

**TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA PELAYANAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA
SOLOK**

TUGAS AKHIR

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



Oleh

RAHMATUL IZATI

2019/19233070

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PAJAK DIPLOMA III

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA PELAYANAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA
SOLOK

Nama : Rahmatul Izati
NIM : 19233070
Program Studi : D3 Manajemen Pajak
Fakultas : Fakultas Ekonomi

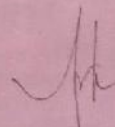
Diketahui Oleh
Koordinator Program Studi
Diploma III
Manajemen Pajak

Padang, Oktober 2022

Disetujui Oleh,
Pembimbing Tugas Akhir



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



Astra Prima Budiarti, SE, BBA.Hons, M.M
NIDN. 0026128903


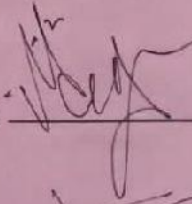
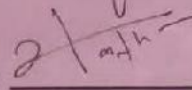
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA PELAYANAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA SOLOK**

Nama : Rahmatul Izati
Nim : 19233670
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)
Fakultas : Ekonomi

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

Padang, Oktober 2022

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Astra Prima Budiarti, SE, BBA.Hons, M.M	(Ketua)	
2. Mega Asri Zona, SE, M.Sc	(Anggota)	
3. Rita Syofyan, S.Pd, M.Pd.E	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rahmatul Izati
Tahun masuk/Nim : 2019/ 19233070
Tempat/Tanggal Lahir : Solok / 07 Juni 2001
Program Studi : D3 Manajemen Pajak
Fakultas : Fakultas Ekonomi
Alamat : Jl. Pulau No.56 Simpang Rumbio,
Lubuk Sikarah, Kota Solok.
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada
Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di
Kantor SAMSAT Kota Solok

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik 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 diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan dan kutipan dengan mengikuti tata penulisan Karya Ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditanda tangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila dikemudian hari terdapat ketidak benaran 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, 23 September 2022



Rahmatul Izati

ABSTRAK

Rahmatul Izati : Tinjauan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Solok

Pembimbing : Astra Prima Budiarti, SE, BBA.Hons, M.M

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan wajib pajak pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Solok. Bentuk penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian ini dilakukan di SAMSAT Kota Solok yang beralamat di Jl. Kapten Bahar Hamid Laing, Kec. Tanjung Harapan, Kota Solok, Sumatera Barat. Teknik pengumpulan data melalui pengisian kuesioner dan wawancara. 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 Kota Solok. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Dimana terdapat tiga wajib pajak yang diwawancarai secara langsung sebagai bukti pendukung. 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 tingkat kepuasan wajib pajak pada pelayanan PKB di SAMSAT Kota Solok dapat dilihat dari rata-rata skor sebesar 3,82 dengan kategori puas.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahiwabarakatuh.

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Tinjauan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Solok”**. Penulisan Tugas Akhir ini merupakan persyaratan yang harus dipenuhi sebagai pelengkap mata kuliah dan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Ahli Madya pada program studi Diploma III Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan bantuan baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
2. Kedua Orang Tua Tercinta yakni, Ayahanda Sukarni (Alm) dan Ibunda Zurlisna yang tiada hentinya memberikan kasih sayang, mendoakan, memberikan semangat, motivasi, dan dukungan, untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.
3. Saudara kandung, Indah Lestari, Reffi Maryetni, Riffa Yanottama, Rahmi Aulia, dan Rima Fitri serta keponakan-keponakanku tercinta.
4. Bapak Prof. Ganefri, Ph, D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.

5. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Ibu Chichi Andriani, SE, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Pajak.
7. Ibu Astra Prima Budiarti, SE, BBA.Hons, M.M selaku dosen pembimbing tugas akhir.
8. Ibu Mega Asri Zona, SE., M.Sc selaku dosen pembimbing akademik.
9. Bapak/Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
10. Teman-teman seperjuangan, yakni Agusmarni, Fathia Alifah Arryanda, Frisca Hendra yang membantu penelitian tugas akhir ini, memberikan semangat yang tiada hentinya, memberikan dukungan setiap saat, dan selalu mengingatkan penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Sahabat terkasih, yakni Fara Febriani Dwi Putri yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis. Serta M. Rizki Akbar *support system* yang selalu mendengar keluh kesah dan membantu penulis selama menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Teman-teman seperjuangan di Manajemen Pajak 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis.
13. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan Tugas Akhir ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, September 2022

Rahmatul Izati

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Pajak Daerah	9
1. Pengertian Pajak Daerah	9
2. Jenis Pajak Daerah.....	9
B. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	11
1. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	11
2. Dasar Hukum Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	12
3. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor	12
4. Objek Pajak Kendaraan Bermotor	12
5. Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor	13
6. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor	13
7. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor	14
8. Cara Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor	15
C. Kepuasan.....	15

