

## **ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA PUSAT PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH WILAYAH KABUPATEN SUKABUMI 1 CIBADAK (Samsat Cibadak)**

**Altha Goesmawati Sponic Dolaris<sup>1</sup>, Idang Nurodin<sup>2</sup>**

**Universitas Muhammadiyah Sukabumi**

e-mail: [altagoesmawati@gmail.com](mailto:altagoesmawati@gmail.com)<sup>1</sup>, [idangnurodin@ummi.ac.id](mailto:idangnurodin@ummi.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstrak** – Pajak kendaraan bermotor merupakan elemen kunci dalam sistem perpajakan negara dan sumber pendapatan penting bagi pemerintah daerah, terutama untuk pembangunan infrastruktur dan layanan publik. Di Indonesia, pajak ini termasuk dalam kategori pajak daerah, dan pengelolaannya diatur melalui Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (P3DW) atau Samsat. Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (P3DW) Kabupaten Sukabumi 1 Cibadak, atau Samsat Cibadak, adalah unit yang bertanggung jawab atas administrasi dan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sukabumi. Penelitian ini berfokus pada analisis kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Cibadak, mengingat pentingnya kepuasan wajib pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak. Data menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak di Samsat Cibadak masih rendah, dengan hanya 58% yang merasa puas dengan layanan, yang berkontribusi pada rendahnya kepatuhan pembayaran pajak dan penerimaan pajak yang hanya mencapai 43,41% dari target tahunan. Masalah utama mencakup lamanya waktu tunggu dan prosedur administrasi yang rumit. Penelitian ini mengkaji bagaimana kepuasan wajib pajak dapat mempengaruhi penerimaan pajak kendaraan bermotor dan memberikan wawasan baru mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan wajib pajak, dan kepatuhan dalam pembayaran pajak. Hasil penelitian diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas layanan di Samsat Cibadak, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini akan menjadi salah satu studi pertama yang mengeksplorasi hubungan ini secara spesifik di Samsat Cibadak, berkontribusi pada literatur yang ada dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan di masa depan.

**Kata kunci** : Pajak Kendaraan Bermotor, Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (P3DW), Samsat Cibadak.

### **PENDAHULUAN**

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan komponen penting dalam sistem perpajakan di Indonesia, khususnya sebagai sumber pendapatan bagi pemerintah daerah. Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah, termasuk PKB, adalah kontribusi wajib yang bersifat memaksa dan digunakan untuk kesejahteraan rakyat. Di Indonesia, PKB dikenakan kepada pemilik kendaraan bermotor terdaftar, dan jumlah pajak biasanya dipengaruhi oleh jenis, merek, dan kapasitas mesin kendaraan.

Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (P3DW) Kabupaten Sukabumi 1 Cibadak, atau lebih dikenal dengan Samsat Cibadak, adalah unit di bawah Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Barat yang mengelola pajak kendaraan bermotor di wilayahnya. Samsat Cibadak bertanggung jawab atas pendaftaran kendaraan baru, pembayaran pajak, pengesahan STNK, dan penerbitan BPKB. Meskipun memiliki peran penting dalam pengelolaan administrasi dan penerimaan pajak, Samsat Cibadak menghadapi kendala dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama terkait dengan kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

Laporan tahunan dan survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wajib pajak di Samsat Cibadak masih rendah, dengan hanya 58% yang merasa puas. Masalah utama yang diidentifikasi adalah lamanya waktu tunggu dan prosedur administrasi yang dianggap rumit. Data ini menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kepuasan wajib pajak dan tingkat kepatuhan dalam pembayaran pajak, di mana kepuasan yang rendah dapat menurunkan kepatuhan hingga 30%.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak dan, secara tidak langsung, terhadap kepatuhan dalam pembayaran pajak. Penelitian terdahulu telah dilakukan di berbagai lokasi dengan fokus pada kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak, tetapi belum ada yang secara spesifik mengkaji hubungan antara kepuasan wajib pajak dan peningkatan penerimaan pajak di Samsat Cibadak. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis bagaimana kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor dapat mempengaruhi penerimaan pajak di Samsat Cibadak, sehingga memberikan wawasan baru tentang strategi untuk meningkatkan kepatuhan dan penerimaan pajak daerah.

## **METODE PENELITIAN**

Metode dan desain penelitian adalah rangkaian kegiatan sistematis untuk mencari kebenaran dalam studi, dimulai dari rumusan masalah hingga kesimpulan. Metode penelitian kualitatif, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2023), digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui pendekatan ilmiah yang rasional, empiris, dan sistematis. Penelitian ini berfokus pada kondisi alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama, mengumpulkan data melalui triangulasi, yaitu kombinasi teknik pengumpulan data dari berbagai sumber yang sama.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan fenomena secara akurat. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer, yang diperoleh langsung melalui survei, wawancara, dan kuesioner, serta data sekunder, berupa dokumen dan arsip dari Samsat Cibadak. Lokasi penelitian berada di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kab. Sukabumi (Samsat Cibadak), dengan subjek penelitian adalah pemilik kendaraan bermotor dan pengguna layanan di kantor tersebut.

Instrumen penelitian meliputi observasi partisipatif, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi. Observasi partisipatif melibatkan peneliti dalam kegiatan sehari-hari sumber data untuk memahami makna perilaku mereka secara mendalam. Wawancara semi terstruktur memberikan kebebasan dalam eksplorasi pendapat dan ide dari informan. Dokumentasi melengkapi data yang diperoleh dari observasi dan wawancara dengan catatan peristiwa yang relevan.

