

**KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI
MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KOTA
BANJARMASIN (STUDI PADA PELAYANAN BEA BALIK
NAMA KENDARAAN BERMOTOR)**

Noratifah Azlina, H.Abdul Wahid, Murdiansyah Herman
Ilmu Adimistrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NPM 16120121
Ilmu Adimistrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NIDN 1115036001
Ilmu Adimistrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NIDN 1109127301
Email : norlatifahazlina49@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari Penelitian ini adalah 1. Untuk Mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjarmasin 1, 2. Untuk mengetahui Hambatan Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di kantor Sistem Asministrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjarmasin 1, . Untuk mengetahui upaya mengatasi Hambatan Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjarmasin 1.

Adapun Metode Penelitian yang digunakan dalam Penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif yaitu dengan menggambarkan mengenai Kualitas Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjarmasin 1, Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah Wawancara, Observasi, Dokumentasi.

Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa 1. Kualitas Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjarmasin 1. Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengukurnya adalah a. Tangibles (bukti nyata), b. Reliability (kehandalan), c. Resposiveness (daya tanggap), d. Assurance (jaminan), e. Emphaty, 2. Hambatan kualitas pelayanan bea balik nama kendaraan bermotor di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjarmasin 1, yaitu Kendaraan yang masih dalam kredit tetapi sudah diperjual belikan tanpa harus mengurus balik nama sesuai dengan identitas pemilik yang baru. 3. Upaya yang dilakukan mengatasi hambatan dalam melaksanakan pelayanan

pemungutan pajak kendaraan bermotor pada samsat Banjarmasin 1 yaitu Untuk mengatasi hambatan penyertaan Identitas Pemilik kendaraan memberikan pelayanan sebaik dan secepat mungkin dan diberi kesempatan menunda proses balik nama 1 tahun proses BPKB menyusul.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Pajak, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

The purpose of this study is 1. To find out how the Quality of Transfer of Motor Vehicle Name Transfer Service in the One-Stop Manunggal System Office (SAMSAT) Banjarmasin City 1, 2. To find out the Obstacles to the Transfer of Motorized Vehicle Duty Fee Service at the One-Stop Manunggal System Office (SAMSAT) Banjarmasin City 1, 3. To find out the effort to overcome the Obstacles to Transfer of Motor Vehicle Title Services at the One-Stop Manunggal System (SAMSAT) office in Banjarmasin City 1.

The research method used in this study uses a descriptive method with a qualitative approach that is by describing the Quality of Transfer of Motor Vehicle Name Transfer Services at the One-Stop Unity System Office (SAMSAT) Banjarmasin City 1, Data Collection Techniques used are Interviews, Observation, Documentation.

The Research Results Show That 1. The Quality of Transfer of Motor Vehicle Transfer Service Fees at Banjarmasin One-Stop Manunggal Office System (SAMSAT) 1. In this study, the indicators used to measure it are a. Tangibles (concrete evidence), b. Reliability (reliability), c. Resposiveness (d responsiveness), d. Assurance, e. Emphaty, 2. Barriers to the quality of motor vehicle transfer fees at the One-Stop Manunggal System Office (SAMSAT) Banjarmasin City, namely vehicles that are still in credit but have been traded without having to take care of the name in accordance with the identity of the new owner. 3. Efforts are made to overcome obstacles in carrying out motor vehicle tax collection services in Banjarmasin samsat 1, namely to overcome barriers to the inclusion of Identity Vehicle owners provide services as best and as quickly as

possible and are given the opportunity to postpone the reverse process of the 1 year process following the BPKB.

Key words: Service quality, Tax, Transfer Fee of Motorized Vehicle

Semakin meningkat minat masyarakat untuk menggunakan alat transportasi sangat berdampak terhadap banyaknya perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang otomotif yaitu menjual dan membeli kendaraan baru dan bekas kepada pelanggan. Waktu kita pembelian alat transportasi baru, semua pelanggan tidak repot lagi untuk melakukan pengurusan semua berkas - berkas kepemilikan kendaraan bermotor karena telah diurus oleh toko tempat kita membeli alat transportasi baru tersebut. Pada saat pembeli membeli alat transportasi bekas (*second*), maka balik nama atas kepemilikan alat transportasi harus dilakukan oleh pihak pembeli sendiri.

