

**TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP
PELAYANAN PAJAK DI GERAI SAMSAT PLAZA ANDALAS KOTA
PADANG**

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

Raisha Putri Ayuni

2019/19233072

PROGAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PAJAK

DEPARTEMEN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP
PELAYANAN PAJAK DI GERAI SAMSAT PLAZA ANDALAS KOTA
PADANG**

Nama : Raisha Putri Ayuni
NIM/BP : 19233072/2019
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Padang, November 2022

Diketahui Oleh:

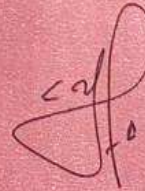
**Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Pajak**



**Chichi Andriani, SE, MM
NIP.19840107 200912 2003**

Disetujui Oleh :

Pembimbing Tugas Akhir



**Chichi Andriani, SE, MM
NIP.19840107 200912 2003**

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP
PELAYANAN PAJAK DI GERAI SAMSAT PLAZA ANDALAS KOTA
PADANG

Nama : Raisha Putri Ayuni
NIM/BP : 19233072/2019
Program Studi : Diploma III Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi

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

Padang, November 2022

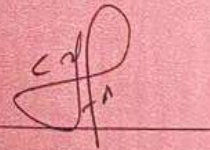
Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Chichi Andriani, SE, MM

(Ketua)

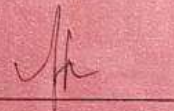


2. Mega Asri Zona, SE, M.Sc

(Anggota)



3. Astra Prima Budiarti, SE, BBA Hons, MM (Anggota)



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Raisha Putri Ayuni
Thn. Masuk/NIM : 2019/19233072
Tempat/Tanggal Lahir : Padang/28 Maret 2001
Program Studi : Manajemen Pajak
Keahlian : Diploma III
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Dpr Ujung, Gg.Sepakat IV, Dadok Tunggul
Hitam
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Pajak di Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akadeik 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 ditanda tangani asli oleh pembimbingan, 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, November 2022

Yang menvatakan



Raisha Putri Ayuni
NIM.1923372

ABSTRAK

Raisha Putri Ayuni : Tinjauan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Pajak di Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang.

Pembimbing : Chichi Andriani, SE. MM.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak di Gerai Samsat Plaza Andala Kota Padang. Bentuk penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Gerai Samsat Plaza Andalas lat.3 yang beralamat di Jl. Belakang Lintas No. 2 F , Olo Kec. Padang Barat Kota Padang, Sumatera Barat 25117. Teknik pengumpulan data melalui pengisian dokumentasi, kuesioner dan wawancara. Sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak di Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden dan 8 wajib pajak diwawancara sebagai bukti pendukung. Penentuan jumlah sampel dihitung menggunakan formula Slovin. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak di Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang secara keseluruhan berada dikategori puas, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata sebesar 4,17 dengan TCR 83%.

Kata kunci : Kepuasan, Wajib Pajak, Pelayanan, Gerai Samsat

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah- NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “**Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Pajak di Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang**”. Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Ahli Madya pada Departemen Diploma III Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak pihak yang telah membantu, oleh karena itu tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Mahas Esa, yang telah memberikan kemudahan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
2. Teristimewa Orang tua yakni, Ayahanda **Ardiansyah** dan Ibunda **Alyetri** serta semua saudara tersayang atas do'a, pengorbanan, semangat dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan proses penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak **Prof. Ganefri, Ph, D** selaku rektor Universitas Negeri Padang
4. Bapak **Dr. Idris, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang (FE UNP).
5. Ibuk **Chichi Adriani, SE, MM** selaku Ketua Program Studi Manajemen Pajak dan dosen pembimbing Tugas Akhir.
6. Ibuk **Mega Asri Zona, SE, M.Sc** selaku dosen penguji Tugas Akhir.
7. Ibuk **Astra Prima Budiarti, SE, BBA Hons, MM** selaku dosen penguji Tugas Akhir.
8. Teman-teman seperjuangan selama perkuliahan yaitu **Patmawati, Melda Gusweliyanti, Orinna Nikmatul Yasmin, Nia Khasnayanti** yang memberikan semangat dan dukungan penuh kepada penulis.
9. Teman-teman organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi

khususnya Departemen Pendidikan dan Kelilmuan yaitu **Yustiranda Wahyuni, Thahira Afifah, Voni Novriyanti, Muhammad Ilham, dan Ega Tanjung** yang telah memberikan meberikan motivasi semangat, menghibur dan dukungan yang penuh kepada penulis.

10. Teman-teman seperjuangan di Manajemen Pajak 2019 yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini mungkin masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempunaan karena keterbatan ilmu yang penulis miliki.. Oleh karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang membangun guna melengkapi dan menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Atas semua perhatian dari segala pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih.

