

**TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK ATAS PELAYANAN  
PAJAK DI KANTOR SAMSAT BATUSANGKAR**

**TUGAS AKHIR**

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



**Oleh :**

**HANIFA PUTRI KHAIRA**

**NIM : 20233038**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PAJAK  
DIPLOMA III FALKUTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2023**

**Persetujuan Tugas Akhir**

**Tinjauan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Atas Pelayanan Pajak di Kantor Samsat Batunangkar**

Nama : Hafifa Putri Kusna  
NIM : 20233004  
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Palang, November 2023

Diketahui Oleh,  
Koordinator Program Studi  
Diploma III Manajemen Pajak

Disetujui Oleh,  
Pembimbing Tugas Akhir

  
Hendri Anli Mesta, SE, MMLA  
NIP. 1973011252005011002

  
Yunita Fauzani, SE, MM  
NIP. 198612312015042002

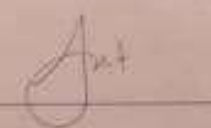

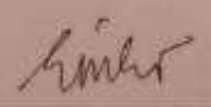
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

TINJUAN TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK ATAS PELAYANAN  
PAJAK DI KANTOR SAMSAT BATUNANGKAR

Nama : Harida Putri Khaira  
NIM : 20233038  
Program Studi : Diploma III Manajemen Pajak  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

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

Padang, November 2023

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Yunita Egrasari, SE, MM	(Ketua)	
2. Risa Syofyan, S.Pd, M.Pd.E	(Anggota)	
3. Risa Sinarini, S2, M. Si	(Anggota)	

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hanifa Putri Khaira  
Tgl. Masuk/NIM : 2020/20233034  
Tempat/Tgl. Lahir : Padang/ 07 Desember 2001  
Program Studi : Manajemen Pajak  
Kebhian : Diploma III  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Koto Gadang, Kecamatan Padang Gadang, Kabupaten Tanah Datar  
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Atas Pelayanan Pajak Di Kantor Samsat Batusangkar

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di 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 ucapan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah disetujui dan telah mendapat persetujuan dari pembimbing, dan pengaji 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, Oktober 2023

Yang Menyatakan,

  
Hanifa Putri Khaira

20233034

## **ABSTRAK**

**Hanifa Putri Khaira (20233038) : Tinjauan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak  
Atas Pelayanan Pajak Di Kantor Samsat  
Batusangkar**

**Dosen Pemimbing : Yunita Engriani, SE, MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tinjauan tingkat kepuasan wajib pajak atas pelayanan pajak di kantor Samsat Batusangkar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Samsat Batusangkar di Jl. Pagaruyung, Kec. Tj. Emas, Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat. Teknik pengumpulan data melalui pengisian kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Samsat Batusangkar. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu deskriptif menggunakan rumus dari *Slovin* sehingga jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis tingkat capaian responden yaitu dengan melakukan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi berdasarkan kuesioner Tinjauan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Atas Pelayanan Di Kantor Samsat Batusangkar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wajib pajak atas pelayanan pajak di kantor Samsat Batusangkar dapat dilihat dari rata-rata dengan skor 3.97 dengan TCR 79,4% artinya tingkat kepuasan wajib pajak atas pelayanan pajak di kantor Samsat Batusangkar dikategorikan baik dalam melayani wajib pajak

**Kata kunci : Kepuasan, Wajib Pajak, Samsat**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrabil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, karena berkat segala rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **”Tinjauan Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Atas Pelayanan Pajak Di Kantor Samsat Batusangkar”**. Tugas Akhir ini merupakan persyaratan yang harus dipenuhi sebagai pelengkap mata kuliah dan untuk dapat menyelesaikan program studi Diploma III Manajemen Pajak pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan Tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan motivasi baik moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran serta kesehatan kepada penulis memulai hingga menyelesaikan. Tugas Akhir ini
2. Yang paling istimewa dan paling berjasa di hidup penulis, Ayah Elpi Saputra dan Ibuk Yulianti Ilyas. Orang tua yang hebat yang selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasanya dunia, yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, do'a dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis. Terima kasih selalu berjuang untuk penulis, sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi ayah ibuk harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian penulis. I love you
3. Bapak Prof. Ganefri, Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang .
4. Bapak Prof. Parengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

