

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR  
SAMSAT KOTA PADANG**

**TUGAS AKHIR**

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



**Oleh:**

**RADHISYA PUTERI RAHMA**

**2020/ 20233074**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PAJAK DIPLOMA (DIII)**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2023**

**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA PADANG**

**NAMA : RADHISYA PUTERI RAHMA**

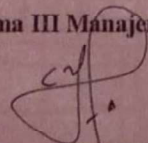
**NIM : 20233074**

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN PAJAK**

**FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS**

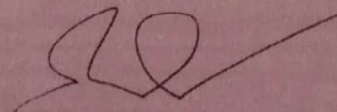
**Padang, Agustus 2023**

**Disetujui Oleh:  
Koordinator Program Studi  
Diploma III Manajemen Pajak**



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

**Disetujui Oleh:  
Pembimbing Tugas Akhir**



**Okki Trinanda, S.E, MM  
NIP. 19831012 201504 1 001**

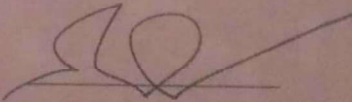
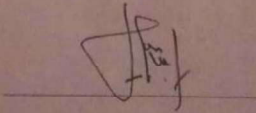
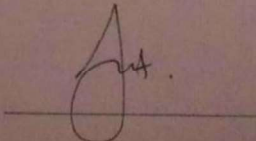
**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA PADANG**

Nama : Radhisya Puteri Rahma  
NIM : 20233074  
Program Studi : Diploma III Manajemen Pajak  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

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

Padang, Agustus 2023

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Okki Trinanda, SE. MM	(Ketua)	
Muthia Roza Linda, SE. MM	(Anggota)	
Yunita Engriani, SE. MM	(Anggota)	

#### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Radhisya Puteri Rahma  
Tahun Masuk/ NIM : 2020/ 20233074  
Tempat/ Tggil Lahir : Padang/ 01 November 2001  
Program Studi : DIII Manajemen Pajak  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Alamat : Jl. S. Parman No.152  
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA PADANG

Dengan ini saya 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 masalah dari pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing
3. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atas pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan 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.

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



Agustus 2022

Radhisya Puteri Rahma  
NIM. 20233074

## ABSTRAK

**Radhisya Puteri Rahma :** Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Padang.

**Dosen Pembimbing :** Okki Trinanda, S.E, M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Padang. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor UPTD PPD Samsat di Kota Padang. Penelitian ini bersifat deskriptif serta teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuisioner. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 28.381 populasi dan ditentukan sampel menggunakan rumus slovin sebanyak 100 sampel, yang kemudian dibagikan kepada seluruh wajib pajak yang menikmati pelayanan yang diberikan oleh kantor Samsat Padang. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistic deskriptif.

Data primer diperoleh dari hasil jawaban responden atas kuisioner yang telah disebarakan. Adapun hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Padang. Hal ini dibuktikan dari nilai uji statistic menggunakan bantuan SPSS versi 27 yang menunjukkan nilai signifikansi dari *coefficient table* uji t adalah sebesar  $0,000 < 0,005$ , serta didapatkan nilai *coefficient* beta menunjukkan angka positif. sehingga dapat disimpulkan bahwa variable kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Padang.

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak***

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia- Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menulis dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Padang”.

Penulisan tugas akhir ini adalah suatu syarat dalam menyelesaikan studi pada program studi Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan semangat serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih sebesar- besarnya kepada:

1. *A precious human in my world* kedua orang tua penulis yaitu Ayahanda Nur Aslam dan Ibunda Ramadesia, atas doa dan kasih sayang serta dukungan semangat yang tiada hentinya
2. Bapak Okki Trinanda, S.E, M.M selaku dosen pembimbing tugas akhir serta dosen PA penulis yang sudah memberikan arahan serta bimbingan selama perkuliahan hingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ibu Chichi Andriani SE., M.M selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Bapak dan Ibu dosen, staf pengajar dan karyawan Program Studi DIII Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

5. Seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
6. Para pegawai di kantor Samsat Padang yang telah direpotkan penulis dalam hal menyediakan data yang dibutuhkan penulis.
7. Tante Herni yang telah meminjamkan laptop sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu.
8. Tante Lynda yng selalu memberikan semangat setiap bimbingan.
9. Untuk penulis sendiri yang sudah bisa menyelesaikan Tugas Akhir dan menyelesaikan perkuliahan sedari awal corona hingga Jisoo eonnie tertangkap *dispatch*.

