

**TINJAUAN KEPUASAN WAJIB PAJAK ATAS PELAYANAN PAJAK DI
UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN KOTA DURI**

TUGAS AKHIR

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



Oleh

IKHSAN FADILLAH

NIM.18233046

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PAJAK DIPLOMA III

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2021

**TINJAUAN KEPUASAN WAJIB PAJAK ATAS PELAYANAN PAJAK DI UPT
PENGELOLAAN PENDAPATAN KOTA DURI**

TUGAS AKHIR

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



Oleh

IKHSAN FADILLAH

NIM.18233046

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PAJAK DIPLOMA III

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2021

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

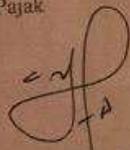
TINJAUAN KEPUASAN WAJIB PAJAK ATAS PELAYANAN PAJAK DI
UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN KOTA DURI

Nama : Ikhsan Fadillah
NIM : 18233046
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)
Fakultas : Ekonomi

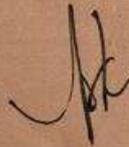
Padang, Mei 2022

Diketahui Oleh:
Koordinator Program
Diploma III Manajemen
Pajak

Disetujui Oleh:
Pembimbing Tugas Akhir



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



Astra Prima Budiarti, SE, BBA, Hons.MM
NIP. 0026128903

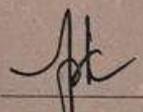
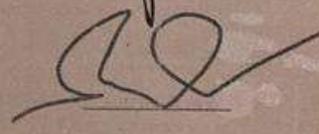
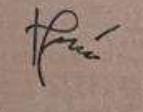
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN KEPUASAN WAJIB PAJAK ATAS PELAYANAN PAJAK DI UPT
PENGELOLAAN PENDAPATAN KOTA DURI

Nama : Ikhsan Fadillah
NIM : 18233046
Program Studi : Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi

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

Padang, Mei 2022

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Astra Prima Budiarti, SE, BBA Hons, MM	(Ketua)	
2. Okki Trinanda, SE, MM	(Anggota)	
3. Hendri Andi Mesta, SE, MM, Ak	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ikhsan Fadillah

Thn. Masuk : 2018/18233046

Tempat/Tgl.Lahir : Pekanbaru / 01 Februari 2000

Program Studi : Manajemen Pajak

Fakultas : Ekonomi

Alamat : Jl,Andalas BTN Tegal Sari Blok. C

Judul Tugas Akhir : Tinjauan Kepuasan Wajib Pajak Atas Pelayanan Pajak Di UPT
: Pengelolaan Pendapatan Kota Duri

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir ini saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik di Universitas Negeri Padang maupun 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 ditandatangani oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi

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

Padang, 11 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Ikhsan Fadillah
NIM.18233046

ABSTRAK

Ikhsan Fadillah : **Tinjauan Kepuasan Wajib Pajak Atas Pelayanan Pajak di UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Duri**

Pembimbing : **Astra Prima Budiarti, SE, BBA, Hons,MM**

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti kepuasan wajib pajak atas pelayanan pajak di UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Duri. Penelitian ini dilakukan di UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Duri, Jl. Harapan Raya No. 14, Air Jamban, Kec. Mandau, Kabupaten Bengkalis, Riau.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Data dikumpulkan melalui wawancara dan juga diperoleh dari sumber-sumber UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Duri.

Berdasarkan hasil penelitian dari 5 (lima) kategori penilaian wajib pajak atas pelayanan UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Duri masih terdapat dua penilaian wajib pajak yang merasa kurang puas dengan pelayanan, hal ini terjadi karena masih kurang disiplin pegawai pajak saat melayani wajib pajak dan bagaimana pegawai pajak memberikan informasi kepada wajib pajak.

Kata Kunci: Tinjauan Kepuasan, Pelayanan

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 Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Pajak di UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Duri**".