Analisis data dilakukan secara induktif, dimulai dari pengumpulan dan penyusunan data, diikuti dengan reduksi data untuk menyaring informasi penting. Penyajian data dilakukan dalam bentuk naratif atau bagan yang memudahkan penarikan kesimpulan. Kesimpulan diambil melalui verifikasi dengan membandingkan temuan penelitian dengan konsep dasar dan teori yang relevan, memastikan bahwa hasilnya adalah temuan baru yang jelas dan dapat dipahami.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Profil Singkat Tempat Penelitian



Gambar 1 Logo Bapenda 1

Pusat Pengelolaan Pendapatan atau sering kali dikenal dengan sebutan SAMSAT merupakan Instansi Pemerintahan dari Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat (DISPENDA), Dinas Pendapatan Daerah berasal dari berbagai organisasi/Instansi perangkat daerah (OPD) Oleh karenanya penting komitmen kedinasan menjadi satu masa lalu yang dilalui pada OPD lain sebagai referensi penguat, sebagai referensi pembanding, tapi ketika menjadi bagian aparatur Dispenda harus memiliki esprit de corps kuat terhadap organisasi.

Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat telah menepuh suatu perjalanan panjang tanpa terhindar dari pasang surut, hal ini pula yang menjadi salah satu pertimbangan ketika adanya wacana penggabungan Dinas Pendapatan dan Biro Keuangan, pertimbangan sejarah panjang bahwa tidak mudah membangun Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat yang memiliki asal muasal dari Biro Keuangan Daerah. Pada mulanya Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat didirikan pada tanggal 25 September 1971 yang berlokasi di Jl. Soekarno Hatta No. 528. Bandung 40286. Jawa Barat, Setelah selama 45 tahun berkiprah di Provinsi Jawa Barat, dan terhitung tanggal 3 Januari 2017 Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Provinsi Jawa Barat berganti nama menjadi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Barat.

Arti dari Lambang Bapenda Jabar:

- a. Logo dibangun dengan pola bentuk bulatan-bulatan seperti roda dengan potongan-potongan garis putih zig-zag pada masing-masing bentuk bulatan membentuk huruf menjadi kata “Bapenda Jabar”, artinya adalah sebuah organisasi yang bergerak dinamis dengan semangat yang tinggi, sementara elemen garis horizontal yang tersambung dengan kalimat jabar diartikan sebuah pondasi tatanan yang kuat bagi landasan gerak organisasi.
- b. Warna merah pada huruf “Ba” adalah kependekan dari kata “Badan” yang diartikan sebuah energi yang memancarkan emosi kuat terkait tekad pantang menyerah, jiwa muda dan gairah yang tinggi dalam memprjuangkan tujuan organisasi.
- c. Warna hijau pada tulisan “Penda” adalah kepedekan dari kalimat “Pendapatan” mengartikan sebuah makna kehidupan.
- d. Warna biru tua pada garis yang tersambung dengan tulisan “Jabar” diartikan kedewasaan, kebebasan, kesetiaan, cerdas, dan terpercaya. Maknanya adalah badan pendapatan saat Ini berada pada usia dewasa, memiliki kematangan yang cukup dalam bertindak.

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat bergerak di bidang pajak khususnya pajak kendaraan bermotor (PKB), pajak bahan bakar kendaraan bermotor (PBBKB), dan pajak air permukaan (PAP). Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat mempunyai 34 Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) dan di bagi menjadi 5 Koordinator Wilayah (KORWIL) diantaranya:

- 1) Korwil Bandung Raya: Kota Bandung I Pajajaran, Kota Bandung II Kawalayaan, Kota Bandung III Soekarno Hatta, Kota Cimahi, Kota Bandung Barat.
- 2) Korwil Purwakarta: Kab Purwakarta, Kab Karawang, Kota Bekasi I, Kab Bekasi II

- (Cikarang), Kab Subang.
- 3) Korwil Bogor: Kab Cianjur, Kota Bogor, Kab Bogor (Cibinong), Kota Depok I, Kota Depok II (Cinere), Kota Sukabumi, Kab Sukabumi I Cibadak, Kab Sukabumi II Pelabuhan Ratu.
  - 4) Korwil Priangan: Kab Garut, Kab Tasik Malaya (Sukaraja), Kota Tasik Malaya, Kab Ciamis, Kota Banjar, Kab Pangandaran.
  - 5) Korwil Ciayumajakuning: Kota Cirebon, Kab Cirebon I (Sumber), Kab Cirebon II (Ciledug), Kab Indramayu I, Kab Indramayu II (Haur geulis), Kab Majalengka, Kab Kuningan.

**2. Gambaran Umum Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (P3DW) Kab. Sukabumi 1 Cibadak (Samsat Cibadak)**

Lokasi : Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Sukabumi I Cibadak.

Alamat : Jl.Raya Sukabumi-Bogor KM 20 Karanghilir, Karangtengah, Kec.Cibadak, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat 43351.

Telp : (0266) 536780

Jam Kerja : Senin s.d Sabtu 07.30 – 15.30 WIB, Khusus Sabtu 12.00 WIB

Nama Pimpinan : Agus Sutrisna, S.Hut, M.M

NIP : 19730731 199803 1 003

Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kab. Sukabumi 1 Cibadak atau yang sering dikenal dengan sebutan Samsat Cibadak merupakan salah satu tempat untuk melakukan administarsi kendaraan bermotor yang berada di Kabupaten Sukabumi dengan luas tanah 7.015 m2 dan luas bangunan 3.695 m2. Jumlah pegawai yang berada pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten 1 Cibadak yaitu berjumlah 39 orang termasuk pegawai ASN sebanyak 12 orang dan Non ASN sebanyak 27 orang.

Wilayah kerja Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Sukabumi 1 Cibadak terbagi menjadi dua yaitu wilayah hukum polres Kabupaten Sukabumi dengan 22 kecamatan diantaranya Kec.Cibadak, Kec.Nagrak, Kec. Bojonggenteng, Kec.Nyalindung, Kec.Pabuaran, Kec.Parungkuda, Kec.Purabaya, Kec.Jampang Tengah, Kec. Cicurug, Kec.Sagaranten, Kec.Geugeurbitung, Kec.Kalapa Nunggal, Kec.Cikembar, Kec.Cidahu, Kec.Caringin, Kec. Cidolog, Kec. Parakansalak, Kec.Curug Kembar, Kec.Ciambar, Kec.Cidadap. Yang kedua yaitu wilayah hukum polres Kota Sukabumi dengan 8 kecamatan diantaranya Kec.Sukalarang, Kec.Kebon Pedes, Kec.Sukabumi, Kec.Sukaraja, Kec.Gunung Guruh, Kec.Kadudampit, Kec.Cireungas, Kec.Cisaat.