Dalam hal ini penulis sangat menyadari bahwasanya pengetahuan yang penulis miliki masih terbatas. Oleh karena itu, penulis memohon maaf sebesar- besarnya atas kesalahan dan kekurangan dalam tugas akhir ini. Penulis berharap semoga tugas akhir ini memberikan manfaat yang tak terbatas bagi para pembaca.

Padang, Agustus 2023

Radhisya Rahma

## DAFTAR ISI

### DAFTAR PUSTAKA

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR PUSTAKA .....	iv
DAFTAR LAMPIRAN .....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Kepuasan Wajib Pajak .....	11
1. Definisi Kepuasan Wajib Pajak .....	11
2. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak.....	12
3. Indikator Kepuasan Wajib Pajak.....	13
B. Kualitas Pelayanan.....	14
1. Definisi Kualitas Pelayanan .....	14
2. Indikator Kualitas Pelayanan .....	17
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	19
D. Penelitian Terdahulu .....	21
E. Hipotesis Penelitian .....	23
BAB III.....	26



PENDEKATAN PENELITIAN .....	26
A. Bentuk Penelitian .....	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	26
C. Jenis Penelitian.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
E. Objek Penelitian.....	28
F. Sumber Data Penelitian.....	28
G. Instrument Penelitian .....	29
H. Populasi dan Sampel .....	33
I. Teknik Uji Coba Instrumen.....	36
J. Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV.....	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	44
B. Hasil Penelitian .....	51
C. Hasil Pengolahan Data .....	53
D. Hasil Uji Data .....	56
E. Pembahasan Penelitian.....	62
BAB V.....	65
PENUTUP.....	65
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran .....	66
Daftar Pustaka.....	68
LAMPIRAN .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Observasi .....	71
Lampiran 2. Surat Rekomendasi Penelitian .....	72
Lampiran 3. Kuisisioner Penelitian .....	73
Lampiran 4. Karakteristik Responden .....	77
Lampiran 5. Tabulasi Kuisisioner.....	78
Lampiran 6. Hasil Pengolahan Data .....	81

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 2. Indikator Pernyataan Kuisisioner .....	30
Tabel 3. Pengukuran Variabel Menggunakan Skala Likert .....	33
Tabel 4. Jumlah Wajib Pajak yang Melaporkan Pajaknya pada Bulan Mei Tahun 2023 .	33
Tabel 5. Hasil Uji Validitas .....	37
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 7. Kriteria Tingkat Capaian Responden.....	40
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 9. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	53
Tabel 10. Tingkat Capaian Responden Kepuasan Wajib Pajak .....	53
Tabel 11. Tingkat Capaian Responden Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 12. Hasil Uji Normalitas .....	57
Tabel 13. Uji Heteroskedastisitas.....	58
Tabel 14. Output uji Analisis Regresi Linier Sederhana.....	60
Tabel 15. Output hasil Uji t.....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Samsat di Kota Padang .....	49
Gambar 2. Grafik Scatterplot.....	59

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Tertera jelas dalam Pembukaan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 bahwasanya didirikannya suatu Negara memiliki tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsanya. Hal tersebut tentunya merupakan isyarat untuk Negara yang berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang sempurna, dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Kualitas pelayanan memperlihatkan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan, untuk menyalurkan produk jasa dengan memperhatikan kepuasan dan harapan pelanggan sebagai hal yang utama, sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibuat. Setiap instansi pelayanan tentunya mempunyai standar masing- masing mengenai hal pelayanan, mungkin saja hal tersebut tidak berlaku bagi instansi yang lainnya, karena pada dasarnya setiap instansi memiliki standar pelayanan dengan kebijakan dan arahan sendiri dari instansi tersebut.

Sedangkan pelayanan yang berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam mengoptimalkan pemenuhan atas tuntutan masyarakat. Salah satu tuntutan masyarakat kepada penyedia layanan adalah peningkatan kualitas pelayanan, maka dari itu

disusun suatu aturan dan ketentuan dalam pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan agar lebih terarah dan maksimal (Imanudin & hidayat, 2012). Dimana pelayanan publik yang berkualitas, tepat dan efisien artinya mampu memberikan kepuasan dan memenuhi ekspektasi masyarakat dan sering dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan/ instansi.

Salah satu instansi pemerintah yang bekerja di bidang pelayanan mengurus pendapatan pajak daerah berupa Pajak Kendaraan Bermotor yaitu Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Menurut peraturan presiden No.5 tahun 2015 SAMSAT adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya dilaksanakan dalam satu gendung. Samsat berkerjasama dengan POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja.