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. Teristimewa untuk orang tua penulis Ibunda Lita Neliza dan Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan, kasih sayang, cinta, dan doa yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Dr, Idris, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Chichi Andriani, SE, MM, selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Astra Prima Budiarti, SE, BBA,Hons, MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Ibu Chici Andriani, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak dan Ibu dosen, staf pengajar dan karyawan Program Studi DIII Fakultas Ekonomi UNP.
7. Seluruh Pegawai UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Duri yang telah memberikan waktu dan kesediaannya kepada penulis untuk memperoleh data dalam menyelesaikan Tugas Akhir penulis.
8. Diri saya sendiri yang mau dan mampu bertahan berjuang, berusaha sekuat yang saya bisa, tidak menyerah walau banyak rasa dan godaan yang datang untuk berhenti, terimakasih karena sudah mau untuk tetap kuat.

9. Sahabat-sahabat saya yang selalu ada dan selalu memberi dukungan, serta selalu mengingatkan saya tanpa pernah bosan.

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, Februari 2022

Ikhsan Fadillah

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TUGAS	
AKHIR SURAT	
PERNYATAAN	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Kualitas Pelayanan	6
1. Definisi.....	6
2. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	7
3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	8
B. Kepuasan.....	10
1. Definisi.....	10
2. Dimensi dan Indikator Kepuasan	10
3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan	11
C. Pelayanan Pajak	12
D. Bentuk – Bentuk Pelayanan Pajak	14

BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	18
A. Bentuk Penelitian	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	18
1. Lokasi Penelitian	18
2. Waktu Penelitian	18
C. Rancangan Penelitian	18
1. Jenis Penelitian	18
2. Tahapan Penelitian	19
D. Objek Penelitian	20
E. Sumber Data Penelitian	20
F. Teknik Analisis Data	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	22
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	22
1. Sejarah UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Duri	22
2. Visi dan Misi UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Duri.....	23
3. Struktur Organisasi.....	23
4. Tugas Pokok dan Fungsi UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Duri.....	24
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	28
1. Karakteristik Responden.....	28
2. Pembahasan Penelitian	29
BAB V PENUTUP.....	36
A. Kesimpulan.....	36
B. Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Distribusi Responden Menurut Umur.....	28
Tabel 1.2	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	29
Tabel 1.3	Distribusi Responden Menurut Pekerjaan Utama.....	29
Tabel 1.4	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Prosedur Pelayanan.....	30
Tabel 1.5	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Prosedur Pelayanan.....	31
Tabel 1.6	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kejelasan Petugas.....	32
Tabel 1.7	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kedisiplinan Petugas.....	33
Tabel 1.8	Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kesopanan Dan Keramahn Petugas.....	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Duri.....24

DAFTAR LAMPIRAN

1. Fotokopi Surat Observasi Kesbangpol
2. Fotokopi Surat Rekomendasi Penelitian
3. Dokumentasi Wawancara
4. Pertanyaan Wawancara yang di Ajukan ke Wajib Pajak Bumi dan Bangunan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi/pemerintah kepada masyarakat yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Karena pada hakekatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat atau *public servant*. Sebagaimana yang termaksud dalam Undang-undang, bahwasanya pelayanan publik sebagai 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah.

Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) tidak hanya memberikan pelayanan, tetapi bagaimana SAMSAT memberi kepuasan dalam pelayanan kepada Wajib Pajak. Terutama pada saat kondisi pandemi ini SAMSAT kota Duri memberikan fasilitas seperti *hand sanitizer* dan tempat untuk cuci tangan serta memberi jarak pada tempat duduk wajib pajak saat menunggu.

Fasilitas dan pelayanan yang sangat baik sangat berpengaruh pada persepsi Wajib Pajak terhadap kualitas yang diberikan pihak kantor pelayanan pajak. Kualitas yang tinggi dalam pelayanan dan penyediaan fasilitas yang diberikan pihak kantor pelayanan pajak maupun akomodasi lain akan memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak dapat merasakan kepuasan dalam pelayanannya.

