

ABSTRAK

Felix Aulia, 2022: Tinjauan Kualitas Pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Konvensional Padang dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Pembimbing : Yuki Fitria, SE, MM

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tinjauan kualitas pelayanan pada sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Konvensional Padang dalam rangka meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT Kota Padang yang beralamat di Jl. Asahan No. 2 Rimbo Kaluang, Kecamatan Padang Barat Kota Padang. Bentuk penelitian ini adalah deskriptif. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang melalui pengisian kusioner. Sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) di kantor SAMSAT Padang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode penentuan sampel dengan teknik *probability sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif yaitu bersifat penjelasan dengan uraian yang menggunakan tabel. Berdasarkan hasil penelitian diketahui tingkat kualitas pelayanan di SAMSAT Padang menurut responden mendapatkan rata-rata skor sebesar 4,02 dan TCR 80,48% masuk dalam kategori baik, artinya responden atau wajib pajak mempresepsikan kualitas pelayanan SAMSAT Padang sudah baik, tetapi belum optimal dan perlu ditingkatkan. Hal ini ditandai dengan Tingkat Capaian Responden indikator pertama bukti nyata (*tangibles*) 80,88%, indikator kedua keandalan (*reliability*) 77,4%, indikator ketiga daya tanggap (*responsiveness*) 81,04%, indikator keempat jaminan (*assurance*) 82,6%, indikator kelima empati (*empathy*) 80,56%. Dengan TCR tertinggi oleh indikator keempat jaminan (*assurance*) 82,6% dan TCR terendah oleh indikator kedua keandalan (*reliability*) 77,4%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor