70% pendapatan Negara berasal dari pajak. Tidak dikenakan pajak, sebagian besar kegiatan Negara akan sulit untuk dilaksanakan. Selain digunakan untuk pembangunan, penggunaan pajak juga dilakukan untuk belanja pegawai. Oleh karena itu, pajak menjadi ujung tombak membangun suatu Negara. Contoh nyata yang dapat dilihat dari hasil pajak ini adanya berbagai fasilitas umum dan infrastruktur lain seperti jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit, dan lainnya. Pajak juga digunakan untuk subsidi pangan badan bahan bakar minyak serta kelestarian lingkungan hidup dan budaya sehingga kemaslahatan masyarakat bisa terjadi.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menjelaskan bahwa daerah Kabupaten atau Kota diberi peluang dalam menggali potensi sumber-sumber keuangannya dengan menetapkan jenis pajak dan retribusi selain yang telah ditetapkan, sepanjang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan dan sesuai dengan aspirasi masyarakat. Upaya dalam peningkatan pendapatan oleh setiap pemerintah haruslah didukung dengan berbagai kebijaksanaan sesuai dengan kondisi daerah masing-masing. Sebagai daerah otonom, Kota Palembang dituntut untuk dapat memiliki kemandirian terutama dalam pengelolaan sumber-sumber keuangan daerah. Oleh sebab itu, Pemerintah Daerah Kota Palembang dapat mendorong pengelolaan sumber-sumber

penerimaan PAD secara optimal, sehingga akan tersedianya keuangan daerah yang dapat digunakan untuk berbagai kegiatan pembangunan.

**Tabel 1.1**

**Target dan Realisasi Pendapatan Asli Daerah Dinas Pendapatan Daerah  
Kota Palembang Tahun 2014-2018**

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>%</b>
2014	Rp 395.888.500.000	Rp 463.574.599.151	117%
2015	Rp 478.025.367.500	Rp 479.112.899.223	100%
2016	Rp 526.867.498.866	Rp 536.552.681.049	101%
2017	Rp 638.549.551.000	Rp 680.012.752.910	106%
2018	Rp 748.685.000.000	Rp 721.012.771.618	96%

Sumber: Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang, 2020.

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat penerimaan pajak daerah yang diterima Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang. Pada tahun 2014 targetnya Rp 395.888.500.000 dan realisasinya Rp 463.574.599.151, tahun 2015 targetnya Rp 478.025.367.500 dan realisasinya Rp 479.112.899.223, tahun 2016 targetnya Rp 526.867.498.866 dan realisasinya Rp 536.552.681.049, dan tahun 2017 targetnya Rp 638.549.551.000 dan realisasinya Rp 680.012.752.910. Namun pada tahun 2018 targetnya Rp 748.685.000.000 dan realisasinya mengalami penurunan dan tidak mencapai target yaitu sebesar Rp 721.012.771.618.

Untuk meningkatkan penerimaan pajak, maka Direktorat Jendral Pajak melakukan reformasi, diantaranya melakukan reformasi sistem perpajakan menjadi *self assessment system* yang mulai dilaksanakan pada 1 Januari 1984 dengan diberlakukannya Ketentuan Umum Tata Cara

Perpajakan (KUP). Untuk mendukung agar sistem ini berjalan dengan baik, maka diperlukan kualitas pelayanan yang baik pula.