Pada kenyataannya banyak pemilik alat transportasi yang tidak memperhatikan kegiatan balik nama kendaraan bermotor oleh karena alasan dengan tidak melakukan balik nama tidak ada sanksi bagi

pemilik kendaraan, ada pula masyarakat yang mengira bahwa layanan saat menurus BBNKB pada kantor Samsat Banjarmasin itu susah mengurusnya, memerlukan waktu yang lama saat mengurusnya dan memerlukan biaya yang banyak untuk melakukan BBN-KB.

Instansi pemerintah yang memiliki kewenangan dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor adalah kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang dalam bahasa Inggris *one roof system* adalah sebuah kegiatan administrasi yang mempercepat aktivitas dalam hal melayani masyarakat yang berkegiatan di tempat tersebut. Kantor (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) SAMSAT adalah salah satu bentuk kerjasama terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa

Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk bisa melakukan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dilangsungkan untuk pendapatan uang kas negara dengan cara Pajak Kendaraan Bermotor, BBN-KB, dan juga SWDKLLJ atau Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Pada kegiatan ini, Polri bertugas untuk menerbitkan STNK, Dinas Pendapatan Provinsi menerapkan berapa biaya PKB dan BBN-KB, dan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor merupakan jenis pajak Propinsi yang diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor itu dibagi menjadi 2 bagian, yaitu BBN-KB I dan BBN-KB II. BBN-KB I yaitu balik alat transportasi atau kendaraan yang baru, dan BBN-KB II adalah

balik nama untuk alat transportasi atau kendaraan second (bekas).

Dari latar belakang tersebut, penulis tertarik dan ingin melakukan penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Banjarmasin.

METODE PENELITIAN

Dari permasalahan yang menekankan bahwa kualitas pelayanan dalam pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan bermotor di SAMSAT kota Banjarmasin, jadi penelitian ini berbentuk penelitian deskriptif kualitatif, karena penelitian ini yang dicari adalah untuk mengetahui sebuah fakta atau kejadian untuk gambaran secara objektif tentang permasalahan yang sedang dihadapi. Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT Banjarmasin I yang beralamat di Jalan Ayani KM 6 Banjarmasin. Teknik pemilihan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*.

Hasil Penelitian

Setiap tahun jumlah penerimaan Pajak BBN-KB

mengalami peningkatan. Berikut ini tabel untuk daftar peningkatan Pajak Kendaraan Bermotor :

Tabel 1.1 Target Dan

Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor R2 dan R4 Banjarmasin pada Tahun (2015-2019)

Jenis Pajak	PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR		
Tahun Anggaran	Target	Realisasi	%
2015	Rp. 87.919.738.800	Rp. 164.798.992.447	187,44
2016	Rp. 88.618.278.000	Rp. 92.859.425.750	104,79
2017	Rp. 117.008.731.482	Rp. 97.066.165.025	83
2018	Rp. 100.000.000.000	Rp. 101.835.333.625	101,84
2019	Rp. 106.179.000.000	Rp. 104.093.936.005	98,04

Sumber: Data kantor SAMSAT Banjarmasin

Berdasarkan data perkembangan obyek dan realisasi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor UPPD Kota Banjarmasin pada tahun 2015 s/d 2019 diatas, dapat dikatakan bahwa setiap tahun jumlah wajib pajak yang mengurus BBN-KB selalu mengalami peningkatan. Pada tahun 2015 tercapainya target dan realisasi sedangkan pada tahun 2018 lebih tinggi yang didapat karena

banyaknya masyarakat yang telat bayar pajak dikarenakan adanya alasan tertentu kenapa tahun 2018 lebih tinggi target dari pada realisasi pada tahun sebelumnya, karena pemungutan pajak kendaraan bermotor yang dialami pada tahun 2018 meningkatnya target dibuat secara Triwulan 1.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan BBN-KB di Kantor SAMSAT Kota Banjarmasin

Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan BBNKB di Kantor SAMSAT Kota Banjarmasin meliputi *Tangibles* (bukti nyata), *Reliability* (kehandalan), *Resposiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empaty* (empati).