Tingkat kepuasan Wajib Pajak dalam instansi publik merupakan prioritas utama yang tidak bisa diabaikan. Keduanya memiliki makna dalam menjaga hubungan antara Wajib Pajak dengan Pengelola Pajak. Tingkat kepuasan merupakan bagian dari dampak yang diberikan kegiatan melayani sehingga masyarakat senantiasa rela untuk membayar pajak. Seperti pada UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Duri dimana pada saat wajib pajak bertanya kepada pegawai pajak tentang tata cara pembayaran pajak maka pegawai pajak harus memberikan penjelasan yang mudah dipahami, terutama pada wajib pajak yang dimana orangnya sudah tua, tentunya harus diberi dan diarahkan dengan baik.

Upaya meningkatkan kepuasan Wajib Pajak memang menjadi target di banyak daerah. Kunci untuk meraih kesuksesan adalah keberhasilan dalam memahami keinginan dan kepuasan Wajib Pajak, sehingga SAMSAT dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memberikan nilai tambah akan pelayanan bagi para Wajib Pajak. Untuk mengetahui kepuasan Wajib Pajak dalam pelayanan pembayaran pajak akan lebih penting, karena suatu pelayanan adalah kepuasan Wajib Pajak. Wajib Pajak merupakan pihak yang memaksimalkan nilai dari suatu pelayanan, sehingga wajar

bagi mereka dalam memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor mengharapkan suatu pelayanan yang baik pula. Ini berarti SAMSAT dituntut untuk memenuhi nilai tambah akan pelayanan bagi para Wajib Pajak. Kepuasan Wajib Pajak harus diperhatikan karena kepuasan merupakan tingkat perasaan Wajib Pajak yang diperolehnya setelah Wajib Pajak melakukan/meningkatkan sesuatu. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa kepuasan Wajib Pajak merupakan perbedaan antara yang diharapkan Wajib Pajak. Sejalan dengan kesadaran kualitas pelayanan menjadi suatu yang dapat digunakan sebagai alat untuk peningkatan pendapatan daerah.

Melihat banyaknya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor, maka sudah seharusnya UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Duri memberikan pelayanan publik yang baik agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara sukarela. Faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Di UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Duri juga terdapat wajib pajak yang complain tentang pembayaran pajak, seperti saat dilakukannya pemekaran kecamatan di kota Duri yang menyebabkan perubahan alamat pada KTP wajib pajak sehingga wajib pajak harus menyesuaikan alamat pada KTP dan STNK milik wajib pajak. Ini merupakan suatu permasalahan yang dialami UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Duri, maka dari itu pegawai pajak harus menjelaskan kepada wajib pajak mekanismenya, disamping hal itu pegawai pajak juga harus mengahapi dengan bijaksana wajib pajak yang marah dan tidak terima akan hal tersebut.

Pentingnya melakukan penelitian ini agar diketahuinya apakah terdapat kepuasan dengan layanan yang ada di kantor pajak oleh wajib pajak yang rutin membayar pajak tiap tahunnya dan agar diketahuinya berapa besar angka kepuasan wajib pajak atas layanan yang ada dan berapa persen pula angka tidak puas dan menurut saya penelitian saya ini akan berguna nantinya untuk kantor pajak di kota duri untuk meningkatkan atau merubah layanan yang ada jika layanan yang ada sudah sesuai bisa dipertahankan dan jika belum bisa lebih diperbaiki sebagaimana mestinya.

Dari pembahasan diatas maka dilakukan penelitian yang mengkaji tinjauan kepuasan wajib pajak atas pelayanan UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Duri. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk membahas apakah kepuasan wajib pajak sudah terpenuhi atau belum, maka peneliti bermaksud untuk menyusun tugas akhir yang berjudul **“Tinjauan Kepuasan Wajib Pajak Atas Pelayanan Pajak di UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Duri.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan yang akan dibahas pada tugas akhir ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan pada UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Duri menurut wajib pajak?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pada UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Duri.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian adalah:

1. Bagi Peneliti

Penelitian yang sudah dilakukan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan di UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Duri dan menjadi pedoman untuk penelitian selanjutnya.

2. Bagi Kantor Samsat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Duri terutama dalam fasilitas bagi wajib pajak.

3. Bagi Pihak Lain

Peneliti Selanjutnya

Sebagai sumber informasi dan menjadi referensi kajian teori bagi peneliti yang mengangkat topik dan permasalahan yang serupa.