

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM
UPAYA MENINGKATKAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT PAINAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Pajak (DIII)

Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya



Oleh:

DILA WULANDARI

20233020/2020

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PAJAK

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2023

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

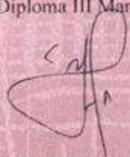
**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM
UPAYA MENINGKATKAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT PAINAN**

Nama : Dila Wulandari
NIM : 20233020
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Padang, Agustus 2023

Diketahui Oleh
Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Pajak

Disetujui Oleh
Pembimbing


Chichi Andriani, SE., MM
NIP. 19840107 200912 2 003


Yukitria, SE., MM
NIP. 19820722 201012 2 002

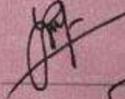
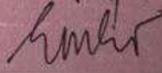
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM
UPAYA MENINGKATKAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT PAINAN**

Nama : Dila Wulandari
NIM : 20233020
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Pajak
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang

Padang, Agustus 2023

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Yuki Fitria, SE, MM	(Ketua)	
Rahmiati, SE, M.Sc	(Anggota)	
Rini Sarianti, SE, M.Si	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

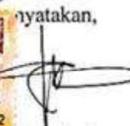
Nama : Dila Wulandari
Thn. Masuk/NIM : 20233020
Tempat/Tgl. Lahir : Lempur Danau/01 Oktober 2002
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)
Keahlian : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Lempur Danau,Kec.Keliling Danau,Kab.Kerinci,Prov. Jambi
Judul Tugas Akhir :Tinjauan Kualitas Pelayanan SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Painan.

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 pernyataan 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 karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, 16 Agustus 2023

nyatakan,

METERAI
TEMPEL
5F7FA0X582486242

Dila Wulandari
NIM. 20233020

ABSTRAK

Dila Wulandari, 2023 : Tinjauan Kualitas Pelayanan SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Painan.

Pembimbing : Yuki Fitria, SE, MM

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Tinjauan Kualitas Pelayanan SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Painan. Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT Painan yang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman No 15, Sago Salido, Kec. IV Jurai, Kabupaten Pesisir Selatan, Provinsi Sumatera Barat. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang melalui pengisian kuesioner. Sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di SAMSAT Keliling Painan. Pada tahun 2022 sampel penelitian ini 98 responden. Metode penentuan sampel menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling*. Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui tingkat kualitas pelayanan di SAMSAT Keliling Painan menurut responden mendapatkan rata-rata skor sebesar 3,88 dan TCR 77,52% masuk dalam kategori cukup baik, artinya responden atau wajib pajak mempresepsikan kualitas pelayanan SAMSAT Keliling Painan cukup baik, tetapi belum optimal dan perlu ditingkatkan. Hal ini ditandai dengan Tingkat Capaian Responden indikator pertama bukti nyata (*tangibles*) 81,6%, indikator kedua keandalan (*reliability*) 76,8%, indikator ketiga daya tanggap (*responsiveness*) 79,1%, indikator keempat jaminan (*assurance*) 81,2%, dan indikator terakhir empati (*empathy*) 68,9%. Dengan TCR tertinggi oleh indikator dan TCR terendah oleh indicator pertama bukti nyata (*tangibles*) 81,6%.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada kehadirat Tuhan YME atas segala berkat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Tinjauan Kualitas Pelayanan SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Painan”.

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi (DIII) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dorongan baik moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Ibu Yuki Fitria, SE, MM selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran serta nasehat dalam berbagai hal terutama dalam penyusunan Tugas Akhir ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
2. Bapak Prof. Parengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D selaku Dekat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Chichi Andriani, SE.MM selaku ketua prodi DIII Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

4. Ibu Astri Yuza selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan nasehat kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
5. Dosen tim penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk perbaikan dalam kesempurnaan Tugas Akhir ini. Seluruh Staf dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Pustakawan/i Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
7. Karyawan dan karyawan Kantor SAMSAT Painan yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penulis selama melakukan observasi di Kantor Samsat Painan.
8. Teristimewa untuk kedua orang tuaku tercinta yang menjadi panutan penulis untuk selalu bersemangat serta selalu setia mendoakan, menemani, memotivasi dan membantu, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.
9. Keluarga besar M. Rasul yang senantiasa mendoakan dan menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Keluarga besar WP2-SOSPOL yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Kontrakan rusuh yang telah berkontribusi memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Calon Sultan yang saling memberikan motivasi, membantu dan saling melengkapi kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Dengan lapang dada penulis menerima kritik dan saran yang bersifat memberi pengarahannya untuk menuju perbaikan laporan ini. Mudah-mudahan laporan ini bermanfaat untuk kita semua.

