**KATA PENGANTAR**



Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, sukakah kamu Aku tunjukkan suatu perniagaan yang dapat menyelamatkan kamu dari azab yang pedih?* (Yaitu) *kamu beriman kepada Allah dan Rasul-Nya dan berjihad di jalan Allah dengan harta dan jiwamu. Itulah yang lebih baik bagimu jika kamu mengetahuinya”.* (As-Saff 10-11).

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsiyang berjudul **“Pengaruh Penerapan*Tapping Box*  Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Parkir Kota Medan di Kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan”**dengan lancar tanpa kendala yang berarti. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad Sallallahu Aalihi Wasallam, yang senantiasa membawa kita dari zaman jahiliyah ke zaman yang penuh ilmu dan iman.

Peneliti mengucapkan syukur alhamdulilah kepada Allah SWT, karena atas nikmat dan ridho-Nya lah skripsi ini dapat dibuat serta dapat dipertanggungjawabkan. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan

penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dengan keikhlasan dan ketulusan baik langsung maupun tidak langsung sampai selesainya skripsi ini. Terima kasih khususnya saya sampaikan kepada :

1. BapakDr. KRT. Hardi Mulyono Surbakti, SE. MA selaku Rektor Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan
2. Ibu Shita Tiara, SE, Ak, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medansekaligus Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu di sela-sela kesibukan untuk memberikan bimbingan, arahan dan wejangan selama proses penulisan skripsi ini
3. Bapak Mutawakil Billah T, SE., MM selaku Ketua Program Studi Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.
4. Ibu Horia Siregar, S.Pd, M.Hum selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu di sela-sela kesibukan untuk memberikan bimbingan, arahan dan wejangan selama proses penulisan skripsi ini.
5. Kepada seluruh Bapak/Ibu dosen Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi pengembangan wawasan keilmuan selama mengikuti perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
6. Kepada keluarga tercinta, yaitu Kedua Orang Tua Saya serta Adik-adik dan semua keluarga yang mendukung.
7. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan yang telah memberikan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah Ajja Wajalla membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa skripsi penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan sumbangsih berupa pemikiran yang terbungkus dalam saran maupun kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