1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2.	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	17
3.	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	19
4.	Indikator Kepuasan Pelanggan	20
5.	Komponen Terciptanya Kepuasan Pelanggan.....	21
D.	Kualitas Pelayanan	21
1.	Pengertian Pelayanan Publik.....	21
2.	Kualitas Pelayanan Publik.....	22
3.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	24
4.	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
5.	Indikator Kualitas Pelayanan.....	26
E.	Prosedur Pelayanan	28
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN		31
A.	Bentuk Penelitian	31
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian	31
1.	Lokasi Penelitian	31
2.	Waktu Penelitian.....	31
C.	Rancangan Penelitian.....	31
1.	Jenis Penelitian	31
2.	Tahapan Penelitian.....	32
3.	Objek Penelitian	33
D.	Sumber Data.....	34
E.	Instrumen Penelitian.....	34
F.	Populasi dan Sampel.....	36
G.	Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV PEMBAHASAN.....		41
A.	Pofil Instansi	41
1.	Sejarah UPTD PPD Kota Solok (SAMSAT Kota Solok)	41

2.	Visi, Misi, Motto dan Inovasi Pelayanan Publik	42
3.	Struktur Organisasi SAMSAT Kota Solok	44
B.	Hasil Penelitian	47
1.	Analisis Karakteristik Responden.....	47
2.	Deskripsi Rata-Rata (<i>Mean</i>) Jawaban Responden.....	52
3.	Analisis Deskriptif Data per Kategori Kualitas Pelayanan	54
4.	Pembahasan.....	62
BAB V PENUTUP		67
A.	Kesimpulan	67
B.	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....		69

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Bentuk Pelayanan dan Tanggapan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Solok.....	5
Tabel 2. Perincian Kuesioner Skala Likert.....	35
Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	36
Tabel 4. Kategori Mean Jawaban Responden	40
Tabel 5. Jumlah Kuesioner	48
Tabel 6. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	49
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan	52
Tabel 11. Hasil Deskriptif Rata-Rata Jawaban Responden.....	53
Tabel 12. Hasil Deskriptif Rata-Rata Jawaban Responden Kategori Bukti Nyata (Tangibles).....	54
Tabel 13. Hasil Deskriptif Rata-Rata Jawaban Responden Kategori Keandalan (Reliability)	56
Tabel 14. Hasil Deskriptif Rata-Rata Jawaban Responden Kategori Daya Tanggap (Responsiveness)	57
Tabel 15. Hasil Deskriptif Rata-Rata Jawaban Responden Kategori Jaminan (Assurance).....	59
Tabel 16. Hasil Deskriptif Rata-Rata Jawaban Responden Kategori Empati (Emphaty).....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kondisi Ruang Tunggu SAMSAT Kota Solok	4
Gambar 2. Struktur Organisasi UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Solok	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Observasi	71
Lampiran 2. Surat Pemberian Izin Observasi.....	72
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 4. Daftar Wawancara Wajib Pajak.....	78
Lampiran 5. Jumlah Kendaraan Terdaftar di SAMSAT Kota Solok.....	80
Lampiran 6. Hasil Tabulasi Kuesioner	81
Lampiran 7. Foto Dokumentasi	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber utama bagi penerimaan negara khususnya pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik (Siahaan, 2013). Maka dari itu, diperlukan keikutsertaan masyarakat untuk bersama-sama melaksanakan kewajiban membayar pajak sebagai pencerminan warga negara yang baik dan taat kepada hukum. Namun, pajak tidak hanya untuk pembiayaan Negara, pajak juga digunakan untuk pembiayaan Daerah. Pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting untuk membiayai pelaksanaan pemerintah daerah. Pemerintah sebagai pengatur dan pembuat kebijakan telah memberi kewenangan setiap daerah untuk mengatur dan menciptakan perekonomiannya sendiri.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, pajak daerah terbagi menjadi dua jenis, yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pajak provinsi terdiri atas lima jenis pajak, antara lain pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok. (www.dppad.jatengprov.go.id).

Pajak daerah yang memberikan kontribusi yang cukup besar dalam penerimaan pajak yaitu pajak kendaraan bermotor (Auliah et al., 2018).

Sehingga sangat diperlukan bagaimana cara peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor oleh pemerintah. Semakin meningkatnya pendapatan yang diterima oleh pemerintah daerah tentu harus diimbangi dengan peningkatan pelayanan yang diberikan oleh pihak yang terkait dalam pembayaran pajak. Pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi aparatur pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan maupun pembangunan. Penyelenggaraan dimaksud meliputi kegiatan mengatur, membina dan mendorong maupun dalam memenuhi kebutuhan atau kepentingan segala aspek kegiatan masyarakat terutama partisipasinya dalam pelaksanaan pembangunan. Kemudian untuk mewujudkan hal-hal tersebut, penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh unit-unit pelayanan. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau publik adalah pelayanan yang berkualitas dan sesuai harapan masyarakat. Kualitas pelayanan/standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan juga terdapat baku mutu pelayanan. Menurut Goetsch dan Davis, mutu adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Salah satu kualitas pelayanan ataupun standar pelayanan adalah pelayanan prima, yaitu

pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Salah satu instansi pemerintah yang memiliki tugas pelayanan publik adalah Kantor SAMSAT.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Solok merupakan salah satu instansi pemerintah Daerah Kota Solok yang bertugas memberikan pelayanan publik seperti tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administrasi agar lebih mudah dan cepat, karena adanya peningkatan mobilitas masyarakat dalam berlalu lintas. Dalam hal ini, SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Solok dibedakan berdasarkan pemungutan pajak atas pendaftaran kendaraan bermotor baru, pemungutan pajak atas pengesahan ulang tahunan dan lima tahunan STNK dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).