Padang, Agustus 2023

Dila Wulandari
2020/20233020

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Pengertian Pajak Daerah.....	12
B. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor	12
C. Objek dan Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor	13
D. Subjek Pajak dan Wajib Pajak PKB.....	14
E. Dasar Pengenaan, Tarif, dan Cara Perhitungan PKB.....	14
F. SAMSAT Keliling.....	16
G. Kualitas Pelayanan.....	20
H. Pelayanan Publik.....	25
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	31
A. Bentuk Penelitian.....	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
C. Rancangan Penelitian.....	32
D. Sumber Data	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Populasi dan Sampel	37
G. Instrumen Penelitian	39
H. Teknik Analisis Data	41
BAB IV PEMBAHASAN.....	44
A. Profil Instansi.....	44

B. Hasil Penelitian	49
BAB V PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi UPTD-PPD SAMSAT Painan 46

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor yang Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT dan SAMSAT Keliling	6
Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen.....	40
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen.....	40
Tabel 4. Kategori Persentase Pencapaian	42
Tabel 5. Jumlah Kuesioner.....	50
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	51
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	52
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	53
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi.....	54
Tabel 11. Hasil Deskripsi Capaian Responden (TCR)	55
Tabel 12. Hasil Deskriptif Data TCR Bukti Nyata (Tangibles).....	56
Tabel 13. Hasil Deskriptif Data TCR Keandalan (Reliability).....	57
Tabel 14. Hasil Deskriptif Data TCR Daya Tanggap (Responsiveness)	58
Tabel 15. Hasil Deskriptif Data TCR Jaminan (Asurance)	60
Tabel 16. Hasil Deskriptif Data TCR Empati (Empathy).....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Observasi, Penelitian, Permintaan Data	75
Lampiran 2. Surat Balasan Obsevasi, Penelitian, Permintaan Data	76
Lampiran 3. Data Jumlah Kendaraan Bermotor SAMSAT Painan.....	77
Lampiran 4. Permohonan Sebar Kuesioner	88
Lampiran 5. Data Hasil Kuesioner	94
Lampiran 6. Dokumentasi dengan Pegawai SAMSAT	95
Lampiran 7. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Wajib Pajak	96

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan suatu bentuk pungutan yang bersifat wajib yang dilakukan rakyat kepada negara dan menjadi salah satu sumber penerimaan terbesar bagi negara. Pendapatan dari rakyat ini digunakan untuk mendanai kebutuhan negara seperti membiayai anggaran dalam bentuk pendidikan dan kesehatan, membangun berbagai fasilitas-fasilitas umum dan kegiatan-kegiatan produktif lain yang bertujuan untuk membantu kesejahteraan rakyat.

Dalam hal pemungutan pajak, pemerintah berdasarkan pada kriteria lembaga mana yang memungut pajak. Jika yang mengadmistrasikan pajak adalah pemerintah pusat dalam hal ini disebut sebagai pajak pusat. Sebaliknya jika yang memungut pajak adalah pemerintah daerah, maka golongan pajak ini disebut pajak daerah. Peranan pajak daerah sangat penting sebagai sumber pendapatan daerah dan sebagai penompang pembangunan daerah. Undang-Undang yang mengatur tentang pajak daerah dan retribusi daerah yakni Undang-Undang No 28 tahun 2009, salah satunya adalah tentang Pajak Kendaraan Bermotor.

Pajak Kendaraan Bermotor menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 1, yaitu pajak yang menyangkut urusan transportasi dan dipungut oleh pemerintah daerah atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Menurut Ilhamsyah, *et.al.* (2016:3), Pangalila, *et.al.* (2015:11)

kendaraan bermotor adalah transportasi darat yang memiliki roda baik dua atau lebih beserta gandengannya yang digerakkan oleh peralatan teknik yang berada pada kendaraan tersebut. Penggunaan kendaraan bermotor di Indonesia tiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Dapat dilihat dari situasi saat ini yang mana banyak masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dari pada kendaraan umum. Tidak hanya itu, sebagian dari mereka justru ada yang memiliki kendaraan pribadi lebih dari satu. Hal ini disebabkan karena mudahnya masyarakat dalam memperoleh atau mendapatkan kendaraan bermotor yang diinginkan dengan sistem kredit yang diberikan dealer kepada masyarakat.

