

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN SAMSAT *DRIVE THRU*
DALAM RANGKA MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DI KOTA PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Pajak
(DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh:

ALBANIA SOFYAN

19233010/2019

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PAJAK

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

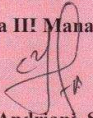
2022

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

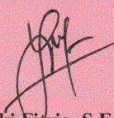
**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN SAMSAT DRIVE THRU DALAM
RANGKA MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR RODA DUA DI KOTA PADANG**

Nama : Albania Sofyan
Nim : 19233010
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Diketahui Oleh
Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Pajak


Chichi Andriani, S.E., M.M
NIP. 19840107 200912 2 003

Padang, September 2022
Disetujui Oleh
Pembimbing Tugas Akhir


Yuki Ritria, S.E., M.M
NIP. 19820722 201012 2 002

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

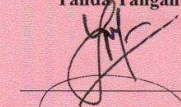
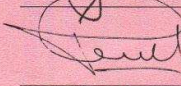
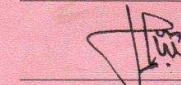
**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN SAMSAT DRIVE THRU
DALAM RANGKA MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DI KOTA PADANG**

Nama : Albania Sofyan
NIM : 19233010
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Prodi Manajemen Pajak (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, Agustus 2022

Tim Penguji,

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Yuki Fitria, SE, MM	
Anggota 1	Thamrin, S.Pd, MM	
Anggota 2	Muthia Linda Roza, SE, MM	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Albania Sofyan
Thn. Masuk/NIM : 2019/19233010
Tempat/Tgl. Lahir : Padang/ 03 Desember 2000
Program Studi : DIII Manajemen Pajak
Keahlian : -
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Komp. Kamela Permai Blok AA/3
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Kualitas Pelayanan Samsat Drive Thru Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah surat ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karna Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Agustus 2022



Yang menyatakan,

Albania Sofyan

NIM. 19233010

ABSTRAK

Albania Sofyan, 2022 : Tinjauan Kualitas Pelayanan SAMSAT *Drive Thru* Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kota Padang

Pembimbing : Yuki Fitria, SE, MM

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Tinjauan Kualitas Pelayanan SAMSAT *Drive Thru* Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kota Padang. Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT *Drive Thru* Kota Padang yang beralamat di Jl. Asahan No. 2 Rimbo Kaluang, Kecamatan Padang Barat Kota Padang. 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 *Drive Thru* Padang. Pada tahun 2021 sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode penentuan sampel dengan teknik *purposive 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 *Drive Thru* Padang menurut responden mendapatkan rata-rata skor sebesar 3,68 dan TCR 73,7% masuk dalam kategori cukup baik, artinya responden atau wajib pajak mempresepsikan kualitas pelayanan SAMSAT *Drive Thru* Padang cukup baik, tetapi belum optimal dan perlu ditingkatkan. Hal ini ditandai dengan Tingkat Capaian Responden indikator pertama bukti nyata (*tangibles*) 76,6%, indikator kedua keandalan (*reliability*) 70,7%, indikator ketiga daya tanggap (*responsiveness*) 72,4%, indikator keempat jaminan (*assurance*) 74,8%, indikator kelima empati (*empathy*) 74,4%. Dengan TCR tertinggi oleh indikator pertama bukti nyata (*tangibles*) 76,6% dan TCR terendah oleh indikator kedua keandalan (*reliability*) 70,7%.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Tinjauan Kualitas Pelayanan SAMSAT *Drive Thru* Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kota Padang”.

Penulisan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, doa, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
2. Teristimewa untuk orang tua penulis ayah saya Alm Moh.Sofyan, Mami Kasni dan Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan berupa finansial, kasih sayang, cinta, dan doa yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr, Idris, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Ibu, Chichi Andriani SE, MM, selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Yuki Fitria, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

6. Bapak Dr. Syahrizal, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Bapak dan Ibu dosen, staf pengajar dan karyawan Program Studi DII Fakultas Ekonomi UNP.
8. Seluruh Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Padang yang telah memberikan waktu dan kesediaannya kepada penulis untuk memperoleh data dalam menyelesaikan Tugas Akhir penulis.
9. Diri saya sendiri yang sudah mau dan mampu berjuang, berusaha sekuat yang saya bisa, tidak menyerah walau banyak pekerjaan yang harus diselesaikan, terimakasih karena sudah mau untuk tetap kuat.
10. Sahabat-sahabat saya yang selalu ada dan selalu memberi dukungan, serta selalu mengingatkan saya tanpa pernah bosan, dan membantu saya sampai tahap ini.
11. Teman-teman mahasiswa program studi Diploma III Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Selain itu, penulis menyadari bahwa didalam penelitian Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, maka penulis mohon kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Akhir kata penulis berharap agar semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua orang.