Wajib Pajak merupakan faktor utama yang menentukan sukses atau tidaknya kegiatan pemungutan dan pengumpulan pajak. Oleh karena itu, eksistensinya harus mendapatkan tempat yang paling terhormat seperti mendapatkan pelayanann yang terbaikk, kebutuhannya akan kemudahan, kenyamanan dan kepastian hukum harus dijamin. Pada kenyataannya, banyak Wajib Pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan aparaturn perpajakan seperti petugas yang lamban, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan pelayanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai dan lain sebagainya yang menimbulkan adanya keluhan, *complain*, dan keengganan Wajib Pajak menyelesaikan kewajibannya. Pada gilirannya akan berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, produsen dan lingkungannya yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas layanan diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pengguna layanan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa pelayanan sesuai dengan kebutuhan harapan pengguna layanan (Goetsch dan Davis dalam LAN, 2003). Kualitas pelayanan yang baik harus memenuhi lima dimensi yaitu *Tangible*,

*Emphaty, Responsiveness, Realiability* dan *Assurance* (Zeithaml, Bitner dan Gremler, 2006). Dalam menyelenggarakan layanan, pihak penyedia atau pemberi jasa layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan atau Wajib Pajak. Kepuasan ini dapat diukur dengan mempersepsikan jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Jika jasa pelayanan perpajakan yang diberikan dirasa tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pelanggan tidak akan merasa puas dan juga sebaliknya.

**Tabel 1.2**

**Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Penerangan Jalan Kota  
Palembang Tahun 2014-2018**

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>%</b>
2014	Rp 103.100.000.000	Rp 199.192.555.867	193%
2015	Rp 128.754.931.000	Rp 138.601.242.396	107%
2016	Rp 163.300.000.000	Rp 144.623.547.385	88%
2017	Rp 163.300.000.000	Rp 160.594.512.360	98%
2018	Rp 169.250.000.000	Rp 173.976.565.617	102%

Sumber : Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang 2014-2018.

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat dari tahun 2014 sampai tahun 2015 penerimaan pajak penerangan jalan (PPJ) telah melampaui target sebesar Rp 199.192.555.867 dan Rp 138.601.242.396, tetapi jika dibandingkan dengan tahun 2016 dan tahun 2017 pajak penerangan jalan (PPJ) mengalami penurunan dari tahun sebelumnya sehingga belum mencapai target yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat, terlihat dari keterangan pencapaian realisasi penerimaan pajak penerangan jalan tahun



2016 adalah sebesar Rp 144.623.547.385 dan tahun 2017 sebesar 160.594.512.360. Pada tahun 2018 realisasi penerimaan pajak penerangan jalan melampaui target sebesar Rp 173.976.565.617.

*Earmarking Tax* merupakan kebijakan pengalokasian dana pajak yang digunakan untuk membiayai kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan pajak yang dipungut. Jenis pajak yang termasuk dalam konsep ini adalah pajak kendaraan bermotor, pajak penerangan jalan dan pajak rokok. Sumber penerimaan yang terkait dengan sektor jalan selama ini memberikan kontribusi yang sangat besar, namun manfaatnya bagi sektor jalan belum optimal. Dengan diterapkannya *earmarking tax* dengan tujuan pembiayaan pemeliharaan jalan maka para pengguna jalan sebagai pembayar pajak dapat merasakan manfaatnya dari pembayaran tersebut.

Kepuasan Wajib Pajak dalam menerima pelayanan adalah cara yang ditempuh pegawai pajak atau fiskus untuk mengambil simpati masyarakat akan pentingnya pelaksanaan kewajiban perpajakan. Kepuasan dilihat dari dua variabel yaitu jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan (Sri Rizki, dkk 2015:57). Kepuasan Wajib Pajak yang meningkat sangat besar harapannya sebagai balas jasa terima kasih Negara atas kesediaan Wajib Pajak untuk membayar pajak. Kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan dari pegawai pajak juga diharapkan dapat menambah tingkat kepatuhan melaksanakan kewajiban sebagai warga Negara untuk membayar pajak. Salah satu upaya untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi atas pelayanan perpajakan adalah meningkatkan kualitas pelayanan

kepada Wajib Pajak. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak sehingga tercipta pelayanan prima, perlu dibangun budaya melayani (*service mindset*) sebagai bagian dari penerapan nilai-nilai kementerian keuangan yaitu profesionalisme dan pelayanan diseluruh jajaran DJP.

Pajak Penerangan Jalan (PPJ) adalah pajak yang wajib dibayar oleh pelanggan listrik PLN. Dimana hasil PPJ tersebut merupakan salah satu Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang digunakan untuk membiayai daerah, termasuk pemasangan dan pemeliharaan serta pembayaran rekening Penerangan Jalan Umum (PJU) sesuai kemampuan Pemerintah Kota. Pajak Penerangan Jalan juga merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) bagi Pemerintah Kota setempat yang dapat digunakan untuk pembiayaan pengembangan dan pembangunan daerah. Berdasarkan PERDA tersebut. Pajak Penerangan Jalan dipungut oleh PLN dan hasilnya langsung diserahkan kepada Pemerintah Kota terkait. Dalam hal ini PLN sebagai pemungut yang diatur sesuai dengan Peraturan Daerah tersebut. Karena jenisnya merupakan pajak, maka perlu dipahami bahwa Pajak Penerangan Jalan imbal baliknya bersifat tak langsung. Pembayaran pajak tak otomatis dapat langsung menikmati fasilitasnya. Berbeda dengan retribusi yang fasilitasnya dapat langsung dinikmati pembayar retribusi. Seperti retribusi parkir, dimana masyarakat mendapatkan jasa tempat memarkirkan kendaraannya.

Rendahnya tingkat realisasi Pajak Penerangan Jalan akan berdampak buruk bagi realisasi PAD Kota Palembang. Manajer PLN area Palembang, Selamat DS mengungkapkan bahwa merosotnya terus pada pembagian hasil Pajak Penerangan Jalan selama tahun 2016 karena tunggakan listrik pelanggan PLN di wilayah Palembang ini mencapai Rp 91 Miliar. Fakta ini menurutnya bisa dilihat dari tagihan rekening listrik setiap bulannya yang harus dibayarkan pelanggan, terselip kontribusi untuk Pajak Penerangan Jalan. Besaran Pajak Penerangan Jalan tersebut berkisar 5-7 persen tergantung kategorinya atau dengan kata lain realisasi PAD Kota Palembang akan berdampak buruk. Sebelumnya pendapatan Pajak Penerangan Jalan menurun pada dua bulan terakhir karena tunggakan listrik oleh masyarakat yang seharusnya bisa memberikan kontribusi pada pendapatan daerah hampir Rp 2 Miliar per bulannya. Dimana realisasi Pajak Penerangan Jalan terus menurun sejak awal tahun, dimana Januari sebesar Rp 12,2 Miliar, Februari Rp 12,4 Miliar, Maret Rp 10,8 Miliar, dan April sebesar Rp 10,9 Miliar. Bahkan dibulan Mei akan kembali menurun menjadi Rp 10 Miliar (rmolsumsel.com:2016).

Menurut Joharis (2012) yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Penerangan Jalan Di Bandar Lampung”, menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak belum tepat sepenuhnya memenuhi kepuasan Wajib Pajak. Menurut Masihor (2015) yang berjudul “Pengaruh Penerapan Kebijakan *Earmarking Tax* Pada Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap

Pembangunan dan Pemeliharaan Jalan Di Provinsi Sulawesi Utara”, menyatakan bahwa kebijakan *earmarking tax* belum dapat diterapkan sepenuhnya untuk pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur jalan di Provinsi Sulawesi Utara. Menurut Rina (2018) yang berjudul “Analisis Kebijakan *Earmarked Tax* Atas Pajak Kendaraan Bermotor Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik (Pembangunan dan Pemeliharaan Jalan) Terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Tengah”, menyatakan bahwa pada tingkat signifikansi 5% Pajak Kendaraan Bermotor memiliki pengaruh langsung secara signifikan terhadap *earmarked tax* baik secara individu maupun bersama-sama. Menurut Awaluddin (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Terhadap Kepuasan Dalam Membayar Pajak Penerangan Jalan di Kota Kendari”, menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan membayar pajak penerangan jalan yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Penerangan Jalan. Menurut Musoddaq (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pengurus Pajak Penerangan Jalan di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember)”, menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak saat melakukan pelayanan pajak di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada salah satu jenis pajak daerah yaitu Pajak Penerangan Jalan dengan judul penelitian yaitu “**Analisis Kualitas Pelayanan dan Kebijakan *Earmarking Tax* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Penerangan Jalan di Kota Palembang**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah penelitian :

