

TINJAUAN KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA PELAYANAN PAJAK

KENDARAAN BEBMOTOR DI SAMSATMALAM MINGGU

UPTD PPD SOLOK

TUGAS AKHIR

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

Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya



Oleh:

FRISCA HENDRA

2019/19233033

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2023

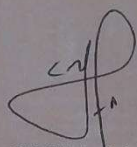
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA PELAYANAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT MALAM MINGGU
UPTD PPD SOLOK

Nama : Frisca Hendra
NIM : 19233033
Program Studi: D3 Manajemen Pajak
Fakultas : Fakultas Ekonomi

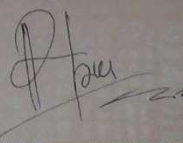
Padang, Mei 2023

Diketahui Oleh
Koordinator Program Studi Diploma Iii
Manajemen Pajak



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

Disetujui Oleh
Pembimbing Tugas Akhir



Rizki Sri Lasmini,SE.,MM
NIP.19880922 201903 2 011

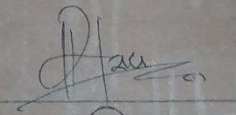
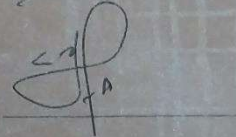
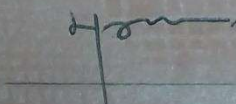
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA PELAYANAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT MALAM MINGGU
UPTD PPD SOLOK

Nama : Frisca Hendra
NIM : 19233033
Program Studi : D3 Manajemen Pajak
Fakultas : Fakultas Ekonomi

Dinyatakan Lulus setelah diuji di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Prodi Manajemen Pajak (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, Mei 2023

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Rizki Sri Lasmini, S.E.MM.	(Ketua)	
2. Chichi Andriani, SE,MM.	(Anggota)	
3. Abel Tasman, SE,MM.	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Frisca Hendra
Tahun Masuk/NIM : 2019/19233033
Tempat/Tanggal Lahir : Pekan Baru/ 29 Desember 2000
Program Studi : D3 Manajemen Pajak
Fakultas : Fakultas Ekonomi
Alamat : Jl. Lintas No.26 Jorong Balai
Tengah, Cupak, Kabupaten Solok.
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Kepuasan Wajib Pajak
Pada Pelayanan Pajak Kendaraan
Bermotor di Samsat Malam Minggu
UPTD PPD Solok

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik Universitas Negera Padang maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis 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 dan kutipan dengan mengikuti tata penulisan Karya Ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila tela ditanda tangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya 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, Mei 2023



Frisca Hendra
19233033

ABSTRAK

Frisca Hendra : Tinjauan Kepuasan Wajib Pajak pada Pelayanan Pajak
Kendaraan Bermotor di Samsat Malam Minggu UPTD PPD
Solok

Pembimbing : Riski Sri Lasmini, S.E, MM

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan Samsat Malam Minggu UPTD PPD Solok. Bentuk penelitian ini adalah deksriptif. Penelitian ini dilakukan di Samsat Malam Minggu UPTD PPD Solok yang beralamat di Jl. Syech Kukut No.34, Tj. Paku, Kec.Tj.Harapan kota Solok, Sumatera Barat. Teknik pengumpulan data adalah data primer dan data sekunder.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) di Samsat Malam Minggu UPTD PPD Solok. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode penentuan sampel secara *probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak pada pelayanan Samsat Malam Minggu UPTD PPD Solok memiliki rata-rata skor sebesar 3,53 dengan kategori cukup puas.

Kata Kunci: Pajak Kendaraan Bermotor, Servqual, Samsat Malam Minggu

KATA PENGANTAR

Puji beserta syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul **“Tinjauan Kepuasan Wajib Pajak pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Malam Minggu UPTD PPD Solok”** dapat terselesaikan dengan baik. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar ahli madya pada program studi diploma III Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah menjaga dan melindungi peneliti selama kegiatan penelitian.
2. Kedua orang tua yakni ayahanda Hendra dan ibunda Titi Okmalia yang telah memberikan dukungan dan doa untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Saudara kandung yakni Friski Hendra yang tercinta.
4. Untuk teman yang selalu menemani dalam keadaan apapun dan memberikan dorongan untuk menyelesaikan tugas akhir ini, Festrina Anita.
5. Untuk teman seperjuangan yang selalu senantiasa memberikan dukungan dan dorongan dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yakni Agusmarni, Fatiah Alifah Arryanda dan Rahmatul Izati.
6. Kepada ibu Rizki Sri Lasmini SE, MM yang mau membimbing dan memberikan semangat kepada penulis.
7. Terakhir, kepada semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran untuk tugas akhir ini. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih semoga tugas akhir ini bermanfaat untuk semua orang yang membaca.