Samsat Kota Padang memberikan pelayanan pembayaran pajak dilakukan secara konvensional, *Drive Thru* dan Samsat keliling atau Samsat Gerai. Pelayanan Samsat Konvensional ini wajib pajak masih dihadapkan dengan banyaknya loket-loket pendaftaran, verifikasi data wajib pajak, pembayaran dengan loket bank yang bekerjasama dengan Samsat serta tahap akhir penyerahan surat tanda pembayaran. Samsat Konvensional ini memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat seperti pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Baru (BBNKB) dan pelayanan pajak kendaraan bermotor tahunan, pada saat pembayaran pajak kendaraan bermotor inilah secara langsung Samsat Kota Padang melayani wajib pajak sebagai penikmat layanan.

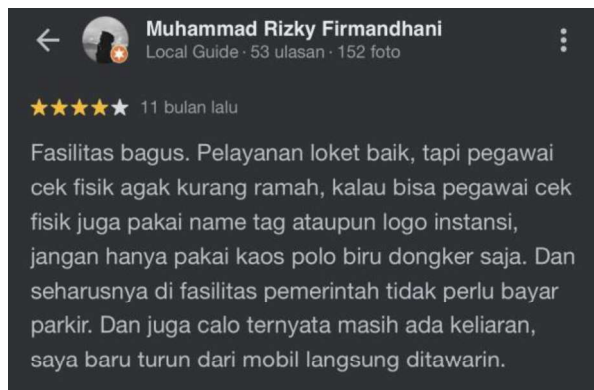
Tingkat kepuasan wajib pajak dalam instansi pemerintahan Samsat kota Padang merupakan prioritas yang paling utama dan tidak dapat diabaikan. Mengingat menurut Bapenda Sumatera Barat, pajak kendaraan bermotor merupakan penerimaan pajak terbesar dibandingkan sektor pajak lainnya dengan 279.263 wajib pajak per November 2022 (Bapenda Sumbar). Adapun kualitas pelayanan yang baik mampu memenuhi 5 dimensi pelayanan, Parasuraman (1985) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2008: 114) mengemukakan 5 dimensi pelayanan yang terdiri dari:

Dikutip dari *website google* Samsat Padang, tingkat ulasan wajib pajak terhadap Samsat Padang masih berada pada angka 3,5 dari nilai sempurna yaitu 5. Hal tersebut menjadi salah satu interpretasi sebagian kepuasan wajib pajak akan pelayanan kantor Samsat Padang.

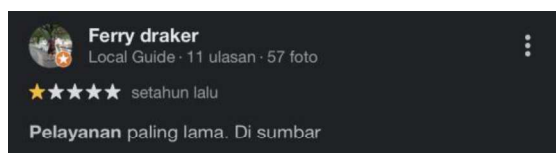


(1)*Tangibles* atau Bukti Fisik, yaitu yang meliputi fasilitas fisik, kerapian pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi. Dalam hal kantor Samsat sebagai instansi pelayanan, kemampuan kantor Samsat Padang untuk memberikan fasilitas sarana dan prasarana mulai dari kelengkapan kantor dan lainnya. Masih ada kecenderungan wajib pajak yang merasa bingung akan hal salah satu kelengkapan pegawai yang tidak memakai seragam dan *name tag* pada saat bekerja.

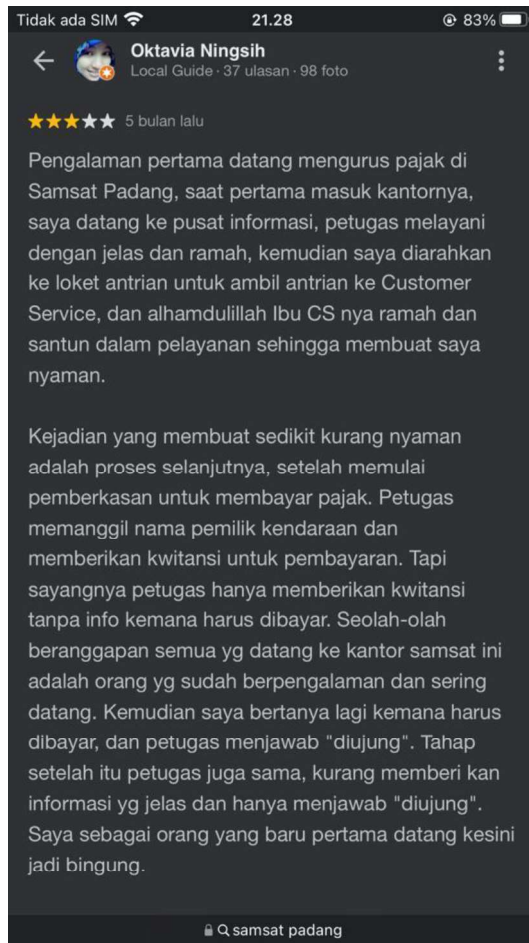
Bukti:



(2)*Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan. Samsat sebagai salah satu instansi pelayanan harus memiliki keahlian untuk melayani wajib pajak atas kemauan dan kebutuhan informasi yang diminta dengan segera. Namun, kenyataan yang terjadi pelayanan yang diberikan oleh kantor Samsat masih banyak membuat wajib pajak bingung atas kebenaran informasi yang diberikan, seperti pegawai Samsat yang pada saat ditanyakan informasi mengenai pembayaran pajak, maka pegawai tersebut mengoper wajib pajak kepada karyawan lain untuk menanyakan informasi tersebut yang hasilnya membuat bingung wajib pajak tentang informasi yang ditanyakan. Bahkan pelayanan yang diberikan oleh kantor Samsat Padang dirasa lama/ lamban oleh wajib pajak.

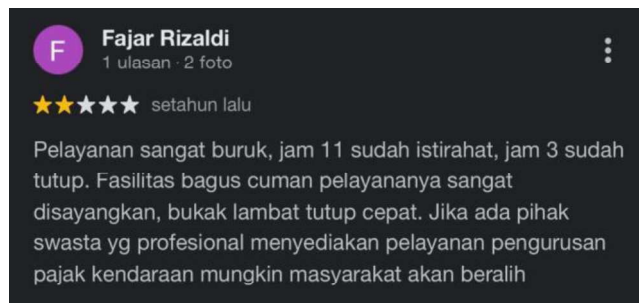
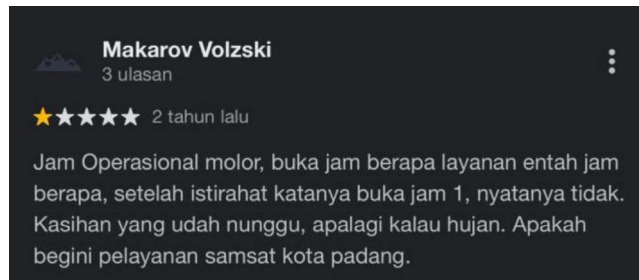






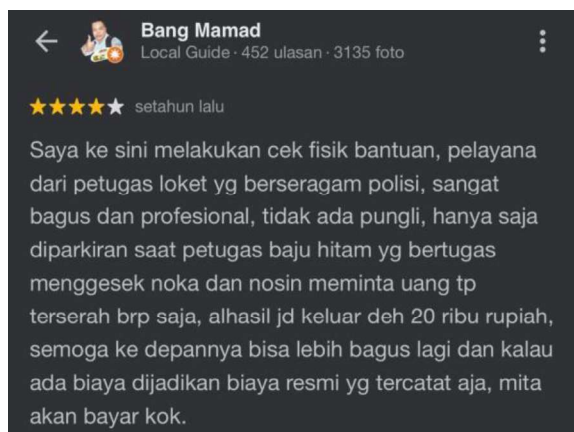
(3) *Responsiveness* atau daya tanggap, yaitu suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Ketepatan waktu serta kesiapan kantor Samsat Padang sebagai penyedia layanan dalam pelayanan dan membantu wajib pajak dengan cepat dan tanggap. Namun, kenyataan yang terjadi yaitu pembukaan loket pembayaran yang tidak tepat waktu atau tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh jam operasional Samsat Padang. Hal tersebut membuat wajib pajak cenderung enggan melaporkan pajaknya ke Samsat Kota Padang akibat dari tidak jelasnya jam operasional kantor Samsat Padang tersebut.

Bukti:

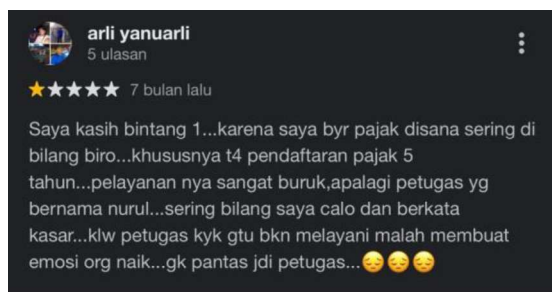
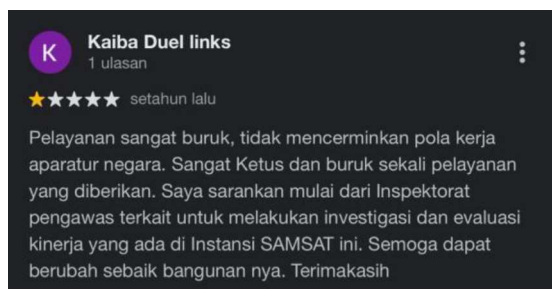