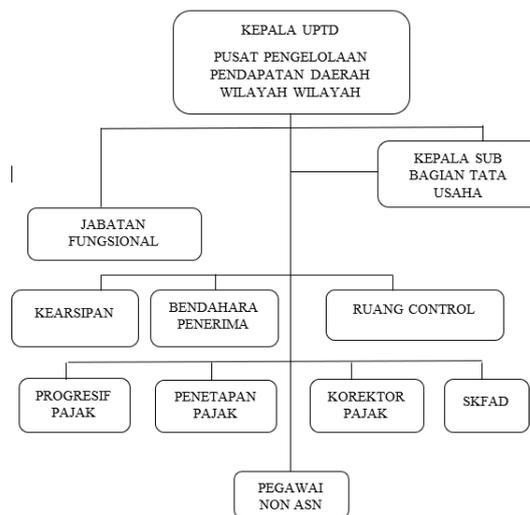
**3. Visi dan Misi Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (P3DW) Kab. Sukabumi 1 Cibadak (Samsat Cibadak)**

1. Visi Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (P3DW) Kab. Sukabumi 1 Cibadak (Samsat Cibadak) Terwujudnya Jawa Barat Juara Lahir Batin dengan Inovasi dan Kolaborasi
2. Misi Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (P3DW) Kab. Sukabumi 1 Cibadak (Samsat Cibadak)
  - a. Membentuk manusia pancasila yang bertaqwa melalui peningkatan peran masjid dan tempat ibadah sebagai pusat peradaban,dengan sasaran misi yaitu pesantren juara, masjid juara, dan ulama juara.
  - b. Melahirkan manusia yang berbudaya, berkualitas, bahagia dan produktif melalui peningkatan pelayanan publik yang inovatif, Dengan sasaran misi yaitu kesehatan juara, perempuan juara, olahraga juara, budaya juara, sekolah juara, guru juara, ibu juara, millennial juara, perguruan tinggi juara, dan smk juara.

- c. Mempercepat pertumbuhan dan pemerataan pembangunan berbasis lingkungan dan tata ruang yang berkelanjutan melalui peningkatan konektivitas wilayah dan penataan daerah, dengan sasaran misi yaitu transportasi juara, logistik juara, gerbang desa juara, kota juara, pantura juara, pansela juara, dan energi juara.
- d. Meningkatkan produktivitas dan daya saing ekonomi umat yang sejahtera dan adil melalui pemanfaatan teknologi digital dan kolaborasi dengan pusat-pusat inovasi serta pelaku pembangunan, dengan sasaran misi yaitu nelayan juara, pariwisata juara, lingkungan juara, kelola sampah juara, tanggap bencana juara, ekonomi kreatif juara, buruh juara, industri juara, pasar juara, petani juara, umat juara, umkm juara, dan wirausaha juara, serta
- e. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang inovatif dan kepemimpinan yang kolaboratif antara pemerintahan pusat, provinsi, dan kabupaten/kota, dengan sasaran misi yaitu birokrasi juara, apbd juara, asn juara, dan bumd juara.

**4. Struktur Organisasi Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (P3DW) Kab. Sukabumi 1 Cibadak (Samsat Cibadak)**

Struktur organisasi adalah kerangka atau sistem yang mengatur bagaimana aktivitas, tugas, wewenang, dan tanggung jawab diatur dalam sebuah organisasi.



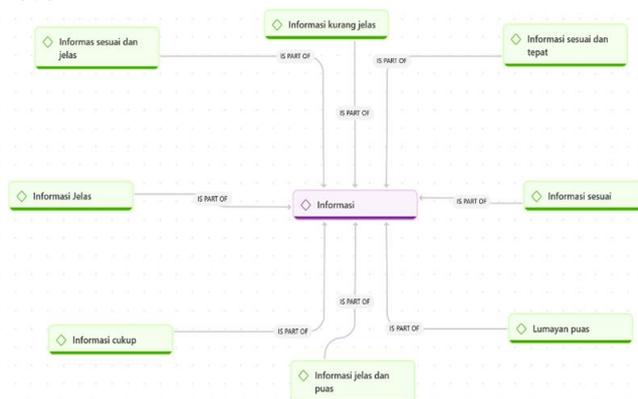
Gambar 2 Struktur Organisasi 1

**5. Hasil Analisis Data**

Hasil penelitian ini di dapatkan dengan cara melakukan wawancara dengan informan yang terkait dalam bentuk observasi langsung ke lapangan, dan dokumentasi kegiatan. Penelitian ini dilakukan terhadap 20 wajib pajak yang berada di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Sukabumi 1 Cibadak (Samsat Cibadak). Analisis data ini memiliki tiga komponen, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dalam reduksi data, peneliti melakukan proses pemilihan atau seleksi, pemfokusan, dalam hal ini peneliti melakukan coding, mencari dan memusatkan tema, menentukan batas penelitian. Penyajian data dalam penelitian ini di sampaikan dalam bentuk deskripsi dan narasi menggunakan bahasa peneliti yang logis dan dilengkapi dengan bagan visualisasi agar data yang disajikan untuk proses analisis lebih jelas, rinci, serta mudah dipahami. Selanjutnya penarikan kesimpulan, yaitu kegiatan penafsiran terhadap hasil analisis data. Peneliti menggunakan bantuan aplikasi ATLAS.ti untuk mempermudah mengolah hasil wawancara. Berikut ini hasil visualisai pengolahan data dengan menggunakan Atlas.ti 24:



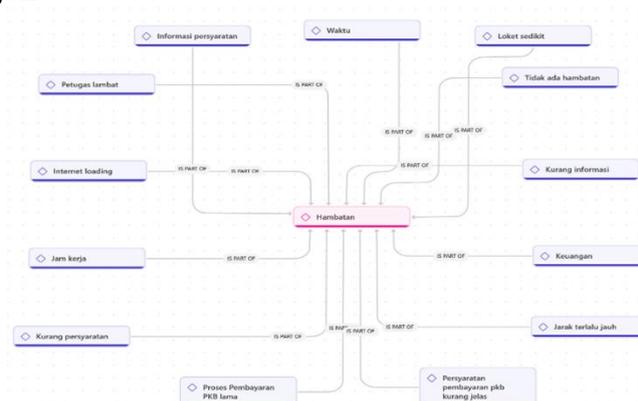
**b. Hasil Analisis Data Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Informasi Terkait Pajak Kendaraan Bermoto**



Gambar 4 Hasil Olah Data ATLAS.ti 24 1

Berdasarkan hasil olah data, kepuasan wajib pajak terhadap informasi pajak kendaraan bermotor bervariasi. Sebagian besar informan merasa bahwa informasi yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan mereka dan cukup jelas. Sehingga mereka merasa puas. Kategori ini mencakup penilaian seperti informasi sesuai dan jelas, serta informasi jelas dan puas. Informan juga menilai bahwa informasi yang disampaikan tepat waktu dan relevan dengan kebutuhan mereka, menunjukkan adanya kepuasan terhadap kejelasan dan ketepatan informasi yang diterima. Namun, tidak semua informan memiliki penilaian yang sama. Beberapa informan merasa bahwa informasi yang diberikan masih kurang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar informan merasa puas, ada sejumlah wajib pajak yang masih mengalami kebingungan atau ketidakjelasan terkait informasi pajak kendaraan bermotor. Penilaian lain seperti, informasi cukup dan lumayan puas juga muncul yang menunjukkan bahwa meskipun informasi tersebut memadai, masih ada ruang untuk perbaikan dalam menyampaikan informasi agar lebih memenuhi ekspektasi wajib pajak.

**c. Hasil Analisis Data Hambatan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Pembayaran Pajak**



Gambar 5 Hasil Olah Data ATLAS.ti 24 1

Berdasarkan hasil olah data yang ditampilkan dalam visualisasi, terdapat beberapa hambatan utama yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hambatan pertama adalah terkait informasi persyaratan. Petugas yang lambat dan kurangnya persyaratan yang jelas dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan kebingungan bagi wajib pajak. Hambatan kedua berkaitan dengan waktu, dan proses pembayaran yang memakan waktu lama dapat menurunkan kepuasan wajib pajak. Masalah keuangan juga menjadi hambatan, dimana keterbatasan finansial atau biaya yang tinggi terkait dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Kurangnya informasi yang jelas mengenai proses pembayaran pajak juga menjadi hambatan. Wajib pajak yang tidak mendapatkan informasi yang cukup memadai sering kali merasa bingung. Selain itu lokasi kantor pembayaran yang jauh dan jumlah loket pelayanan yang terbatas juga menjadi faktor penghambat. Jarak yang jauh dan antrian yang panjang dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi wajib pajak. Di sisi lain teknologi, koneksi internet yang lambat atau tidak stabil dapat menghambat proses pembayaran online, sehingga menurunkan efisiensi dan kepuasan wajib pajak. Meskipun demikian, sebagian wajib pajak mungkin tidak mengalami hambatan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

## **Pembahasan**

### **1. Kepuasan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Kepuasan adalah perasaan atau penilaian seseorang terhadap seberapa baik suatu pengalaman, atau layanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Kepuasan wajib pajak adalah perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan oleh wajib pajak setelah melalui proses pembayaran pajak. Kepuasan, dalam konteks public seperti pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah salah satu indikator penting keberhasilan layanan. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan terhadap kewajiban pajak. Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor yang terkait dengan pengalaman mereka saat berinteraksi dengan layanan pajak. Faktor yang digunakan untuk mengukur kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak ini meliputi 5 (lima) faktor yaitu tangible (berwujud), reability (keandalan), responssivnes (respon), empthy (empati), dan assurance (jaminan).

Responsiveness (Respon), wajib pajak merasa puas ketika para petugas memberikan respon yang cepat dan tepat. Hal ini mencerminkan efisiensi pelayanan yang diharapkan oleh wajib pajak. Sebaliknya, repon yang kurang jelas dan kurang teliti dari para petugas dapat menurunkan kepuasan wajib pajak. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan respon bukan hanya mempengaruhi persepsi wajib pajak terhadap layanan, tetapi juga mencerminkan profesionalisme dan kesiapan petugas dalam melayani wajib pajak. Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa beberapa wajib pajak merasa puas dengan respon yang diberikan, ada juga yang mengeluhkan respon yang kurang cepat dan kurang tepat. Responsivitas ini sangat penting karna berhubungan langsung dengan kepuasan layanan, dimana kecepatan dan ketepatan dalam menangani masalah dapat meningkatkan sesuatu hal yang positif dari wajib pajak terhadap pelayanan samsat.