1. Apakah kualitas pelayanan dan kebijakan *earmarking tax* berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak penerangan jalan di Kota Palembang secara parsial?
2. Apakah kualitas pelayanan dan kebijakan *earmarking tax* berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak penerangan jalan di Kota Palembang secara simultan?

## 1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membatasi pada variabel Kualitas Pelayanan, Kebijakan *Earmarking Tax* serta Kepuasan Wajib Pajak penerangan jalan di Kota Palembang pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang dan PT PLN (PERSERO) WS2JB Kota Palembang pada periode tahun 2014-2018.

#### 1.4 Tinjauan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kualitas pelayanan dan kebijakan *earmarking tax* terhadap kepuasan Wajib Pajak penerangan jalan di Kota Palembang secara parsial.
2. Menganalisis kualitas pelayanan dan kebijakan *earmarking tax* terhadap kepuasan Wajib Pajak penerangan jalan di Kota Palembang secara simultan.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian adalah:

1. Bagi Penulis  
Menambah keilmuan serta sumber pustaka (referensi) dalam bidang pengembangan potensi Pajak Daerah di Kota Palembang, khususnya Pajak Penerangan Jalan.
2. Bagi Masyarakat  
Sebagai acuan bagi masyarakat terutama Wajib Pajak untuk menyadari pentingnya membayar pajak penerangan jalan.
3. Bagi Pemerintah
  - a. Sebagai bahan masukan bagi para pengambil keputusan untuk merumuskan kebijakan strategi untuk meningkatkan realisasi Pajak Penerangan Jalan di Kota Palembang.

- b. Diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah Kota Palembang dalam rangka meningkatkan realisasi penerimaan Pajak Penerangan Jalan di Kota Palembang.

#### 4. Bagi Pembaca

Sebagai bahan informasi dan dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya tentang penerimaan Pajak Penerangan Jalan di Kota Palembang.

### 1.6 Sistematika Penelitian

Penulisan skripsi ini disusun secara teratur dalam bab per bab yang masing-masing bab dibagi menjadi sub bab, dengan tujuan mempermudah pembahasan serta untuk mempermudah pembaca memahami garis besar penelitian ini. Isi dan bahasan ini disajikan dalam bentuk sistematika sebagai berikut:

#### **BAB I           PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah yang berisi tentang masalah-masalah atau *issue* yang melandasi penelitian. Selanjutnya akan dibahas mengenai perumusan masalah yaitu masalah-masalah yang akan diteliti. Dalam bab ini juga dipaparkan tentang tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

#### **BAB II         TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini membahas mengenai teori keagenan dan penjabaran dari variabel-variabel independennya yaitu kualitas pelayanan dan *earmarking tax*. Kemudian pengertian dari variabel dependennya yaitu kepuasan Wajib Pajak penerangan jalan. Selain itu, di dalamnya juga berisi penelitian terdahulu, hubungan antar variabel yang digambarkan dalam kerangka pemikiran dan hipotesis.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional variabel dan pengukurannya serta metode analisis data yang terdiri dari uji kualitas data dan analisis data.

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

Menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan dari hasil analisis data penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.