Padang, November 2022
Penulis,

Raisha Putri Ayuni
NIM. 19233072

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN.....	i
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Pelayanan	8
1. Pengertian Pelayanan	8
2. Kualitas Pelayanan	9
3. Karakteristik Pelayanan.....	10
4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
B. Kepuasan.....	13
1. Pengertian Tingkat Kepuasan.....	13
2. Indikator Kepuasan.....	14
3. Metode Pengukuran Kepuasan.....	16
4. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	20
BAB III	22
METODE PENELITIAN.....	22
A. Bentuk Penelitian	22
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	22
C. Rancangan Penelitian.....	23

1. Jenis Penelitian	23
2. Tahapan Penelitian	23
3. Objek Penelitian	25
4. Sumber Data	26
5. Instrumen Penelitian	26
6. Indikator Penelitian	27
7. Populasi dan Sampel	28
8. Teknik Analisis Data	30
BAB IV	33
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	33
1. Sejarah Kantor SAMSAT Padang	33
2. Visi Misi Kantor SAMSAT Padang	34
3. Motto Kantor SAMSAT Padang	35
4. Struktur Organisasi UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah di Padang	35
5. Pelayanan di Kantor SAMSAT Padang	36
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	38
1. Deskriptif Karakteristik Responden	38
2. Deskriptif Total Pencapaian Responde (TCR)	41
C. Pembahasan	51
BAB V	58
PENUTUP	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang Pada Tahun 2019-2021	4
Tabel 2. Alternatif Kategori Jawaban Dengan Skala Likert	27
Tabel 3. Kisi – Kisi Instrumen Penelitian	27
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	41
Tabel 8. Hasil Deskriptif TCR Kesesuaian harapan	42
Tabel 9. Hasil Deskriptif TCR Minat berkunjung kembali.....	43
Tabel 10. Hasil Deskriptif TCR Bukti Fisik	44
Tabel 11. Hasil Deskriptif TCR Keandalan	45
Tabel 12. Hasil Deskriptif TCR Daya Tanggap.....	46
Tabel 13. Hasil Deskriptif TCR Jaminan.....	47
Tabel 14. Hasil Deskriptif TCR Empati.....	48
Tabel 15. Hasil Deskriptif TCR <i>Word Of Mounth</i>	49
Tabel 16. Hasil Deskriptif TCR Kemudahan.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur organisasi kantor UPTD Pegelolaan Pendapatan Daerah di Padang.....	36
---------------------------------------------------------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Izin Penelitian
2. Surat Balasan Penelitian
3. Kuesioner Penelitian
4. Tabulasi Data
5. Hasil Pengolahan Data TCR
6. Data Penelitian
7. Hasil Wawancara
8. Foto Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Wajib pajak merupakan bagian yang dituntut untuk menentukan keberhasilan dalam meningkatkan pendapatan daerah. Dapat dikatakan wajib pajak mempunyai peran penting terhadap kualitas kegiatan pembayaran pajak yang diselenggarakan oleh pemerintah. Wajib pajak tidak hanya patuh terhadap pembayaran pajak tetapi bagaimana pelayanan publik atau jasa memberikan kepuasan kepada wajib pajaknya (Mustapa, 2020:101).

Dalam hal nya pemungutan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor yang dilaksanakan dengan sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT), harus di imbangin juga dengan peningkatan mutu pelayanan yang diberikan. Dalam upaya meningkatkan pendapatan dan juga peningkatan layanan, Kantor Bersama Samsat Padang membuka layanan Publik salah satunya yaitu Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang.

Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang adalah layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang dibuka dipusat perbelajaan yang memungkinkan pemilik kendaraan atau wajib pajak melakukan transaksi (Bapenda Sumbar). Pemilihan tempat Gerai Samsat di Plaza Andalas Kota Padang dikarenakan

merupakan pusat perbelanjaan yang ramai dikunjungi masyarakat, tempat strategis sehingga menarik perhatian masyarakat untuk dapat mengurus pajak kendaraan bermotor di Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang.

Dengan begitu wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor langsung pada Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang tanpa harus mendatangi Kantor Bersama Samsat Padang untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang diharapkan akan membantu mengurangi antrian panjang wajib pajak di Kantor Bersama Samsat Padang, selain itu diadakannya Gerai Samsat pemerintah menginginkan pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat (Bapenda Sumbar).