1. Tangibles

Indikator *Tangibles* atau bukti fisik dalam kaitannya dengan pelayanan BBNKB di Kantor SAMSAT Kota Banjarmasin sudah cukup memadai. Dikarenakan telah sarana dan prasarana pelayanan seperti yang telah di jeaskan diatas. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan BBN di Kantor Samsat Kota Banjarmasin diliha dari para masyarakat atau wajib pajak bisa dibilang sudah cukup memadai. Hal yang sama juga disampaikan oleh salah satu petugas di bagian penerima STNK yang mengemukakan sebagai berikut :

”Yang saya rasakan dengan fasilitas pendukung pelayanan pada kantor SAMSAT ini untuk sekarang sudahlah cukup, dan bila ada saran-saran tentang fasilitas pelayanan ada yang perlu diperbaiki atau pun dilengkapi akan dilakukan secara bertahap”. (Wawancara 14 Januari 2020).

Mengenai ketersediaan fasilitas sebagai unsur *tangibles* dari pelayanan juga disampaikan oleh beberapa wajib pajak sebagai berikut.

“Saya rasa fasilitas-fasilitas pendukung disini sudah cukup memuaskan ya de, fasilitas yang yang umumnya dibutuhkan oleh Wajib Pajak sudah tersedia disini”. (Wawancara, 14 Januari 2020).

2. Reliability (Kehandalan)

Indikator *Reliability* atau kehandalan para pegawai di Samsat Kota Banjarmasin pada saat petugas melakukan pelayanan dirasa sudah tepat dan memuaskan. Dikarenakan petugas pelayanan sudah mengikuti arahan dan prosudure yang ada. Wajib pajak untuk melakukan pengurusan BBN-KB langkah

pertama harus cek fisik kendaraan bermotor, lalu mwnngambil formullir pendaftaran, dilanjutkan ke bagian penetapan, ke bagian kasir dan terakhir ke bagian pengambilan STNK.

Standar waktu pelayanan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan yaitu sekitar 50 menit. Kantor Samsat Kota Banjarmasin sudah merancang prosedur pelayanan BBN-KB dengan secepatnya agar mempermudah para wajib pajak dalam mengurusnya. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh salah satu petugas di bagian penyerahan STNK yang mengungkapkan sebagai berikut :

“Para petugas-petugas sudah profesional didalam melaksanakan tugasnya, karena mereka sudah berlatih dan terbiasa melakukannya pekerjaan ini setiap harinya”. (Wawancara 14 Januari 2020).

Hal senada juga diungkapkan oleh salah satu wajib pajak yang ditemui dilokasi penelitian :

“Saya rasa kemampuan para petugas dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak sudah cukup tepat, cepat dan memuaskan,

karna dapat dilihat dari kinerja para petugas-petugas di setiap bidang yang saya rasa begitu cepat dan tepat”. (wawancara 14 Januari 2020).

1. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Indikator *Responsiveness* atau daya tanggap petugas Samsat Kota Banjarmasin dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada para wajib pajak sudah cukup cepat dan tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesigapan para petugas di Samsat dalam melayani para wajib pajak disetiap loket pelayanan yang ada. Petugas akan merespon hal-hal yang ditanyakan wajib pajak, dan memberi penjelasan serta pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Kepala Pelayanan PKB/BBNKB :

“Daya tanggap para petugas disini cukup baik, bahwa semua kegiatan disini saling terkait antara 1 bagian dengan bagian lain, dan para petugas disini juga terbiasa untuk saling membantu dibagian lain yang perlu membutuhkan bantuan,karena kadang-kadang tugasnya juga diroling.contohnya petugas bagian tata usaha bisa dipindah dibagian

galuh SAMSAT, dan lain sebagainya. Oleh karena itu semua petugas akan memahami semua bentuk proses-proses pengurusan di kantor samsat ini walaupun bukan bagiannya pokok”. (wawancara 14 Januari 2020).

Hal yang sama juga disampaikan oleh salah seorang wajib pajak yang mengungkapkan:

“menurut saya, semua petugas disini daya tanggap pelayanannya bagus, kalau kamu mau membuktikan silahkan kamu buktikan sendiri. Coba kamu bertanya pada salah satu petugas yang ada disini untuk menanyakan tentang hal-hal apa saja yang berkaitan dengan pengurusan yang ada di samsat. Walaupun bukan tugasnya, tetapi mereka sudah memahami semua bentuk kegiatan disini.” (wawancara 14 Januari 2020).