Melalui Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pemerintah pusat mengalihkan beberapa pajak yang semula ditarik oleh pusat menjadi pajak daerah. Selain itu, terdapat perluasan basis pajak yang sudah ada, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) diperluas hingga mencakup kendaraan. Ada tiga yang melatar belakangi diubahnya UU Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD), yang pertama yaitu untuk memberikan kewenangan yang lebih besar kepada daerah dalam perpajakan dan retribusi, sejalan dengan semakin besarnya tanggung jawab daerah penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan kedua yaitu untuk meningkatkan akuntabilitas daerah dalam penyediaan layanan dan penyelenggaraan pemerintah dan sekaligus memperkuat otonomi daerah.

Tujuan yang ketiga yaitu untuk memberikan kepastian bagi dunia usaha mengenai jenis-jenis pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah.

Dalam sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dilakukan dengan mengaitkan pada pendaftaran Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pengesahan STNK, termasuk pemungutan lainnya seperti asuransi Jasa Raharja. Sistem pemungutan ini dilakukan oleh Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap).

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). Jenis-jenis pengurusan pajak antara lain pelayanan untuk menerbitkan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), TNKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor), PPKB (Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor), BBNKB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor), serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Pada SAMSAT Painan terdapat 2 pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara langsung. Yaitu cara layanan konvensional, layanan SAMSAT Digital Nasional (SIGNAL), dan SAMSAT Keliling. Layanan konvensional adalah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dimana

masyarakat masih dihadapkan dengan loket-loket pendaftaran, verifikasi, pembayaran dan pengesahan. Selain itu, SAMSAT konvensional yang menyediakan pelayanan dan perpanjangan pajak paling lengkap, seperti pajak kendaraan tahunan, 5 tahunan, penggantian TNKB, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, 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 bus SAMSAT, biasanya SAMSAT Keliling terdapat ditempat-tempat keramaian, seperti pusat perbelanjaan, area publik, pasar dan lain sebagainya. Layanan SAMSAT Keliling adalah salah satu program unggulan kantor SAMSAT Painan. Pelayanan ini bertujuan untuk mendekatkan diri kepada masyarakat serta mempermudah masyarakat berdomisili jauh dari Kantor SAMSAT Painan.

Menurut Ramdani (2018) SAMSAT Keliling memberikan layanan pengesahan STNK/Pembayaran Pajak. SAMSAT Keliling beroperasi dengan Bus SAMSAT Keliling dengan maksud untuk dapat mendekati serta mempermudah pelayanan untuk masyarakat. Khususnya bagi masyarakat yang memiliki kesibukan padat, sebab mereka merasa tidak ada waktu apabila mereka harus berkunjung langsung ke Kantor SAMSAT, oleh karena itu dengan adanya Bus SAMSAT Keliling masyarakat Wajib Pajak dapat

memudahkan masyarakat serta dapat menghemat waktu pengurusan pengesahan STNK/Pembayaran PKB

Dengan adanya fasilitas SAMSAT Keliling yang disediakan oleh pemerintah seperti dalam kemudahan mengurus pembayaran dan meringankan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor sehingga tidak perlu menghabiskan waktu ke Kantor SAMSAT langsung untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Diharapkan wajib pajak dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh kantor UPT pendapatan wilayah Painan atau SAMSAT melalui SAMSAT Keliling, sehingga Wajib Pajak dapat membayar pajak tepat waktu dan tidak ada lagi sanksi maupun denda keterlambatan membayar pajak. Jika kualitas pelayanan SAMSAT Keliling tidak optimal, maka akan memberikan dampak yang cukup signifikan sehingga Wajib Pajak mungkin akan beralih ke layanan konvensional sehingga tujuan SAMSAT Keliling sebagai unit tidak mencapai tujuannya. Oleh karena itu pentingnya menjaga kualitas pelayanan SAMSAT Keliling agar proses pembayaran pemungutan pajak bisa dengan cepat dan mudah menunaikan kewajibannya dan bisa menarik perhatian Wajib pajak untuk menggunakan layanan SAMSAT Keliling.

