

ABSTRAK

Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bukittinggi

Oleh : Annisa Vivioli A

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kota Bukittinggi. Hal ini didasari oleh masih kurangnya pelayanan dari segi waktu, fasilitas, dan sarana pendukung seperti tanggapan masyarakat akan rendahnya kualitas layanan yang mereka terima pada saat masyarakat ingin membayar pajak seperti proses yang lama, penyelesaian yang tidak tepat waktu sehingga masyarakat merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan juga menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang membayar pajak di Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi dalam tahun 2011 yakni 50461 orang. Sedangkan sampel penelitian diambil 100 orang melalui penarikan sampel dengan rumus Slovin. Data diambil dari alat pengumpul data yang digunakan berupa angket model skala Likert dengan menyebarkannya kepada masyarakat, selain itu juga dilakukan wawancara secara langsung dengan pegawai pemberi layanan untuk mendapatkan tanggapan dari pegawai pemberi layanan.

Berdasarkan analisis data ditemukan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada aspek bukti fisik (*tangible*) persentase jawaban responden tertinggi yaitu kurang setuju dengan persentase sebesar 37,2 %. Pada aspek keandalan (*reability*) persentase jawaban responden tertinggi yaitu kurang setuju dengan persentase sebesar 40,16%, pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) persentase jawaban responden tertinggi yaitu kurang setuju dengan persentase sebesar 44,4%. Pada aspek jaminan (*assurance*) persentase jawaban responden tertinggi yaitu kurang setuju dengan persentase sebesar 40%, sedangkan untuk kategori *empathy* persentase jawaban responden tertinggi yaitu setuju dengan persentase sebesar 50%. Sehingga bila dirata-ratakan maka persentase jawaban responden tertinggi yaitu kurang setuju dengan persentase sebesar 37,65% sehingga dibutuhkan peningkatan pelayanan yang lebih baik lagi.