5. Bapak Hendri Andi Mesta, SE, MM, AK selaku ketua Prodi Manajemen pajak.
6. Bapak Dr. Syahrizal, SE, M.Si selaku Dosen pembimbing Akademik penulis.
7. Ibuk Yunita Engriani, SE, MM selaku Dosen pembimbing Tugas Akhir yang siap mencurahkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan berupa ilmu, saran, konsultasi dan nasehat yang sangat dibutuhkan oleh penulis dalam melaksanakan Tugas Akhir.
8. Bapak dan Ibuk Dosen Falkutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang atas segala masukan, pengajaran selama perkuliahan berlangsung, serta staaf Falkutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang telah memberikan dukungan dan kemudahan dalam pengelolaan tugas akhir ini.
9. Saudara kandung penulis Arshad Fajar Pratama yang selalu memberikan dorongan dan motivasi hingga bisa ketahap ini, Semoga selalu diberkahi, diberikan kesehatan selalu.
10. Kepada sahabat dari masa bangku SMA hingga saat ini Fathya Putri Salsabila terima kasih telah menemani segala proses pendewasaan hidup penulis dan ada disaat penulis merasa bahagia maupun sedih, serta memberi motivasi dan masukan selama penulisan Tugas Akhir, dan mau mendengarkan seluruh keluh kesah penulis selama di masa bangku perkuliahan.

11. Kepada sahabat masa kecil penulis Putri Ullul Azmi linaldi yang telah menemani proses pendewasaan penulis, terima kasih atas motivasi dan saran yang diberikan kepada penulis, serta telah mendengarkan keluh kesah penulis selama pembuatan Tugas Akhir.
12. Kepada sahabat seperjuangan di masa perkuliahan, Hanifah Syafyan dan Febriananda Putri yang selalu mengingatkan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, serta saling mendukung dan mendorong satu sama lain.
13. Rofy Sitra Utama, yang selalu mengingatkan, memberikan motivasi, dukungan serta pertolongan dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
14. Keluarga besar Manajemen Pajak 2020 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Dengan lapang dada penulis menerima kritik dan saran yang bersifat memberi pengarahan untuk menuju perbaikan laporan ini. Mudah- mudahan laporan ini bermanfaat bagi semua

Padang, November 2023

Hanifa Putri Khaira



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Pelayanan .....	7
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	7
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	8
3. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	9
B. Kepuasan.....	10
1. Pengertian .....	10
2. Metode Pengukuran Kepuasan .....	11
BAB III METODE PENELITIAN .....	12
A. Bentuk Penelitian .....	12
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	12
1. Lokasi Penelitian .....	12
2. Waktu Penelitian .....	12
C. Rancangan Penelitian.....	12
1. Jenis Penelitian.....	12
2. Tahapan Penelitian .....	13
3. Objek Penelitian .....	14
D. Sumber Data .....	14
Data Primer.....	14
E. Instrumen Penelitian .....	14

F. Populasi Dan Sampel.....	15
1. Populasi Penelitian .....	15
2. Sampel Penelitian .....	16
G. Teknik Analisis Data .....	17
1. Verifikasi Data .....	18
2. Menghitung Nilai Jawaban.....	18
3. Menjabarkan Hasil Data Yang Telah Diolah .....	19
4. Menarik Kesimpulan .....	19
BAB IV PEMBAHASAN .....	20
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	20
1. Sejarah kantor Samsat Batusangkar.....	20
2. Visi Misi Dan Motto.....	21
3. Tugas Pokok Dan Fungsi UPTD PPD .....	21
4. Lokasi Penelitian .....	22
5. Struktur Organisasi.....	23
6. Unit Kerja .....	24
B. Hasil Penelitian.....	26
1. Kriteria Data Responden .....	26
2. Tingkat Capaian Responden.....	28
C Pembahasan.....	41
BAB V PENUTUP .....	47
A. Kesimpulan .....	47
B. Saran .....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ulasan Google.....	4
Gambar 2. Struktur Organisasi.....	23