Aspek assurance (jaminan) dalam pelayanan, termasuk kepastian biaya dan keandalan proses pembayaran juga menjadi perhatian wajib pajak. Wajib pajak menginginkan kepastian bahwa biaya yang dikenakan sesuai atau tidak ada biaya tambahan yang tidak terduga. Dalam penelitian ini meskipun sebagian besar wajib pajak merasa biaya sudah sesuai, tapi ada keluhan mengenai waktu proses pembayaran yang terlalu lama. Jaminan ini penting karna akan memberikan rasa aman dan percaya bagi wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Kondisi fisik dari tempat pelayanan, seperti kebersihan dan kenyamanan serta penampilan rapi dari para petugas juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak. Data menunjukkan bahwa kondisi sarana dan prasarana yang memadai serta tempat pelayanan yang bersih dan nyaman dapat mengakibatkan dampak positif terhadap kepuasan wajib pajak. Fasilitas yang baik memberikan pengalaman yang lebih menyenangkan bagi wajib pajak, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu juga, adanya arena bermain anak dan ruang laktasi memberikan nilai lebih terkait fasilitas yang disediakan oleh Kantor Samsat Cibadak. Dengan adanya area bermain anak dapat membuat wajib pajak yang membawa anak kecil tidak merasa khawatir karna anak-anak dapat bermain dan tidak akan merasa bosan. Namun, ada beberapa kekurangan terkait dengan sarana dan prasarana seperti ketersediaan tempat duduk yang

kurang memadai terlebih lagi jika wajib pajak yang datang lumayan padat, selain itu toilet yang cukup jauh dari tempat layanan juga menjadi keluhan wajib pajak.

Sikap sopan santun, dan ramah dari para petugas juga merupakan aspek penting lainnya yang dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Ketika petugas menunjukkan empati dengan sikap sopan dan ramah, wajib pajak merasa dihargai dan perlakukan sangat baik. Hal ini tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan tetapi juga dapat membangun hubungan yang lebih baik antara petugas dan wajib pajak. Dalam penelitian ini, menemukan bahwa sebagian besar wajib pajak merasa bahwa petugas bersikap ramah dan sopan, meskipun ada beberapa yang kurang diperhatikan dengan cermat. Sikap ramah dan menyenangkan saat berinteraksi dengan wajib pajak, termasuk ucapan salam dan senyuman. Perilaku yang sopan dan menghormati termasuk penggunaan bahasa yang tepat dan menghindari perilaku yang tidak pantas, kemampuan berkomunikasi untuk menjelaskan prosedur dengan jelas kepada wajib pajak dan keterampilan pegawai dalam menangani keluhan atau masalah yang dihadapi oleh wajib pajak.

Keandalan dalam pelayanan termasuk ketelitian dan konsistensi dalam memberikan layanan juga berperan dalam membentuk kepuasan wajib pajak. Beberapa wajib pajak mengeluhkan ketelitian dan konsistensi layanan yang para wajib pajak terima. Keandalan ini penting karena wajib pajak mengharapkan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan setiap kali mereka berurusan dengan Kantor Samsat. Adaanya kemudahan proses pembayaran mengarah kepada seberapa lancar dan cepat wajib pajak dapat menyelesaikan kewajiban mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini mencakup beberapa aspek seperti aksesibilitas yaitu kemudahan dalam menemukan lokasi pembayaran, baik secara fisik di Kantor Samsat atau melalui platform online, prosedur yang jelas mengenai langkah-langkah yang harus diikuti dalam menyelesaikan pembayaran termasuk dokumen yang diperlukan dan metode pembayaran yang diterima, kecapatan proses yaitu seberapa cepat transaksi pembayaran dapat diselesaikan termasuk waktu yang dibutuhkan untuk memproses dokumen dan menerima konfirmasi pembayaran. Wajib pajak mengungkapkan bahwa para wajib pajak merasa proses pembayaran pajak di Samsat Cibadak cukup mudah. Hal ini dikarenakan adanya panduan prosedur yang jelas mengenai langkah-langkah pembayaran dan dokumen yang di perlukan memudahkan wajib pajak dalam menyelesaikan pembayaran tanya kebingungan.

Teori Reasoned Action (TRA) yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen menyebutkan bahwa niat untuk melakukan sesuatu perilaku dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku dan norma subjektif. Di dalam konteks kepuasan wajib pajak, sikap positif terhadap pelayanan Samsat dan dukungan norma sosial dapat meningkatkan niat wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu. Jika wajib pajak memiliki pengalaman yang positif dengan pelayanan dari para petugas Samsat, seperti respon yang cepat, fasilitas yang nyaman, dan sikap petugas yang ramah, maka wajib pajak akan cenderung memiliki sikap positif terhadap pembayaran pajak. Sikap positif ini, didukung oleh norma sosial yang mendukung pembayaran pajak, akan meningkatkan niat wajib pajak untuk memenuhi pajak mereka. Kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat cibadak menunjukkan bahwa pengalaman wajib pajak sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor termasuk kemudahan proses pembayaran, keramahan para pegawai dan fasilitas yang digunakan. Sebagian besar wajib pajak merasa puas dengan kemudahan proses pembayaran karena adanya penjelasan dari petugas. Keramahan juga membuat wajib pajak merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik dan fasilitas serta sarana prasarana yang ada juga cukup baik, bersih dan terawat. Namun, ketersediaan kursi yang kurang memadai menjadi faktor yang menurunkan tingkat kepuasan. Untuk meningkat kepuasan wajib pajak, penting bagi Samsat Cibadak untuk menambah sarana dan prasarana seperti kursi. Dengan adanya perbaikan ini, Samsat Cibadak dapat menciptakan citra yang lebih baik bagi Samsat Cibadak.

## **2. Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Informasi Terkait Pajak Kendaraan Bermotor**

Kepuasan wajib pajak terhadap informasi pajak kendaraan bermotor mengarah kepada bagaimana wajib pajak menilai informasi yang mereka terima terkait pajak kendaraan bermotor, apakah informasi tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Indikator kepuasan wajib pajak terhadap informasi ini mencakup aspek seperti ketersediaan informasi mencakup aksesibilitas untuk mengukur kemudahan wajib pajak dalam mengakses informasi pajak kendaraan bermotor, kejelasan informasi untuk mengukur seberapa jelas dan mudah dipahami informasi yang disediakan oleh Samsat Cibadak, kelengkapan informasi mencakup detail informasi untuk mengukur sejauh mana informasi yang diberikan dan dibutuhkan oleh wajib pajak seperti prosedur pembayaran, tarif pajak dan denda keterlambatan, selanjutnya kredibilitas informasi mencakup keakuratan untuk mengukur keyakinan dari wajib pajak terhadap keakuratan informasi yang diberikan oleh Samsat Cibadak dan juga keandalan untuk mengukur keandalan informasi yang di sediakan baik antar sumber maupun dalam penyampaian oleh petugas.