**STIE**  
**MIDP**

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).
- Ajzen. 1991. "The Theory of Planned Behavior." *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50: 179-211. Clague, Ewan and Joel Gordon. 1939. Earmarking Tax Funds For Welfare Purpose. *National Conference of Social Work*.
- Anatan, Lina. & Lena Ellitan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Bisnis Modern*. Alfabeta. Bandung.
- Awaluddin, Ishak. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Terhadap Kepuasan Dalam Membayar Pajak Penerangan Jalan di Kota Kendari. *The International Journal of Engineering and Science (IJES)*. Vol 6 (2017). Universitas Halu Oleo. Diakses 23 Juli 2019.
- Fadhilla, Wirdatul. 2012. *Analisis Potensi Penerimaan, Efektifitas dan Tax Effort Pajak Penerangan Jalan Serta Pengaruh Pajak Penerangan Jalan Terhadap Pendapatan Asli Daerah (Studi Kasus pada Dinas Pendapatan Kota Bandung)*. Skripsi. Bandung: Universitas Widyatama.
- Ghozali, Imam 2016, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Joharis, M Nur. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Penerangan Jalan Di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol 2 No 2 (2012). Diakses 24 Juli 2019.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kotler P, Armstrong G. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid ke-1. Sabran B, penerjemah; Maulana A, Barnadi D, Hardani W, editor. Jakarta (ID): Penerbit Erlangga. Terjemahan dari: *Principles of Marketing*. Ed ke-12.

- Kotler P, Keller KL. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid ke-2. Sabran B, penerjemah; Maulana A, Barnadi D, Hardani W, editor. Jakarta (ID): Penerbit Erlangga. Terjemahan dari: *Marketing Management*. Ed ke-13.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara, 2000, *Akuntabilitas dan Governance*, Modul sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP), LAN, Jakarta.
- Lovelock C, Wirtz J, Mussry J. 2011. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*. Jilid ke-1. Wulandari D, Putera DB, penerjemah; Sallama NI, editor. Jakarta (ID): Penerbit Erlangga. Terjemahan dari: *Service Marketing*. Ed ke-7.
- Masihor, Andre Stevan. 2015. Pengaruh Penerapan Kebijakan *Earmarking Tax* Pada Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pembangunan dan Pemeliharaan Jalan di Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Accountability*. Vol 4 No 2 (2015). Diakses 24 Juli 2019.
- Musoddaq, Achmad. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pengurusan Pajak Penerangan Jalan di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember)*. Tesis. Universitas Jember. Diakses 23 Juli 2019.
- Michael, Joel. 2008. "Earmarking State Tax Revenues", Policy Brief : Minnesota House of Representative Research Department.
- Resmi, Siti 2017, *Perpajakan*, Salemba Empat, Jakarta.
- Siahaan Marihot Pahala. 2010. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Edisi revisi. Jakarta : Rajawali pers.
- Setiasih, Rina Tri. 2018. Analisis Kebijakan Earmarked Tax Atas Pajak Kendaraan Bermotor Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik (Pembangunan dan Pemeliharaan Jalan) Terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Tengah. *Economics Development Analysis Journal*. Vol 7 No 1 (2018). *Universitas Negri Semarang*. Diakses 23 Juli 2019.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sudarmanto, Gunawan R 2013, *Statistik Terapan Berbasis Komputer Dengan Program IBM SPSS Statistic 19*, Mitra Wacana Media, Bogor.
- Tjiptono, Fandy. 2008 .Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman and Leonard L. Berry. 2003. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press, New York.
- Zeithaml. Valarie, Bitner & Gremler. 2006. *Service Marketing - Integrating Customer Focus Accross The Firm* Forth Edition. New York: McGraw Hill.
- Zeithaml. Valarie, Bitner & Gremler. 2006. *Service Marketing* 2nd edition. Singapore: McGraw Hill.
- Republik Indonesia, 2009. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- [www.rmolsumsel.com](http://www.rmolsumsel.com). Tentang Realisasi Pajak Penerangan Jalan Tergantung Pemkot Palembang. 2016. Diakses 21 Agustus 2019.