**Medan, Juni 2020**

 **Peneliti,**

 **Dedi Handoko Siregar**

**163114034**

**DAFTAR ISI**

**ABSTRAK i**

**KATA PENGANTAR iii**

**DAFTAR ISI vi**

**DAFTAR TABEL x**

**DAFTAR GAMBAR xiii**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Identifikasi Masalah 4

1.3. Batasan Masalah 5

1.4. Rumusan Masalah 6

1.5. Tujuan Penelitian 6

1.6. Manfaat Penelitian 7

1.7. Asumsi/Anggapan Dasar 8

1.8. Hipotesis 8

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10**

2.1. *Tapping Box*  10

2.1.1. Pengertian *Tapping Box*  10

2.1.2. Macam Sistem Informasi Perpajakan Online 11

2.1.3 Fungsi Penggunaan *Tapping Box*  12

2.1.4 Indikator Penggunaan *Tapping Box*  12

2.2 Kepuasan Wajib Pajak 17

2.2.1 Pengertian Wajib Pajak 17

2.2.2 Syarat Subjektif dan Syarat Objektif Wajib Pajak 18

2.2.3 Jenis Pajak 18

2.2.4 Objek Pajak Parkir 20

2.2.5 Indikator Kepuasan Wajib Pajak 21

2.3 Penelitian Terdahulu 22

2.4 Kerangka Konseptual 24

**BAB III METODE PENELITIAN 26**

3.1. Desain Penelitian 26

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian 26

3.2.1. Lokasi Penelitian 26

3.2.2. Waktu Penelitian 26

3.3. Populasi dan Sampel 27

3.3.1. Populasi 27

3.3.2. Sampel 27

3.4. Variabel dan Indikator 28

3.4.1. Variabel 28

3.4.2. Indikator 29

3.5. Instrumen Penelitian 32

3.5.1. Uji Validitas 33

3.5.2. Uji Reliabilitas 34

3.6. Teknik Pengumpulan Data 35

3.7. Teknik Analisis Data 35

3.7.1. Analisis Regresi Sedehana 36

3.7.2 Uji t 37

3.7.3. Analisis Determinasi (R2) 37

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 39**

4.1Hasil Penelitian 39

4.1.1 Sejarah Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah

Kota Medan 39

4.1.2 Visi dan Misi 40

4.1.3 Bagan Struktur Organisasi 42

4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi 43

4.1.5 Tata Cara Pelaksanaan Pembayaran *Tapping Box* 52

4.2Pembahasan 53

4.2.1Deskripsi Hasil Penelitian 53

4.2.2Karakter Responden 55

4.2.3Instrumen Penelitian 69

4.2.4Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana 74

4.2.5Hasil Uji Parsial (Uji T) 75

4.2.6 Koefisien Determinasi( R2) 76

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 80**

5.1Kesimpulan 80

5.2Saran 81

**DAFTAR PUSTAKA 82**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 22

Tabel 3.1. Waktu Penelitian 26

Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel 30

Tabel 3.3. Skala Likert 31

Tabel 4.1. Skala Likert 53

Tabel 4.2. Berdasarkan Jenjang Pendidikan 5

Tabel 4.3. Jumlah BangunanYang Menggunakan *Tapping Box* di Kota Medan 53

Tabel 4.4. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 54

Tabel 4.5. Identitas Responden Berdasarkan Usia 54

Tabel 4.6. Penggunaan *Tapping Box*  Sangat Membantu Dalam Hal

Mengelola Pajak Parkir Di Kota Medan 55

Tabel 4.7. *Tapping Box*  Sangat Memberikan Konstribusi Positif Bagi

Pengguna Pajak Parkir 56

Tabel 4.8. Penggunaan *Tapping Box*  Dapat Digunakan Dengan Mudah 56

Tabel 4.9. Penggunaan *Tapping Box*  Mudah Dipahami 57

Tabel 4.10. Wajib Pajak Tidak Mengalami Kerumitan Dalam Menjalankan

Pajak Parkir Dengan Menggunakan *Tapping Box* 58

Tabel 4.11. Wajib Pajak Belum Terbiasa Menggunakan *Tapping Box* 58

Tabel 4.12. Keamanan Sistem *Tapping Box*  Dapat Diandalkan 59

Tabel 4.13. Penggunaan *Tapping Box*  Dapat Menyimpan Data Secara Aman 60

Tabel 4.14. Wajib Pajak Siap Untuk Menggunakan *Tapping Box*  Dalam

Sistem Pembayaran Pajak Parkir 60

Tabel 4.15. *Tapping Box*  Dapat Diterima Dengan Baik Oleh Wajib Pajak 61

Tabel 4.16. Layanan Yang Diberikan Dengan Penggunaan *Tapping Box*  Sangat

Bagus 62

Tabel 4.17. Wajib Pajak Puas Dengan Pelayanan Yang Diberikan 76

Tabel 4.18. Dengan Adanya Sistem *Tapping Box*  Wajib Pajak Menjadi

Lebih Mudah Dalam Membayar Pajak Parkir 63

Tabel 4.19. Sistem *Tapping Box*  Memberikan Layanan Yang Baik 64

Tabel 4.20. Layanan Yang Diberikan Dengan Penggunaan *Tapping Box*

Sangat Memadai 64

Tabel 4.21. Wajib Pajak Menerima Informasi Mengenai Penggunaan *Tapping*

*Box* 65

Tabel 4.22Wajib Pajak Sudah Mengetahui Cara Menggunakan *Tapping Box* 66

Tabel 4.23. Penggunaan *Tapping Box*  Mudah Dipahami 66

Tabel 4.24. Wajib Pajak Sudah Terbiasa Menggunakan *Tapping Box*

Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Parkir 67

Tabel 4.25. Wajib Pajak Sudah Mengerti Mengenai Keuntungan Dalam

Memnggunakan *Tapping Box*  Dalam Melakukan Pembayaran

Pajak Parkir 68

Tabel 4.26. Hasil Uji Validitas Penerapan *Tapping Box* (X) 70

Tabel 4.27. Hasil Uji Reliabilitasi 73

Tabel 4.28. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana 74

Tabel 4.29. Hasil Uji Parsial (Uji T) 75

Tabel 4.30. Koefisien Determinasi 76

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 25

Gambar 5.1 Struktur Organisasi BPRS 42