(4) *Assurance* atau jaminan, yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Kemampuan kantor Samsat Padang sebagai penyedia layanan mengetahui segala hal tentang pelayanan instansi demi menumbuhkan rasa kepercayaan wajib pajak terhadap instansi pelayanan, mulai dari sifat pegawai, kesopanan serta sifat yang dapat dipercaya. Namun dalam hal pelayanan yang diberikan masih ditemukan hal yang bertolak belakang dari *assurance* ini, seperti pada saat wajib pajak melakukan cek fisik kendaraan masih diminta biaya administrasi tambahan sebesar Rp.20.000 dan hal tersebut tidak diinformasikan sebelumnya bahwasanya administrasi tersebut harus dibayarkan.

Bukti:

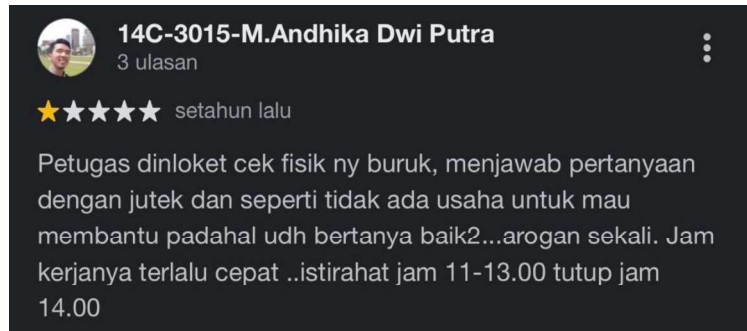


Bahkan juga ditemukan karyawan seringkali berbicara ketus dan dirasa kurang sopan saat ditanyakan informasi yang dirasa kurang dimengerti oleh wajib pajak.



(5) *Empathy* atau Empati, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memenuhi kebutuhan para pelanggan kemampuan kantor Samsat Padang sebagai penyedia layanan memahami dengan baik kebutuhan wajib pajak secara spesifik. Dari sikap empati pegawai Samsat sudah dirasakan baik oleh wajib pajak. Namun, dalam waktu

operasional masih adanya ditemukan pegawai yang menganggap remeh dan tidak memahami keluhan wajib pajak ketika bertanya tentang informasi yang dirasa kurang jelas.



Keluhan wajib pajak menjadi indikasi adanya masalah-masalah dari jasa yang disediakan oleh Samsat kota Padang, hal ini memberikan pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak itu sendiri. Berdasarkan observasi awal melalui pengamatan di kantor Samsat Padang, telah disediakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengetahui puaskah wajib pajak atas pelayanan yang diberikan oleh kantor Samsat kota Padang, dan masih ditemukan wajib pajak yang merasa cukup puas bahkan tidak puas atas pelayanan yang diberikan.



Namun dalam hal tersebut, kantor Samsat Padang tidak mengetahui pada dimensi pelayanan yang mana wajib pajak merasakan puas, cukup puas puas, ataupun tidak puas.

Apabila wajib pajak mendapatkan pelayanan yang dirasa kurang baik, maka menyebabkan tingginya kecendrungan wajib pajak untuk menunda-nunda bahkan enggan untuk melaporkan pajaknya secara langsung ke kantor Samsat Padang, bahkan wajib pajak akan menyampaikan rasa kurang puas yang mereka rasakan kepada wajib pajak lainnya yang mengakibatkan turunnya persentase pendapatan pajak di kantor Samsat kota Padang.

Berdasarkan latar belakang yang peneliti kemukakan, peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti dengan judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Padang”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan sebuah rumusan masalah yaitu bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat kota Padang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat kota Padang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan uraian yang telah penulis sampaikan, manfaat yang diharapkan penulis adalah:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian yang dilakukan akan memberikan tambahan wawasan serta pengetahuan mengenai pengaruh baik buruk nya kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat kota Padang

2. Bagi instansi kantor Samsat di kota Padang

Hasil penelitian yang penulis lakukan diharapkan menjadi bahan masukan bagi pihak SAMSAT serta pihak yang terkait tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat kota Padang

3. Bagi pihak lain

Sebagai tambahan informasi serta wacana tambahan dan masukan bagi yang berminat meneliti lebih jauh tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat kota Padang