## DAFTAR TABEL

<i>Tabel 1 Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Batusangkar Pada Tahun 2020-2022.....</i>	3
Tabel 2 Perincian Kuesioner Skala Linker.....	15
Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	26
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	27
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	27
Tabel 6 Deskripsi Capaian Responden .....	28
Tabel 7 Hasil Deskripsi Data TCR <i>Tangible</i> .....	30
Tabel 8 Deskripsi Data TCR <i>Realible</i> .....	31
Tabel 9 Deskripsi Data TCR <i>Responsivenees</i> .....	32
Tabel 10 Deskripsi Data TCR <i>Competent</i> .....	33
Tabel 11 Deskripsi Data TCR <i>Courtesy</i> .....	34
Tabel 12 Deskripsi Data TCR <i>Credibility</i> .....	35
Tabel 13 Deskripsi Data TCR Keamanan .....	36
Tabel 14 Deskripsi Data TCR Akses .....	37
Tabel 15 Deskripsi Data TCR <i>Communication</i> .....	38
Tabel 16 Deskripsi Data TCR Mengetahui Kebutuhan Masyarakat.....	39

## DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1 Surat Izin Penelitian .....</i>	53
<i>Lampiran 2 Surat Balasan Dari DSPM&amp;PTSP Sumatera Barat .....</i>	56
<i>Lampiran 3.Kuesioner Penelitian .....</i>	57
<i>Lampiran 4 Tabulasi Data .....</i>	63
<i>Lampiran 5 TCR.....</i>	64
<i>Lampiran 6 Dokumentasi.....</i>	65

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pemerintah pada hakekatnya merupakan pelayan publik, tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi juga untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya guna mencapai tujuan bersama, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional. Dengan demikian menurut Sinambela (2007) pelayanan publik dapat diartikan sebagai memberikan pelayanan (melayani) kebutuhan masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah membentuk organisasi penyelenggara. Menurut Wiratno (2020) penyelenggara adalah setiap lembaga penyelenggara negara, koperasi, lembaga mandiri yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan umum, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan umum. Pengurus dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidak mampuan, pelanggaran dan kegagalan dalam memberikan pelayanan.

Kepuasan wajib pajak merupakan wujud kriteria pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pajak sesuai harapan yang diinginkan oleh wajib pajak. Kepuasan wajib pajak diukur dari kualitas pelayanan, kedua hal tersebut saling berkaitan, apabila sistem kualitas pelayanannya baik maka dapat memberikan

kepuasan tersendiri bagi pembayarnya serta memberikan rasa senang, dan begitupun sebaliknya jika kualitas pelayanan yang kurang baik maka dapat meningkatkan rasa kurang puas terhadap wajib pajak. Kualitas pelayanan yang diukur dari segi kualitas pelayanan perlu untuk memperhatikan dari beberapa sudut pandang, tidak hanya dari sikap dan penampilan pegawai saja tetapi juga melihat dari segi kondisi tempat maupun fasilitas yang ada di kantor pelayanan. Menurut Bojuwon dan Obid (2014) salah satu pemberian fasilitas pelayanan melalui elektronik yang lengkap, maka tentunya mampu untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Kepuasan wajib pajak menjadi sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif terhadap kewajiban wajib pajak, maksud dari pandangan positif yaitu dengan adanya kepuasan wajib pajak masyarakat akan memiliki persepsi bahwa dari adanya kepuasan, maka wajib pajak tidak akan merasa dirugikan bila membayar pajak. Kepuasan wajib pajak juga akan membantu mengurangi penghindaran pajak (tax avoidance) yang sering dilakukan oleh wajib pajak. Jika wajib pajak sudah merasa puas dengan sendirinya maka wajib pajak akan lebih patuh untuk membayar pajak, dengan begitu penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak bisa lebih ditingkatkan lagi,kepuasan pada dasarnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang. Maksudnya adalah, jika kebutuhan seseorang terpenuhi, maka orang tersebut akan merasa puas, demikian sebaliknya. Karena itu kepuasan adalah perasaan senang, percaya atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu pelayanan dan harapan-harapannya.