Teori Reasoned Action menyatakan bahwa perilaku seseorang terutama ditentukan oleh niat untuk berperilaku, yang dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku dan norma subjektif. Sikap terhadap perilaku dipengaruhi oleh keyakinan tentang konsekuensi dari perilaku tersebut dan evaluasi terhadap konsekuensi tersebut. Kepuasan wajib pajak terhadap kejelasan informasi sangat penting karena informasi yang jelas mempengaruhi sikap positif terhadap kewajiban membayar pajak. Temuan bahwa banyak informan atau wajib pajak yang merasa informasi terkait pajak kendaraan bermotor mudah diakses melalui website dan media sosial Samsat, namun ada beberapa wajib pajak yang mengeluhkan bahwa informasi yang tersedia kadang kurang up to date. Informasi yang disediakan umumnya dianggap jelas dan mudah dimengerti oleh sebagian wajib pajak meskipun beberapa mengeluhkan teknis yang sulit dimengerti. Informasi tersebut dinilai lengkap dan mencakup semua aspek yang diperlukan, seperti prosedur pembayaran, tarif pajak, dan denda keterlambatan. Temuan ini menunjukkan bahwa informasi yang mudah diakses, jelas, lengkap, dan kredibel sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran pajak dan akhirnya penerimaan pajak akan meningkat. Sebaliknya, beberapa informan yang merasa informasi yang diberikan kurang jelas mengindikasikan adanya hambatan dalam komunikasi yang dapat mempengaruhi sikap negative terhadap pembayaran pajak. Menurut Teori Reasoned Action, jika wajib pajak memiliki keyakinan bahwa informasi yang mereka terima tidak memadai atau membingungkan, mereka mungkin akan mengembangkan sikap negative yang dapat mengurangi niat mereka membayar pajak tepat waktu.

Ketepatan informasi juga berperan penting dalam membentuk sikap wajib pajak informasi yang sesuai dan tepat akan memberikan keyakinan bahwa instansi terkaitit berkompeten dan dapat diandalkan, dalam Teori Reasoned Action meningkatkan norma subjektif positif dan niat wajib pajak untuk memenuhi aturan. Kepuasan terhadap informasi yang tepat waktu dan relevan ini menunjukkan bahwa ketepatan informasi adalah faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan dan kepatuhan. Untuk lebih meningkatkan kepuasan wajib pajak, Kantor Samsat Cibadak perlu lebih fokus pada peningkatan kejelasan dan ketepatan informasi. Ini bisa melibatkan penyediaan panduan yang lebih rinci, penggunaan media yang lebih interaktif dan mudah diakses.

Secara keseluruhan, temuan ini menekankan pentingnya kejelasan dan ketepatan informasi dalam membentuk sikap dan niat wajib pajak sesuai dengan Teori Reasoned Action. Dengan meningkatkan kualitas informasi, pihak terkait dapat mengurangi hambatan komunikasi, meningkatkan kepuasan wajib pajak, dan pada akhirnya dapat meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

### **3. Hambatan Kepuasan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Hambatan kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor mengarah kepada berbagai faktor atau masalah yang mengganggu pengalaman wajib pajak selama proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dan dapat mengurangi tingkat kepuasan para wajib pajak. Hambatan ini mencakup berbagai aspek yang berhubungan dengan efisiensi, kenyamanan, dan transparansi proses pembayaran, yang pada akhirnya akan mempengaruhi sikap dan niat wajib pajak untuk mematuhi kewajiban pajak mereka. Hambatan-hambatan ini meliputi kurangnya fasilitas tempat duduk, sistem pembayaran online yang kurang optimal, dan waktu tunggu yang lama.

Waktu tunggu yang lama di Kantor Samsat Cibadak mengganggu kenyamanan wajib pajak, terutama saat jam-jam sibuk seperti pagi hari atau awal bulan. Antrian yang Panjang membuat proses pembayaran menjadi tidak efisien dan menambah beban waktu bagi wajib pajak. Temuan pada saat melakukan wawancara yaitu banyak wajib pajak yang mengungkapkan bahwa waktu untuk melakukan proses pembayaran pajak lumayan cukup lama. Seperti yang diucapkan oleh salah satu informan atau wajib pajak:

“...Proses ini memakan waktu yang lama, saya mulai pendaftaran dari pukul 10.00 pagi hingga selesai sekitar pukul 13.00. Saya menghabiskan waktu tersebut untuk menyelesaikan proses pembayaran pajak tahunan.”

Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu keluhan utama wajib pajak. Wajib pajak yang harus menunggu dalam antrian Panjang mengalami ketidaknyamanan yang signifikan, yang dapat mempengaruhi kepuasan mereka secara keseluruhan. Dalam Teori Reasoned Action, pengalaman yang negatif ini akan dapat mempengaruhi sikap mereka terhadap proses pembayaran pajak, mengurangi niat mereka untuk mematuhi kewajiban pajak dimasa yang akan datang. Untuk mengurangi waktu pemrosesan yang cukup lama ini adalah dengan meningkatkan jumlah loket dan pegawai dengan menambah jumlah loket pembayaran dan pegawai yang melayani untuk mengurangi antrian dan mempercepat proses. Lalu adanya sistem antrian online dengan mengimplementasikan sistem antrian online atau reservasi jadwal untuk mengatur kedatangan wajib pajak dan mengurangi kerumunan. Selanjutnya adanya jam operasional fleksibel dengan memperpanjang jam operasional pada hari-hari sibuk seperti awal bulan, untuk mengakomodasi lebih banyak wajib pajak tanpa menambah waktu tunggu.