Wajib pajak lain yang ditemui juga memberikan komentar senada terkait dengan daya tanggap petugas pelayanan pajak di Kantor Samsat Kota Banjarmasin sebagai berikut:

“iya benar de seperti yang diungkapkan ibu helda tadi. Soalnya saya pernah membuktikannya sendiri. Saya dulu pernah mengurus BBN-KB, sebelumnya saya belum pernah mengurus BBN-KB, saya disini bingung gimana caranya langkah-langkah mengurusnya. Kemudian saya tanya kepada petugas dibagian KIR kendaraan diloket halaman depan sana ternyata mengerti kemudian memberi tahu saya langkah-langkah prosedur pengurusannya seperti gimana. jadi kalau anda belum pernah mengurus sesuatu disini ndak usah khawatir de dan jangan pernah malu untuk bertanya kepada petugas disini.” (wawancara 14 Januari 2020).

2. Assurance (Jaminan)

Indikator Assurance atau Jaminan petugas Samsat Kota Banjarmasin sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas Samsat yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada para wajib pajak. Pengetahuan para petugas Samsat dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam menjawab semua kesulitan-kesulitan

yang dihadapi oleh Wajib Pajak dengan baik dan tetap berpedoman pada norma kesopanan. Hal ini sesuai dengan pendapat seorang wajib pajak yang mengungkapkan bahwa:

“Saya rasa sikap para petugas SAMSAT disini dalam melakukan pelayanan sudah baik ya de. Mereka sopan, ramah, bersahaja, dan ada juga petugas disini yang orangnya humoris”. (wawancara 14 Januari 2020).

Pendapat lain juga diungkapkan oleh wajib pajak lain yaitu :

“iya dek, saya rasa sikap para pegawai di kantor SAMSAT Banjarmasin ini sudah baik dalam melayani para wajib pajak. Memang para pegawai di kantor SAMSAT Banjarmasin ini sebagian besar pegawainya adalah dari anggota kepolisian, jadi cara logat ngomongnya itu terkesan tegas. tapi para wajib pajak sudah pada memaklumi itu.” (wawancara 14 Januari 2020).

Pendapat lainnya juga diungkapkan oleh wajib pajak dari yaitu :

“Saya rasa pegawai dikantor SAMSAT Banjarmasin ini sudah baik dalam melaksanakan tugasnya dek, mereka sangat cekatan, profesional dan sangat menguasai pekerjaannya dalam melakukan pelayanannya kepada para wajib pajak.” (wawancara 14 Januari 2020).

Dengan demikian, indikator assurance (jaminan) dinilai dari pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas mendapat komentar yang cukup baik dari para wajib pajak.

3. Emphaty

Indikator Emphaty petugas di Samsat Kota Banjarmasin itu sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari perhatian yang tulus yang diberikan oleh petugas kepada para wajib pajak dengan berupaya memahami keinginan wajib pajak. Petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada para wajib pajak demi kelancaran pelayanan BBN-KB. Terkait hal ini, Kepala Seksi Pajak mengemukakan sebagai berikut:

“bahwa kami akan senantiasa membantu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para wajib

pajak, termasuk pelayanan dalam BBNKB seperti yang anda teliti. Jadi disini kami tidak akan pernah membedakan antara wajib pajak yang satu dengan yang lainnya. Siapa yang mengalami kesulitan, maka kami akan senantiasa untuk mengarahkannya”. (wawancara 14 Januari 2020).

Pendapat yang hampir sama dikemukakan oleh salah satu petugas di bagian pendaftaran :

“kami disini berusaha untuk senantiasa melayani dengan sebaik-baiknya para wajib pajak yang akan melakukan pengurusan disini. Perhatian tulus yang bersifat individual disini biasanya adalah para petugas disini akan menanyakan kepada wajib pajak mengenai ‘apakah ada kesulitan’ kepada para wajib pajak yang kelihatannya bingung. Soalnya banyak juga para wajib pajak yang bingung tapi takut mau bertanya, mungkin apa takut karena kita berseragam polisi.hehehehe”. (wawancara 14 Januari 2020).

Senada dengan pernyataan dari petugas pajak diatas, salah

seorang wajib pajak dari Kauman juga menyatakan :

“Saya rasa petugas disini sudah memberikan perhatian yang tulus kepada para wajib pajak, dulu waktu saya baru pertama kalinya mengurus pajak disini saya masih bingung dek, belum tahu gimana langkah-langkahnya mengurus pajak. Kemudian saya ditanya oleh salah satu petugas disini: mau mengurus apa pak? mungkin ada yang bisa saya bantu. Begitu mas”. (wawancara 14 Januari 2020).

Dengan demikian empathy dalam pelayanan sudah dilakukan atau di terapkan oleh para petugas di SAMSAT Kota Banjarmasin.

KESEMIPULAN

1. Kualitas Pelayanan BBN-KB di kantor Samsat Kota Banjarmasin

Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan BBNKB di Kantor SAMSAT Kota Banjarmasin terdiri dari lima indikator yaitu *Tangibles* (bukti nyata), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empaty* (empati).

a) *Tangibles* (bukti nyata): Bukti fisik yang berkaitan dengan pelayanan BBN-KB di kantor Samsat Kota Banjarmasin sudah cukup memadai. Hal tersebut dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang disediakan oleh kantor Samsat Kota Banjarmasin sudah cukup memadai untuk mendukung kegiatan pelayanan.

b) *Reliability* (kehandalan): Kehandalan para pegawai Samsat Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan BBN-KB sudah cukup akurat dan memuaskan.

c) *Responsiveness* (daya tanggap): Daya tanggap petugas Samsat Kota Banjarmasin dalam membantu dan memberikan pelayanan, dapat dilihat dari kesigapan para petugas dalam melayani para wajib pajak disetiap loket pelayanan yang ada.

d) *Assurance* (jaminan): Jaminan mengenai pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas Samsat dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam

menjawab semua kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh Wajib Pajak dengan baik dan tetap berpedoman pada norma kesopanan.

e) *Emphaty*: Hal ini dapat dilihat dari perhatian yang tulus yang diberikan oleh petugas kepada para wajib pajak dengan berupaya memahami keinginan wajib pajak. Petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada para wajib pajak demi kelancaran pelayanan BBN-KB.

2. Hambatan pelayanan BBN-KB di kantor Samsat Kota Banjarmasin

Hal-hal yang dapat menghambat kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kota Banjarmasin khususnya dalam hal pengurusan BBN-KB, yaitu Kendaraan yang masih dalam kredit tetapi sudah diperjual belikan tanpa harus mengurus balik nama sesuai dengan identitas pemilik yang baru, sehingga terjadi penyertaan identitas dan banyak tunggakan yang dialami oleh wajib pajak karena adanya faktor tentang kendaraan yang dalam kondisi rusak berat/sudah tidak dipergunakan lagi tetapi tidak

melaporkan ke kantor Samsat.

f) Upaya mengatasi hambatan pelayanan BBN-KB di kantor Samsat Kota Banjarmasin¹. Dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin dan diberi kesempatan menunda proses balik nama 1 tahun proses BPKB menyusul.

DAFTAR PUSTAKA

Literatur

H.A.S Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : BumiAksara.

H.A.S Moenir 2001;2001. *Pelayanan*. Bandung.

H. B. Autopo. 2002. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Surakarta : UNS Press

Mandiasmo. 2003. *Perpajakan*. Yogyakarta : ANDI.

Safri Nurmantu, 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta : Granit.

Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan prima instansi Pemerintah*. Edisi pertama. Prenadamedia Group. Depok.

SAMSAT. 1999. *Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dan Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*. Departemen Dalam Negri, Kepolisian Republik Indonesia, Departemen Keuangan, PT Jasa Raharja (Persero).

Peraturan / Undang-Undang

Undang - undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009, untuk Pemungutan Pajak dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 3 Tahun 2002 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor.

Jurnal Skripsi

Al Putri Abral, 2017. Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik .Universitas Riau.

Hasania basir. 2017. Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Gowa. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Makasar.

Rindy Citra Dewi, dkk. 2019. Pengaruh Siste E-Billing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis*.1(2)13-17.