Padang, Agustus 2022

Albania Sofyan

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan	7
D. Manfaat.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pajak	9
1. Pengertian Pajak	9
2. Fungsi Pajak	10
3. Jenis Pajak	10
B. Pajak Pusat	12
1. Pengertian Pajak Pusat	12
2. Jenis Pajak Pusat.....	12
C. Pajak Daerah	12
1. Pengertian Pajak Daerah	12
2. Jenis Pajak Daerah	13
D. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	14
1. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	14
2. Dasar Hukum Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ...	15
3. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor	15
4. Objek Pajak Kendaraan Bermotor.....	15
5. Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor.....	16
6. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor	16
7. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor	16
8. Layanan SAMSAT konvensional.....	17
9. Layanan SAMSAT keliling.....	18
10. Layanan SAMSAT <i>Drive Thru</i>	18
E. Kepuasan Konsumen	19
1. Definisi Kepuasan Konsumen	19
2. Aspek Kepuasan Konsumen	19
3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	20
F. Kualitas Pelayanan	21

1. Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2. Kualitas Pelayanan Publik	21
3. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	22
4. Indikator Kualitas Pelayanan	23
5. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Bentuk penelitian	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
1. Lokasi Penelitian	27
2. Waktu Penelitian	27
C. Rancangan Penelitian	28
1. Jenis Penelitian	28
2. Tahapan Penelitian.....	28
3. Objek Penelitian.....	29
D. Sumber dan Data Penelitian	29
E. Populasi dan Sampel.....	30
1. Populasi Penelitian.....	30
2. Sampel Penelitian	30
F. Definisi Operasional dan Kisi-kisi Instrumen	32
1. Definisi Variabel	32
2. Kualitas Pelayanan.....	32
3. Kisi-kisi Intrumen dan Kualitas Pelayanan	32
G. Uji coba Instrumen Penelitian	34
H. Teknik Analisi Data	37
1. Verifikasi Data	37
2. Menghitung Nilai Jawaban Responden	37

BAB IV PEMBAHASAN

A. Profil SAMSAT <i>Drive Thru</i> Kota Padang	39
1. Sejarah SAMSAT <i>Drive Thru</i> Kota Padang	39
2. Visi dan Misi SAMSAT Kota Padang.....	41
3. Lokasi SAMSAT Kota Padang.....	44
4. Struktur Organisasi SAMSAT Kota Padang	44
5. Unit Kerja	45
B. Pembahasan	48
1. Deskriptif karakteristik responden	48
2. Deskripsi Total Capaian Responden (TRC)	51

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	60
B. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Kendaraan yang Membayar Pajak Bermotor	5
Tabel 2. Jumlah Kendaraan Bermotor Roda Dua yang Membayar Pajak Melalui Layanan Samsat Drive Thru	5
Tabel 3. Hasil Validitas Kuisisioner Uji Coba 25 Pernyataan	32
Tabel 4. Jumlah Wajib Pajak Membayar Pajak Bermotor.....	33
Tabel 5. Perincian Kuisisioner Skala Likert Pernyataan	33
Tabel 6. Kisi-Kisi Instrumen.....	35
Tabel 7. Realibilitas Variabel.....	37
Tabel 8. Kategori Persentase Pencapaian Nilai	38
Tabel 9. Jumlah Kuisisioner	48
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan	49
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	50
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	51
Tabel 14. Hasil TCR	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Struktur Organisasi UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah di Kota Padang	45

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Salah satu pendapatan terbesar negara adalah bersumber dari pajak. Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan.

Menurut Mardiasmo (2016), pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Pajak pusat juga berarti pajak-pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat yang dalam hal ini sebagian besar dikelola oleh Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan. Sedangkan menurut Mardiasmo (2013), pajak pusat yang dikelola oleh pemerintah pusat sebagai berikut Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Bea Materai.

Pajak daerah merupakan sumber pendapatan yang penting guna membiayai penyelenggara pemerintah daerah. Pajak daerah terdiri atas dua kelompok, yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah pemasukan atau penerimaan yang masuk ke dalam kasdaerah, diperoleh dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri, dipungut berdasarkan Peraturan Daerah sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipergunakan untuk keperluan daerah. Oleh karena itu, tiap-tiap daerah harus mengupayakan agar dapat dipungut seintensif mungkin. Mardiasmo (2015:121) mengatakan bahwa Pendapatan Asli Daerah adalah penerimaan yang diperoleh dari sektor pajak daerah, retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.

Pajak Kendaraan Bermotor adalah Pajak atas kepemilikan atau penguasaan semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Pajak Kendaraan Bermotor termasuk ke dalam jenis pajak provinsi yang merupakan bagian dari Pajak Daerah. Lebih lanjut, Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaan pemungutannya dilakukan di kantor bersama samsat.