Keterbatasan fasilitas juga merupakan bagian dari hambatan, keterbatasan fasilitas seperti tempat duduk yang kurang memadai dilokasi pembayaran pajak menyebabkan ketidaknyamanan bagi wajib pajak yang harus menunggu giliran untuk dilayani. Keterbatasan fasilitas dapat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap proses pembayaran. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang tidak memadai dapat menyebabkan sikap negatif, yang pada akhirnya mempengaruhi niat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak mereka. Untuk selanjutnya, diharapkan Samsat Cibadak dapat meningkatkan fasilitas karna dengan meningkatkan fasilitas di Kantor Samsat Cibadak, seperti menambah tempat duduk dan ruang tunggu yang nyaman. Selain itu layanan pengaduan lebih ditingkatkan lagi, serta pengelolaan wajib pajak yang banyak dengan mengatur area pelayanan agar lebih efisien selama waktu-waktu sibuk untuk meningkatkan kenyamanan wajib pajak.

Hambatan yang ke tiga yaitu sistem pembayaran online yang kurang optimal, sistem pembayaran online yang kurang optimal merupakan suatu sistem pembayaran digital yang tidak berfungsi dengan baik dan efisien, sehingga menyebabkan berbagai masalah teknis dan kesulitan bagi para pengguna didalam melakukan transaksi secara online. Sistem yang kurang optimal ini mencakup berbagai kendala yang mempengaruhi kelancaran, kenyamanan, dan kepuasan pengguna saat mengakses dan menggunakan layanan pembayaran online. Ada beberapa penyebab yang menunjukkan ketidak optimalan seperti:

- 1) Gangguan teknis, yaitu terjadinya kerusakan sistem yang menghambat proses pembayara. Contohnya halaman yang tidak dapat diakses, transaksi yang gagal, dan koneksi terputus.
- 2) Kecepatan dan resvonsivitas, sistem yang lanbat atau tidak respinsif terhadap input pengguna dapat menyeybabkan fristasi dan ketidaknyamanan. Pengggguna mungkin mengalami waktu loading yang lama atau kesulitan dalam menyelesaikan dan memakan waktu yang lama daripada yang seharusnya.
- 3) Keterbatasan fitur, fitur yang terbatas dan tidak lengkap dalam sistem pembayaran online dapat menghambta kemampuan pengguna untuk menyelesaikan transaksi dengan cara yang mereka inginkan. Misalnya, kurangnya opsi pembayaran yang beragam atau keterbatasan dalam mengakses Riwayat transaksi.

Dampak dari sistem pembayaran yang kurang optimal dapat mengakibatkan hal- hal seperti adanya ketidakpuasan pengguna, ketidaknyamanan pengguna, menyebabkan reputas penyedia layanan menjadi buruk, dan mengakibatkan inefisiensi proses. Dengan adanya pengoptimalisasian maka dapat bertujuan untuk meningkatkan kecepatan, kenyamanan, keamanan, dan kemudahan pengguna bagi pengguna sehingga meningkatkan layanan pembayaran digital. Adanya temuan pada saat melakukan wawancara dengan wajib pajak di Kantor Samsat Cibadak yaitu ada wajib pajak yang mengeluhkan bahwa penggunaan aplikasi sambara untuk membayar pajak itu terkadang sulit diakses karna mungkin bisa disebabkan oleh beberapa faktor. Berikut hasil wawancara dengan wajib pajak yang dilakukan pada hari Sabtu 09 Juli 2024 di Kantor Samsat Cibadak. “Saya mencoba membayar pajak secara online, akan tetapi sistemnya sering mengalami eror. Akhirnya saya masih harus datang ke Kantor Samsat untuk membayar secara langsung.”

Dari wawancara tersebut dapat kita simpulkan bahwa masalah teknis dalam sistem pembayaran online mempengaruhi kepuasan dan menciptakan sikap negatif terhadap metode pembayaran online. Untuk memperbaiki masalah ini mungkin dengan meningkatkan infrastuktur teknologi yaitu pemeliharaan dan perbaikan sistem pembayaran online untuk mengurangi gangguan tekis dan memastikan kelancaran proses transaksi, selanjutnya dengan dukungan teknis yaitu menyediakan dukungan teknis dan pusat bantuan untuk membantu wajib pajak yang menghadapi masalah teknis dengan sistem pembayaran online.

## **KESIMPULAN**

1. Kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Cibadak sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk aspek tangible (berwujud), reability (keandalan), responssivnes (respon), emphyty (empati), dan assurance (jaminan). Wajib pajak merasa puas ketika petugas memberikan respon yang cepat dan tepat, serta ketika proses pembayaran dilakukan dengan pasti tanpa ada biaya tambahan yang terduga. Kondisi fisik tempat pelayanan yang bersih dan nyaman, serta sikap ramah dan sopan dari petugas, juga meningkatkan kepuasan wajib pajak. Namun, ada keluhan mengenai ketersediaan tempat duduk yang kurang memadai dan jarak toilet yang jauh dari tempat pelayanan. Secara keseluruhan, sebagian besar wajib pajak merasa puas dengan kemudahan proses pembayaran, keramahan petugass, dan fasilitas yang disediakan, namun perbaikan sarana dan prasarana seperti ketersediaan kursi perlu dilakukan untuk lebih meningkatkan kepuasan.
2. Kepuasan wajib pajak terhadap informasi pajak kendaraan bermotor sangat dipengaruhi oleh ketersediaan, kejelasan, kelengkapan, kredibilitas, dan ketepatan informasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa informasi yang diseduakan oleh Samsat Cibadak umumnya mudah diakses dan cukup jelas, meskipun ada keluhan mengenai kerumitan teknis. Informasi yang tepat dan akurat penting untuk membangun kepercayaan dari para wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan terhadap kewajiban pajak. Informasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

3. Hambatan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor menunjukkan bahwa berbagai faktor seperti waktu tunggu yang lama, kurangnya informasi, sistem pembayaran online yang kurang optimal, dan keterbatasan fasilitas menjadi hambatan utama. Hambatan-hambatan ini tidak hanya mengganggu kenyamanan dan efisiensi proses pembayaran, tetapi juga dapat mengurangi niat wajib pajak untuk mematuhi kewajiban pajak mereka secara tepat waktu. Teori reasoned action menegaskan bahwa sikap negatif yang muncul akibat dari pengalaman buruk dapat mempengaruhi perilaku dan kepatuhan wajib pajak selanjutnya. Oleh karena itu penting bagi setiap instansi khususnya Samsat Cibadak untuk memperhatikan dan mengatasi hambatan-hambatan ini.

### **Saran**

1. Untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak di Samsat Cibadak, beberapa langkah perlu dilakukan. Memperbaiki aksesibilitas toilet dengan jarak dari pelayanan agar tidak terlalu jauh, memastikan petugas memberikan respon yang cepat dan tepat. Selain itu, penting untuk terus menjaga kebersihan dan kenyamanan tempat pelayanan serta mempertahankan sikap ramah dan sopan dari para petugas.
2. Samsat Cibadak perlu untuk memastikan bahwa informasi selalu jelas, lengkap, dengan penyediaan panduan rinci dan pembaruan yang rutin. Menggunakan media interaktif seperti video tutorial dapat membantu menyampaikan informasi dengan lebih efektif. Selain itu, mengumpulkan masukan dari wajib pajak secara rutin akan membantu dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas informasi. Dengan ini, diharapkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dapat meningkat, sehingga penerimaan pajak kendaraan bermotor akan meningkat.
3. Untuk mengurangi hambatan-hambatan tersebut, Samsat Cibadak perlu melakukan beberapa perbaikan. Seperti mengurangi waktu tunggu yang lama dengan meningkatkan efisiensi proses pelayanan melalui penambahan loket, memastikan informasi yang diberikan jelas dan mudah diakses baik di kantor ataupun secara online, memperbaiki dan mengembangkan sistem pembayaran online agar lebih user-friendly dan andal, serta sediakan panduan yang jelas. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan dapat meminimalkan hambatan, sehingga kepuasan dan kepatuhan wajib pajak akan meningkat, serta penerimaan pajak kendaraan bermotor akan lebih optimal.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Awaluddin, I., Nurnaluri, S., & Damayanti, W. O. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UHO*, II(2), 109–122.
- Darmawanto, A. T. (2015). Darmawanto. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Pembangunan*, 15(1), 14–26.
- Erlina, E. (2023). The Influence of the E-Samsat Program and Taxpayer Satisfaction on Taxpayer Compliance in Nagan Raya Samsat Office. *Jimkes*, 11(3), 951–960.  
<http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI%0D>  
<https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i08.p05>
- Indonesia, P. R. (2007). *Indonesia, P.R. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007. Jakarta. Presiden Republik Indonesia. Indonesia, 1994, 70.*  
<https://www.bpkp.go.id/public/upload/uu/2/36/28-07.pdf>
- Lastri, Ratnawati, V., & Indrawati, N. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Tampan Pekanbaru). *Pekbis Jurnal*, 10(3), 209–223.
- Lussianda, E. O. (2019). Pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen sekolah tinggi ilmu ekonomi persada bunda pekanbaru. *Forum Ekonomi*, 21(2), 126–131.
- Megayani, N. K. M., & Noviari, N. (2021). Pengaruh Program E-SAMSAT, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(8), 1936.

- Mislaturrina, M., Razif, R., Khaddafi, M., & Putri Rais, R. G. (2023). Analisis Kepuasan Wajib Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Fasilitas Program Si Jempol (Jemput Pajak Online) Di Samsat Kota Lhokseumawe. *Jurnal Akuntansi Malikussaleh (JAM)*, 1(2), 274. <https://doi.org/10.29103/jam.v1i2.8651> In «التواصل» الإلكتروني.. جرائم تتغذى على طفرة «التواصل» JTitle No (2017). Mustaqiem.
- Prianggono, J., & Manupputy, D. E. S. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Di Samsat Balikpapan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ratnah, R., & Muljadi, M. (2018). The Effect of Tangible and Responsiveness To the Satisfaction of Motor Vehicle Taxpayer on Balaraja Roving One Roof System in Tangerang Banten District. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 6(1), 37–46. <https://doi.org/10.26486/jpsb.v6i1>
- Sahir Hafni, S. (2022). Buku ini di tulis oleh Dosen Universitas Medan Area Hak Cipta di Lindungi oleh Undang-Undang Telah di Deposit ke Repository UMA pada tanggal 27 Januari 2022.
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif). CV. Alfabeta, 1–274. <http://belajarpikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Universitas Nusantara PGRI Kediri (Vol. 01).
- Waha, G. G., Pangemanan, S. S., & Warongan, J. D. . (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Pada Uptd Samsat Tomohon. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(2), 2511–2520.
- Wibowo, F. S., Whetyningtyas, A., & Handayani, R. T. (2023). The The Influence of E-Samsat Program, Mobile Samsat, Taxpayer Satisfaction and Tax Socialization on Motor Vehicle Taxpayer Compliance. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 4(4), 1368–1373. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i4.3278>
- Wiwik Sulistiyowati, ST., M. . (2016). Kualitas layanan: teori san Aplikasinya. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1). <https://revistas.ufrj.br/index.php/rce/article/download/1659/1508%0Ahttp://hpatiapress.com/hpjournals/index.php/qre/article/view/1348%5Cnhttp://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09500799708666915%5Cnhttps://mckinseyonsociety.com/downloads/reports/Educa>
- Yullia Agustin, & Adiati Trihastuti. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan). *Journal of Student Research*, 1(2), 248–263. <https://doi.org/10.55606/jsr.v1i2.994>