Pada sistem Administrasi manunggal satu atap (Samsat) Batusangkar tidak hanya memberikan layanan, tetapi bagaimana kantor Samsat memberi kepuasan dalam pelayanan kepada wajib. Dengan contoh memberikan edukasi kepada wajib pajak tentang pajak dan menyediakan fasilitas seperti tempat duduk dan lahan parkir yang cukup luas. Fasilitas dan pelayanan yang sangat baik, sangat berpengaruh kepada opini wajib pajak terhadap kualitas yang diberikan oleh 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.

***Tabel 1 Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Batusangkar Pada Tahun 2020-2022***

Tahun	Jumlah Kendaraan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	Wajib Pajak
2020	69.824.700.275	98.457
2021	79.005.948.850	98.313
2022	78.033.443.300	99.850

*Sumber : UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Batusangkar(2022)*

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2020 sebesar Rp.69.824.700.275 dengan jumlah wajib pajak 98.457, kemudian terjadi kenaikan pada tahun 2021 sebanyak Rp.79.005.948.850 dengan jumlah wajib pajak 98.313, pada tahun 2022 terjadi penurunan yaitu sebanyak Rp.78.033.443.300 dengan jumlah wajib pajak 99.850. Dari data yang dijabarkan dapat terlihat bahwa meskipun jumlah wajib pajak mengalami perubahan yang tidak signifikan dari tahun ke tahun, penerimaan pajak kendaraan bermotor



mengalami fluktuasi. Penerimaan pajak meningkat pada tahun 2021 tetapi mengalami penurunan pada tahun 2022. Hal ini menunjukkan adanya variasi dalam jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor dari tahun ke tahun, meskipun jumlah wajib pajak relatif stabil. Adapun salah satu faktornya disebabkan adanya ketidakpuasannya wajib pajak terhadap pelayanan yang didapatkan.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan adanya keluhan wajib pajak terhadap pelayanan Samsat Batusangkar yaitu dari segi fasilitas pelayanan seperti tidak adanya pengeras suara saat pemanggilan nomor antrian sehingga wajib pajak tidak mendengarkan pemanggilan. Adapun kurang tepat waktu petugas pelayanan, sehingga waktu pelayanan tidak sesuai mengakibatkan wajib pajak menunggu.



Gambar 1. Ulasan Google

Namun berdasarkan gambar 1, kantor Samsat Batusangkar mengalami kualitas pelayanan yang bisa dikatakan kurang memuaskan, hal tersebut diakibatkan karena kurang memadai fasilitas yang ada maupun dari pelayanan dari kantor itu sendiri. Hal tersebut yang membuat penulis menjadi tertarik untuk melakukan penelitian di kantor Samsat batusangkar dengan judul yaitu **TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK ATAS PELAYANAN PAJAK DI SAMSAT BATUSANGKAR.**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan yang akan dibahas pada tugas akhir ini adalah bagaimana tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak di kantor Samsat Batusangkar?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pada Samsat Batusangkar.

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

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

##### **a. Bagi peneliti**

Penelitian yang sudah dilakukan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan di kantor Samsat Batusangkar.

b. Bagi Kantor Samsat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan Kantor Samsat Batusangkar terutama dalam fasilitas bagi wajib pajak.

c. Bagi pembaca

Sebagai penambah wawasan dan ilmu atau sebagai bahan dalam melakukan penelitian selanjutnya.