Menurut Peraturan Presiden No 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan SAMSAT, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero).

SAMSAT Kota Padang menyediakan pelayanan kepada publik atau masyarakat yang berkaitan dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor. UPTD Samsat Kota Padang memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti mengurus perpanjangan pajak kendaraan bermotor roda dua dan roda empat, serta Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) yang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor baru roda dua maupun roda empat atau pengurusan perubahan kepemilikan kendaraan bermotor karena terjadi proses jual beli.

Pada SAMSAT Kota Padang pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dapat dilakukan dengan tiga cara. Yaitu secara layanan konvensional, layanan SAMSAT keliling dan layanan *Drive Thru*. Layanan konvensional adalah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dimana masyarakat masih dihadapkan dengan loket- loket pendaftaran, verifikasi, pembayaran, dan penyerahan. Selain itu Samsat konvensional yang menyediakan pelayanan dan perpanjangan pajak paling lengkap, seperti pajak kendaraan tahunan, 5 tahunan, ganti pelat nomor, balik nama kendaraan, dan lain-lain.

Menurut Rohemah (2013) SAMSAT keliling adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lain menggunakan sebuah bus Samsat, biasanya Samsat keliling ada di tempat-tempat keramaian, seperti pusat perbelanjaan, area publik, pasar dan lain sebagainya.

Rahmawati (2018) menyatakan SAMSAT *Drive Thru* merupakan salah satu unit pembantu yang dibentuk oleh pemerintah dengan tujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan Kantor SAMSAT. Hal tersebut ditetapkan oleh Pemerintah Daerah untuk mempermudah serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak bagi yang mempunyai kendaraan bermotor.

Menurut Syofyan (2019) SAMSAT *Drive Thru* adalah layanan Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas) yang tempat pelaksanaannya di luar Gedung Kantor SAMSAT. SAMSAT *Drive Thru* merupakan pilihan yang tepat untuk merekomendasikan masyarakat yang ingin membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Alasannya tidak lain karena Wajib Pajak pasti ingin secepat mungkin menyelesaikan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan cara yang lebih mudah dan praktis.

Menurut Brigjen Pol. Purwadi (2018) Pelayanan SAMSAT *Drive Thru* merupakan unit pembantu yang dibentuk oleh pemerintah dengan

tujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan Kantor SAMSAT. Sistem SAMSAT *Drive Thru* bertujuan untuk mengurangi pemborosan waktu. Perbedaan pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari segi kecepatan dan proses pembayarannya. Apabila Wajib Pajak membayar melalui layanan konvensional proses pembayarannya memerlukan waktu yang cukup lama, sedangkan melalui layanan SAMSAT *Drive Thru* proses pembayarannya lebih cepat. Layanan SAMSAT *Drive Thru* sebagai jawaban masyarakat sekarang yang membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat dan praktis.

Dampak yang dirasakan oleh Wajib Pajak yang menggunakan layanan *Drive Thru* ini adalah semakin memudahkan dan meringankan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor sehingga tidak perlu untuk turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya dan mengantri di loket-loket seperti membayar pajak yang sudah umumnya sehingga dengan cara yang lebih mudah dan praktis ini diharapkan menumbuhkan kesadaran bagi Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya dengan tepat waktu. Jika kualitas pelayanan *Drive Thru* tidak optimal, maka akan memberikan dampak yang cukup signifikan sehingga wajib pajak mungkin akan beralih ke layanan konvensional sehingga tujuan SAMSAT *Drive Thru* sebagai unit pembantu tidak mencapai tujuannya. Oleh karena itu pentingnya menjaga kualitas pelayanan SAMSAT *Drive Thru* agar proses pembayaran pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor tetap berjalan dengan baik sehingga wajib pajak bisa dengan cepat dan mudah menunaikan kewajibannya dan bisa menarik perhatian Wajib Pajak untuk menggunakan layanan yang lebih praktis. (Brigjen Pol. Purwadi,2018)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa, pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil pengamatan di kantor SAMSAT Kota Padang, antrian wajib pajak yang membayar pajak menggunakan layanan konvensional sangat panjang dan pembayaran pajak memakan waktu yang lama. Padahal SAMSAT Kota Padang telah menyediakan layanan SAMSAT keliling dan SAMSAT *Drive Thru*, namun antrian melalui layanan konvensional masih panjang dan memakan waktu yang lama untuk membayar pajak. Berikut ditinjau lebih rinci dengan jumlah kendaraan bermotor yang membayar pajak di SAMSAT Layanan Konvensional, SAMSAT keliling dan SAMSAT *Drive Thru*:

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor yang Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat, Samsat Keliling dan SAMSAT *Drive Thru*

Th	Jumlah yang membayar pajak di SAMSAT	Jumlah yang Membayar Pajak Melalui Konvensional	(%)	Jumlah yang Membayar Pajak Melalui SAMSAT Keliling	(%)	Jumlah yang Membayar Pajak Melalui SAMSAT <i>Drive Thru</i>	(%)
2018	398.507	333.667	83,7 %	14.671	3,7%	50.169	12,5%
2019	403.725	333.818	82,6 %	14.867	3,7 %	55.040	13,6%
2020	292.704	232.689	79,4 %	14.866	5,07%	45.149	15,4%
2021	286.510	234.594	81,8 %	17.062	5,9%	34.854	12,1%

Sumber: SAMSAT Kota Padang 2022

Tabel 2. Jumlah Kendaraan Bermotor Roda Dua yang Membayar Pajak Melalui Layanan Samsat Drive Thru

Tahun	Jenis Kendaraan	Jumlah
2021	Roda Dua	23.735

Berdasarkan pada tabel di atas jumlah kendaraan bermotor yang membayar pajak menggunakan layanan SAMSAT *Drive Thru* di Kota Padang pada tahun 2018-2019 selalu mengalami kenaikan. Namun jumlah kendaraan bermotor yang membayar pajak menggunakan SAMSAT *Drive Thru* pada tahun 2020-2021 mengalami penurunan. Peranan SAMSAT *Drive Thru* sebagai unit pembantu untuk peningkatan kualitas pelayanan Kantor SAMSAT, namun pengguna SAMSAT *Drive Thru* menurun sehingga tidak mencapai tujuan dibentuknya SAMSAT *Drive Thru* oleh pemerintah. Diduga rendahnya penggunaan SAMSAT *Drive Thru* karena kualitas pelayanan yang rendah dan karena antrian yang panjang namun jam kerja yang tidak cukup.

Menurut Tjiptono (2015:157) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi yang dikenal dengan nama TERRA yaitu, Bukti Nyata (*Tangibles*) adalah penampilan dari sarana prasarana, karyawan dan fasilitas fisik lainnya. Perhatian (*Emphaty*) adalah sikap karyawan yang memberikan perhatian yang tulus kepada konsumennya. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk memberikan pelayanan dengan tanggap dan membantu konsumen untuk memecahkan masalah. Jaminan (*Asurance*) adalah mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya dari karyawan. (Tjiptono, 2018)

Antrian adalah suatu situasi umum yang biasa terjadi dalam kehidupan sehari-hari dimana konsumen menunggu di depan loket untuk mendapatkan giliran pelayanan atau fasilitas layanan.

Menurut Heizer dan Render (2006) antrian adalah ilmu pengetahuan tentang bentuk antrian dan merupakan orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani atau meliputi bagaimana perusahaan dapat menentukan waktu dan fasilitas yang sebaik-baiknya agar dapat melayani pelanggan dengan efisien.

Berdasarkan observasi awal melalui kuisioner pendahuluan yang di sebarakan kepada 20 wajib pajak, diketahui bahwa 2 orang tidak puas terhadap lokasi SAMSAT *Drive Thru* yang kurang strategis, dan 15 orang tidak puas dengan pelaksanaan jam kerja pada SAMSAT *Drive Thru*, serta 10 orang tidak puas terhadap petugas SAMSAT *Drive Thru* yang bersikap kurang simpatik dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Selanjutnya terdapat 8 orang tidak puas terhadap petugas SAMSAT *Drive Thru* yang kurang mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan taggap, serta terdapat 5 orang yang tidak puas terhadap petugas SAMSAT *Drive Thru* yang kurang menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian Tugas Akhir dengan judul **“Tinjauan Kualitas Pelayanan SAMSAT *Drive Thru* Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Padang”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini, adalah Bagaimana Tinjauan Kualitas Pelayanan SAMSAT *Drive Thru* Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini adalah Untuk mengetahui Tinjauan Kualitas Pelayanan

SAMSAT *Drive Thru* Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menambah wawasan pengetahuan, pengalaman dan wawasan mengenai Tinjauan Kualitas Pelayanan SAMSAT *Drive Thru* Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Padang.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan informasi atau referensi bagi mahasiswa untuk memenuhi tugas atau penelitian dalam hal ini tentunya terkait mengenai pengetahuan dan Tinjauan Kualitas Pelayanan SAMSAT *Drive Thru* Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Padang.

3. Bagi Pembaca

Sebagai tambahan informasi bagi pihak yang berkompeten terhadap masalah yang dibahas dan sebagai referensi untuk pembaca lain yang akan melakukan penelitian terkait masalah yang sama.