

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dengan kepuasan wajib pajak memiliki hubungan erat. Jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak sesuai dengan apa yang dibutuhkan wajib pajak maka akan tercipta kepuasan wajib pajak. Menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan publik, Direktorat Lalu Lintas POLDA Jawa Tengah, BPPD Provinsi Jawa Tengah, dan PT. Jasa Raharja JawaTengah sebagai tim pembina samsat menciptakan sistem pembayaran pajak kendaraan secara *online* dengan nama aplikasi SAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak *Online*). Penelitian ini berjudul **PENGARUH PENERAPAN PELAYANAN SAKPOLE (SISTEM ADMINISTRASI KENDARAAN PAJAK *ONLINE*) TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

Jenis penelitian kuantitatif. Wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar PKB melalui aplikasi SAKPOLE di kantor samsat Kota Semarang merupakan populasi dalam penelitian ini. Pemilihan sampel menggunakan metode *insidental sampling* yang dianalisis program IBM SPSS 22 dengan menggunakan uji asumsi klasik, pengujian regresi linier berganda, uji statistik t, uji statistik f, dan uji determinasi.

Hasil uji Asumsi Klasik data Normal (0,200), uji Multikolonieritas tidak terjadi korelasi, uji Heterokedastisitas data homokedastisitas (data menyebar pada sumbu Y), pengujian Regresi Linier Berganda (*Efficiency 0,460 Fulfillment - 0,154 System Availability -0,045 Privacy 0,561*). Hasil uji t (*Efficiency 0,001 Fulfillment 0,300 System Availability 0,717 Privacy 0,000*). Hasil uji F data bersama-sama berpengaruh (sig 0,000), dan hasil uji Determinasi (*Adjusted R Square 0,287*).

Kata kunci : *Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Kepuasan Wajib Pajak*

ABSTRACT

Quality of service with satisfaction taxpayers have a close relationship. If the quality of service provided to taxpayers is in accordance with what is required by taxpayers, taxpayer satisfaction will be created. Answering community request of public services, Traffic Directorate of the Central Java Regional Police, BPPD Central Java Province, and PT. Jasa Raharja Centar Java as a team to guide the vehicle tax payment system online with the application name SAKPOLE (Online Tax Vehicle Administration System). This study's name is **EFFECT OF IMPLEMENTATION OF SAKPOLE SERVICES (ONLINE TAX VEHICLE ADMINISTRATION SYSTEM) ON SATISFACTION**

Types of quantitative research. Vehicle taxpayers who pay PKB through the SAKPOLE application at the Semarang City samsat office are participating in this study. The sample selection uses *incidental sampling* method which is analyzed by IBM SPSS 22 program using classic assumption test, multiple linear regression test, t statistical test, f statistical test, and determination test.

Classic assumption test results are Normal data (0.200), Multicolony test is not involved, Heterocedasticity test homokedasticity data (data spreads at Y), Multiple Linear Regression tests (*Efficiency* 0.460 *Fulfillment* -0.154 *System Availability* -0.045 *Privacy* 0.561). T test results (*Efficiency* 0.001 *Fulfillment* 0.300, *System Availability* 0.717 *Privacy* 0.000). The results of the F test data together test (sig 0,000), and the results of the Determination test (*Adjusted R Square* 0.287).

Keywords: *Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Taxpayer Satisfaction*