Padang, Maret 2023

Frisca Hendra

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber penerimaan daerah provinsi yang berasal dari pajak berdasarkan pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Adapun yang dimaksud kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan disemua 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 yang bergerak.

Pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dilaksanakan oleh instansi yang berwenang yaitu Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Pembentukan samsat dimaksudkan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja dengan pelayanan yang berbagai macam pelayanan/pengurusan pajak kendaraan bermotor. Jenis-jenis pengurusan pajak antara lain pelayanan untuk menerbitkan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), BBN-KB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor), serta sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan

(SWDKLLJ). Melesatnya aktivitas ekonomi berdampak pada meningkatnya mobilitas masyarakat.

Banyaknya masyarakat yang mempunyai tanggungan membayar Pajak Kendaraan Bermotor tidak memungkinkan jika harus membayar langsung di samsat induk yang menyebabkan lamanya masyarakat menunggu untuk mendapatkan layanan tersebut dan beberapa masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari samsat setempat kadang enggan untuk membayar pajak. Oleh karena itu, agar bisa melayani masyarakat dengan maksimal UPTD PPD Solok memberikan program layanan Samsat Malam Minggu.

Layanan Samsat Malam Minggu ini merupakan salah satu program unggulan UPTD PPD Solok dalam membayarkan pajak tahunan yang dilakukan pada setiap Sabtu malam. Layanan yang hanya bisa dinikmati satu-satunya di Sumatera Barat ini tidak hanya dapat digunakan oleh wajib pajak UPTD PPD Solok, akan tetapi juga dapat dinikmati oleh wajib pajak luar UPTD PPD Solok juga dapat membayarkan pajak tahunannya pada layanan Samsat Malam Minggu tersebut. Hal ini dikarenakan pada layanan Samsat Malam Minggu memiliki layanan kantor bersama samsat dengan sistem jaringan interkoneksi. Dengan adanya fasilitas layanan yang disediakan ini, masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh ke kantor samsat karena membayar pajak dapat dilakukan melalui Samsat Malam Minggu. Diharapkan dengan layanan ini masyarakat dapat membayar pajak tepat waktu dan tidak lagi dikenakan denda maupun sanksi keterlambatan membayar pajak.

Layanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah (Wahjoe Pangoestoti & Ramadhani Setiawan, 2016). Salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintah adalah peningkatan kualitas pelayanan publik, maka disusun suatu aturan dan ketentuan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan agar lebih terarah dan maksimal (Imanuddin & Hidayat, 2012).

Kualitas pelayanan diukur berdasarkan 5 dimensi (Mukarom & Laksana, 2017) yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan serta Empati. Kelima dimensi ini akan menentukan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh suatu instansi. Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila lima dimensi tersebut mendapatkan lebih banyak respon positif daripada respon negatif. Hal tersebut akan menentukan kualitas layanan yang dimiliki oleh Samsat Malam Minggu berdasarkan respon dari wajib pajak. Kualitas pelayanan akan memberikan dampak terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meninjau secara mendalam bagaimana penerapan servqual pada Samsat Malam Minggu. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penulisan tugas akhir dengan judul **“Tinjauan Kepuasan Wajib Pajak Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Malam Minggu UPTD PPD Solok”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, masalah yang akan dibahas penulis dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan wajib pajak pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat MalamMinggu UPTD PPD Solok?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana ke pelayanan Samsat Malam Minggu UPTD PPD Solok

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan sebagai suatu penerapan teori perpajakan yang telah dipelajari selama masa perkuliahan, serta sebagai sarana menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan tentang bagaimana kepuasan wajib pajak pada pelayanan Samsat Malam Minggu UPTD PPD Solok.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan informasi atau referensi bagi mahasiswa untuk memenuhi tugas atau penelitian dalam hal ini tentunya terkait mengenai kepuasan wajib pajak pada pelayanan Samsat Malam Minggu UPTD PPD Solok.

3. Bagi UPTD PPD Solok

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan tentang bagaimana kepuasan wajib pajak pada pelayanan Samsat Malam Minggu UPTD PPD Solok yang dikelola oleh instansi termasuk dalam kategori baik atau sebaliknya.

4. Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan cerminan bagi wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap ketentuan perpajakan di Indonesia.

5. Bagi Pihak Lain

Tugas Akhir ini bisa digunakan sebagai tambahan sumber informasi bagi pihak yang berkompeten terhadap masalah yang dibahas dan sebagai referensi untuk pembaca lain yang akan melakukan penelitian terkait masalah yang sama.