Dalam memberikan pelayanan perpajakan kepada wajib pajak harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan wajib pajak karena baik buruknya pelayanan kepada wajib pajak menjadi tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah. Salah satu tuntutan wajib pajak kepada pemerintah adalah peningkatan kualitas pelayanan publik, maka disusun aturan dan ketentuan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan agar lebih terarah dan maksimal (Imanuddin, 2012:21)

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan

penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat. Pelaksanaan publik dalam setiap instansi pemerintahan harus memiliki Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak terkecuali badan hukum publik.

Pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dengan memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat, pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapatnya interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa (Daryanto, 2014:136). Aspek pelayanan sangatlah penting untuk terciptanya kepuasan, baik dari segi fasilitas pelayanan serta pelayanan pegawai terutama dibidang perpajakan. Meningkatkan kepuasan wajib pajak melalui berbagai segi aspek pelayanan dapat mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan.

Dalam menyelenggarakan layanan, pihak penyedia atau pemberi jasa layanan harus berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan wajib pajak. Kepuasan dapat diukur dengan mempersepsikan jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan (Silalahi, 2015:274). Suatu pelayanan perpajakan dinilai memuaskan apabila pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak (Liberti, 2007:6). Namun, dengan demikian Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang tidak terlepas dari dinamika ketidakpuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak.

Tabel 1. Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang Pada Tahun 2019-2021

Tahun	Jumlah penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	Jumlah Wajib Pajak
2019	23.246.175.100	35.447
2020	12.175.990.050	18.395
2021	13.223.710.450	18.514

Sumber : UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah di Kota Padang (2021)

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2019 sebesar Rp.23.246.175.100 dengan jumlah wajib pajak sebanyak 35.447, kemudian terjadinya penurunan penerimaan pada tahun 2020 menjadi sebesar Rp.12.175.990.050 dengan jumlah wajib pajak sebanyak 18.395 dan pada tahun 2021 mengalami kenaikan sebesar Rp. 13.223.710.450 dengan jumlah wajib pajak sebanyak 18.514. Dari data yang dijabarkan dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor di Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang dari tahun 2019 ke tahun 2020 mengalami penurunan dan mengalami sedikit kenaikan pada tahun 2021. Hal ini dikuti dengan jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran di Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang semakin berkurang, Adapun salah satu faktornya disebabkan adanya ketidakpuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang didapatkan.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa narasumber selaku wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang, adanya keluhan wajib pajak terhadap pelayanan di Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang yang diperoleh informasi sebagai berikut.

Dari segi fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu yang kurang luas serta kursi ruang tunggu yang disediakan cukup minim yang mengakibatkan beberapa wajib pajak berdiri menunggu antrian wajib pajak lain selesai untuk dapat menggunakan kursi tunggu, tidak adanya pengeras suara saat pemanggilan nomor antrian sehingga wajib pajak tidak mendengarkan pemanggilan, televisi yang disediakan tidak digunakan untuk wajib pajak menunggu. Selain itu, dari segi pelayanan pegawai juga kurang menerapkan sikap empati kepada wajib pajak ketika memberikan pelayanan seperti kurang senyum dan ramah pada saat melayani. Adapun kurang tepat waktu petugas pelayanan, sehingga waktu pelayanan tidak sesuai mengakibatkan wajib pajak menunggu. Beberapa permasalahan ini berakibatkan ketidakpuasan dari wajib pajak.

Hal ini diperlunya peningkatan dalam pelayanan kepada wajib pajak terkait dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang memberikan pelayanan pajak yang tidak baik, maka wajib pajak akan merasa tidak puas sehingga wajib pajak akan beralih ke layanan samsat lainnya atau enggan membayar Pajak Kendaraan Bermotor sehingga tidak melaksanakan kewajiban sebagai wajib pajak, dengan begitu pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor yang diterima akan menurun.

Wajib pajak sendiri faktor utama dalam menentukan sukses tidaknya kegiatan pemunggutan pajak yang dilakukan Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang. Oleh karena itu Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang,

berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal agar wajib pajak yang membayar pajak mendapatkan kepuasan atas pelayanan ketika melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana kepuasan wajib pajak, maka penulis tertarik meneliti bagaimana tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak di Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang dengan mengangkat judul **“Tinjauan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Pajak di Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas maka rumusan masalah yaitu bagaimana tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak di Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dibahas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak di Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan serta gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang.

2. Bagi perusahaan

Hasil Penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan wajib pajak.

3. Bagi pembaca

Dapat dijadikan sebagai referensi untuk mengkaji suatu topik yang berhubungan dengan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak.

4. Bagi universitas

Untuk menambah referensi kepustakaan dan literatur perpajakan yang diharapkan dapat digunakan pihak-pihak yang ingin mempelajari atau mengetahui tentang tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak di Gerai Samsat Plaza Andalas Kota Padang .