Berdasarkan hasil pengamatan di Kantor SAMSAT Painan, antrian Wajib Pajak yang membayar pajak menggunakan layanan konvensional sangat panjang dan pembayaran pajak memakan waktu yang lama. Pada SAMSAT Painan telah menyediakan layanan SAMSAT Keliling, 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 dan SAMSAT Keliling:

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor yang Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT dan SAMSAT Keliling

Th	Jumlah yang Membayar Pajak di SAMSAT	Jumlah yang Membayar Pajak Melalui Konvensional	(%)	Jumlah yang Membayar Pajak Melalui SAMSAT Keliling	(%)
2019	7.888	3.971	50,3%	3.917	49,7%
2020	7.287	4.231	58,1%	3.056	41,9%
2021	8.640	5.412	62,6%	3.228	37,4%
2022	10.332	6.248	60,5%	4.084	39,5%

Sumber : SAMSAT Painan 2023

Berdasarkan pada tabel di atas jumlah kendaraan bermotor yang membayar pajak menggunakan layanan SAMSAT Keliling di Painan bersifat fluktuatif, hal tersebut dilihat pada tahun 2020 jumlah kendaraan bermotor yang membayar pajak menggunakan SAMSAT Keliling mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun sebelumnya, tetapi pada tahun berikutnya kembali mengalami peningkatan. Guna untuk mempertahankan dan meningkatkan Wajib Pajak, supaya Wajib Pajak mau menggunakan pelayanan SAMSAT Keliling, maka perlu diperhatikan kualitas pelayanan.

Berdasarkan undang-undang No 25 tahun 2009, bahwa apa yang disebut sebagai pelayanan publik adalah, kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggaran pelayanan publik. Pelayanan publik berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di berbagai bidang. Semakin baik pelayanan publik yang diberikan berbanding lurus dengan tingkat kesejahteraan masyarakat yang ada. Selain itu, kondisi pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan. Selama proses pelaksanaan, pemerintah pusat dan daerah masih harus menyelesaikan banyak tugas.

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, SAMSAT Painan sebagai penyedia pelayanan publik perlu melakukan tinjauan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Menurut Mediya (2013:15) pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah pusat maupun daerah sebagai penyelenggara Negara dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat serta pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

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.

Berdasarkan observasi awal melalui wawancara pendahuluan yang dilakukan kepada 20 wajib pajak, 2 orang tidak puas terhadap pelayanannya

karena SAMSAT Keliling memiliki keterbatasan pelayanan yaitu hanya melayani pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan tidak dengan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan karena ini harus tetap ke Kantor SAMSAT langsung untuk melakukan cek fisik, 5 orang tidak puas terhadap terhadap petugas SAMSAT Keliling yang kurang mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, serta 8 orang tidak puas terhadap waktu pelayanan karena SAMSAT Keliling hanya melakukan pelayanan dengan waktu yang sangat singkat dibandingkan dengan pelayanan yang ada di Kantor SAMSAT

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian Tugas Akhir penulis dengan judul **”Tinjauan Kualitas Pelayanan SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Painan.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti akan merumuskan permasalahan yang akan dibahas pada tugas akhir ini adalah “Bagaimana tinjauan kualitas pelayanan SAMSAT Keliling dalam upaya meningkatkan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Painan?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tinjauan kualitas pelayanan SAMSAT Keliling dalam upaya meningkatkan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Painan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan dari penelitian, terdapat manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang cara mengaplikasikan teori-teori yang didapatkan selama perkuliahan tentang “Tinjauan Kualitas Pelayanan SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Painan”

2. Bagi Universitas Negeri Padang

Diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan, informasi dan menjadi salah satu referensi kajian teori bagi peneliti selanjutnya yang berminat pada bidang dan topik permasalahan yang sama.

3. Bagi Kantor Samsat

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan masukan dalam penyusunan kebijakan yang berkaitan dengan Tinjauan Kualitas Pelayanan SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Painan

4. Bagi masyarakat

Sebagai masukan dan saran kepada masyarakat untuk mengetahui bagaimana Tinjauan Kualitas Pelayanan SAMSAT Keliling Dalam Upaya

Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor
SAMSAT Painan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pajak Daerah

Menurut Mardiasmo (2016) pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mengharapkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pembayaran pajak tidak mendapatkan imbalan secara langsung, namun dapat digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Secara umum pajak daerah merupakan suatu sumber pendapatan daerah, yang mana pajak daerah tersebut sangatlah penting bagi daerah masing-masing yang dapat digunakan untuk pembangunan daerah dan penyelenggaraan kegiatan-kegiatan daerah dalam rangka kemakmuran rakyat.

B. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Marihot (2016) Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan Bermotor adalah 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