Dalam usaha mengoptimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB), SAMSAT Kota Solok tidak hanya memberikan pelayanan, tetapi bagaimana SAMSAT memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Saat ini upaya tersebut terus dipupuk dengan cara meningkatkan kualitas sarana dan prasarana,

meningkatkan profesionalisme, memperbaiki dan menyempurnakan sistem administrasi dan memperbaiki perilaku petugas. Dengan demikian, sangat dibutuhkan petugas yang benar-benar menguasai bidangnya, memiliki keterampilan yang memadai, sikap pragmatis sebagai petugas pelayanan dan profesional dalam tugas/pekerjaan, sehingga menimbulkan kepercayaan dan kepuasan dari wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak. Mengacu pada deskripsi situasi dan kondisi di Kantor SAMSAT Kota Solok, tentu tidak lepas dari dinamika ketidakpuasan dalam pelayanan terutama kepada wajib pajak dari cara pelayanan petugas SAMSAT Kota Solok.



Gambar 1. Kondisi Ruang Tunggu SAMSAT Kota Solok

Berdasarkan wawancara awal (pra-riset) yang sudah penulis lakukan dengan beberapa narasumber selaku wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Solok, terdapat beberapa permasalahan terkait dengan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Solok, permasalahan tersebut terkait bentuk pelayanan yang ada di kantor SAMSAT Kota Solok, sebagaimana dijabarkan pada Tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1. Bentuk Pelayanan dan Tanggapan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Solok

No	Bentuk Pelayanan	Tanggapan Wajib Pajak
1	Kenyamanan Ruang Tunggu	Menurut wajib pajak yang diwawancarai, ruang tunggu di Kantor SAMSAT Kota Solok sempit dan banyak wajib pajak yang tidak dapat tempat duduk
2	Kondisi Tempat Parkir	Menurut wajib pajak yang diwawancarai, tempat parkir untuk roda empat kurang luas, sehingga membuat lokasi menjadi sempit dan terjadinya parkir sembarangan (tidak beraturan)
3	Kemudahan Proses Pelayanan	Menurut wajib pajak yang diwawancarai : <ol style="list-style-type: none"> 1) Pelayanan BBNKB di Kantor SAMSAT Kota Solok prosesnya lama, waktu penyelesaiannya tidak sesuai dengan yang dijanjikan. 2) Pelayanan pembayaran PKB di Kantor SAMSAT Kota Solok membuat wajib pajak mengantre lama, sehingga menyebabkan beberapa wajib pajak membayar pajak melalui biro jasa (calo) untuk membayar pajaknya. 3) Tidak berjalannya inovasi Samsat Online di Kantor SAMSAT Kota Solok, sehingga proses pengurusan PKB oleh wajib pajak menjadi tidak efisien.

Sumber : Hasil Olahan Data (2022)

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembayaran pajak yang diberikan oleh SAMSAT Kota Solok belum dilakukan

secara maksimal, karena dari segi ruang tunggu yang kurang memadai, mengakibatkan tidak jarang apabila terdapat antrean yang panjang, tempat parkir yang kurang memadai, dan proses pelayanan yang tidak efisien, sehingga wajib pajak rela menunggu dan menyebabkan ketidakpuasan dari wajib pajak. Tingginya angka penerimaan PKB juga merupakan bentuk kepuasan masyarakat dalam membayar pajak terhadap pelayanan yang diberikan instansi terkait yaitu SAMSAT Tanjungpinang. Sehingga dari kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat menghasilkan kesadaran untuk taat membayar pajak yang menjadi kewajibannya sebagai pemilik kendaraan. Namun kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT tentunya berbeda tingkatannya antar satu individu dengan individu lainnya. Oleh karena itu, SAMSAT Kota Solok perlu untuk memberikan pelayanan yang maksimal serta meningkatkan kualitas pelayanan agar wajib pajak mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan ketika melakukan pembayaran dan pengurusan PKB di Kantor SAMSAT Kota Solok.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis menyadari betapa pentingnya pelayanan yang maksimal serta peningkatan kualitas pelayanan dilakukan oleh SAMSAT Kota Solok guna meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga wajib pajak, sehingga penulis tertarik untuk mengambil judul **“Tinjauan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Solok”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, masalah yang akan dibahas

penulis dalam penelitian ini adalah Bagaimana Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Solok ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang akan dibahas, maka penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Solok.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian dilakukan sebagai suatu penerapan teori perpajakan yang telah dipelajari selama masa perkuliahan, serta sebagai sarana menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan tentang tingkat kepuasan wajib pajak pada pelayanan PKB di Kantor SAMSAT Kota 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 Tinjauan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Solok.

3. Bagi SAMSAT Kota Solok

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan tentang bagaimana Tinjauan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak pada Pelayanan Pajak

Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota 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.