

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN PADA SISTEM ADMINISTRASI
MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KONVENSIONAL PADANG
DALAM RANGKA MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR**

TUGAS AKHIR

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



Oleh

FELIX AULIA
NIM 18233032

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PAJAK
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

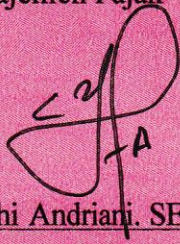
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN PADA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KONVENSIONAL PADANG DALAM RANGKA MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Nama : Felix Aulia
Nim : 18233032
Program Studi : Diploma III Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi

Padang, Februari 2022

Diketahui Oleh :
Koordinator Program Studi Diploma III
Manajemen Pajak



Chichi Andriani, SE, MM
NIP. 198401072009122003

Disetujui Oleh :
Pembimbing Tugas Akhir



Yuki Fitria, SE, MM
NIP. 198207222010122002



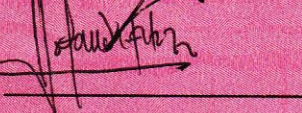
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN PADA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KONVENSIONAL PADANG DALAM RANGKA MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Nama : Felix Aulia
Nim : 18233032
Program Studi : Diploma III Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi

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

Padang, Februari 2022

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Yuki Fitria, SE, MM	(Ketua)	
2. Mega Asri Zona, SE, M.Sc	(Anggota)	
3. Yolandafitri Zulvia, SE, M.Si (Anggota)		

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Felix Aulia
Thn. Masuk/NIM : 2018/ 18233032
Tempat/Tgl. Lahir : Padang/ 21 September 2000
Program Studi : Manajemen Pajak
Keahlian : Diploma III
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Banuaran No. 9
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) Konvensional Padang Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

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 acuan atau 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.

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 2021
Yang menyatakan

Felix Aulia

NIM. 18233032



ABSTRAK

Felix Aulia, 2022: Tinjauan Kualitas Pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Konvensional Padang dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Pembimbing : Yuki Fitria, SE, MM

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tinjauan kualitas pelayanan pada sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Konvensional Padang dalam rangka meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT Kota Padang yang beralamat di Jl. Asahan No. 2 Rimbo Kaluang, Kecamatan Padang Barat Kota Padang. Bentuk penelitian ini adalah deskriptif. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang melalui pengisian kusioner. 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 Padang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode penentuan sampel dengan teknik *probability sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif yaitu bersifat penjelasan dengan uraian yang menggunakan tabel. Berdasarkan hasil penelitian diketahui tingkat kualitas pelayanan di SAMSAT Padang menurut responden mendapatkan rata-rata skor sebesar 4,02 dan TCR 80,48% masuk dalam kategori baik, artinya responden atau wajib pajak mempresepsikan kualitas pelayanan SAMSAT Padang sudah baik, tetapi belum optimal dan perlu ditingkatkan. Hal ini ditandai dengan Tingkat Capaian Responden indikator pertama bukti nyata (*tangibles*) 80,88%, indikator kedua keandalan (*reliability*) 77,4%, indikator ketiga daya tanggap (*responsiveness*) 81,04%, indikator keempat jaminan (*assurance*) 82,6%, indikator kelima empati (*empathy*) 80,56%. Dengan TCR tertinggi oleh indikator keempat jaminan (*assurance*) 82,6% dan TCR terendah oleh indikator kedua keandalan (*reliability*) 77,4%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Tinjauan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Konvensional Padang dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor”.

Penulisan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, doa, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
2. Teristimewa untuk orang tua penulis Ayahanda Aulia Harnel, Ibunda Herlinda dan Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan, kasih sayang, cinta, dan doa yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr, Idris, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Ibu, Chichi Andriani SE, MM, selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Yuki Fitria, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

6. Bapak Firman, SE.,M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Bapak dan Ibu dosen, staf pengajar dan karyawan Program Studi DII Fakultas Ekonomi UNP.
8. Seluruh Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Padang yang telah memberikan waktu dan kesediaannya kepada penulis untuk memperoleh data dalam menyelesaikan Tugas Akhir penulis.
9. Diri saya sendiri yang mau dan mampu bertahan berjuang, berusaha sekuat yang saya bisa, tidak menyerah walau banyak rasa dan godaan yang datang untuk berhenti, terimakasih karena sudah mau untuk tetap kuat.
10. Sahabat-sahabat saya yang selalu ada dan selalu memberi dukungan, serta selalu mengingatkan saya tanpa pernah bosan.
11. Teman-teman mahasiswa program studi Diploma III Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Selain itu, penulis menyadari bahwa didalam penelitian Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, maka penulis mohon kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Akhir kata penulis berharap agar semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua orang.

Padang, Januari 2022

Felix Aulia

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pajak Daerah	8
1. Pengertian Pajak Daerah.....	8
2. Jenis Pajak Daerah.....	8
B. Pajak Kendaraan Bermotor	9
1. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	9
2. Dasar Hukum Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor	11
3. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor.....	11
4. Objek Pajak Kendaraan Bermotor	11
5. Bukan Objek Kendaraan Bermotor	12
6. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor	12
7. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor.....	12
C. Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	14
1. Layanan Konvensional	14
2. Alur Pembayaran PKB Melalui Layanan Konvensional	14
3. Layanan SAMSAT Keliling	16
4. Layanan Drive Thru.....	17

D. Kualitas Pelayanan.....	18
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2. Kualitas Pelayanan Publik	19
3. Indikator Kualitas Pelayanan	20
4. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	22
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	
A. Bentuk Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
C. Rancangan Penelitian.....	25
D. Instrumen Penelitian	28
E. Populasi dan Sampel.....	29
F. Uji Coba Instrumen Penelitian.....	32
G. Teknis Analisis Data	34
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Profil SAMSAT Kota Padang.....	36
B. Pembahasan	45
1. Deskriptif Karakteristik Responden	45
2. Deskripsi Total Capaian Responden (TCR)	49
3. Pembahasan	55
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	60
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Kendaraan Bermotor yang Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat, Samsat Keliling dan Samsat <i>Drive Thru</i>	5
2. Jumlah Wajib Pajak yang Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui konvensional di SAMSAT Kota Padang.....	28
3. Perincian Kuisisioner Skala Likert Pernyataan	31
4. Kisi-kisi Instrumen	31
5. Reliabilitas Variabel	33
6. Kategori Persentase Pencapaian Nilai	35
7. Jumlah Kuisisioner	45
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	47
10. Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	47
11. Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	48
12. Hasil Deskripsi Capaian Responden (TCR)	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Struktur Organisasi UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah di Kota Padang.....	42

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Salah satu pendapatan terbesar negara adalah bersumber dari pajak. Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan.

Pajak daerah merupakan sumber pendapatan yang penting guna membiayai penyelenggara pemerintah daerah. Pajak daerah terdiri atas dua kelompok, yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah pemasukan atau penerimaan yang masuk ke dalam kasdaerah, diperoleh dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri, dipungut berdasarkan Peraturan Daerah sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipergunakan untuk keperluan daerah. Oleh karena itu, tiap-tiap daerah harus mengupayakan agar dapat dipungut seintensif mungkin. Mardiasmo (2015:121) mengatakan bahwa Pendapatan Asli Daerah adalah penerimaan yang diperoleh dari sektor pajak daerah, retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.

Menurut pasal 2 UU No. 28 tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah, disebutkan bahwa jenis pajak provinsi terdiri dari 5 jenis pajak yaitu pajak kendaraan bermotor, beabalik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, serta pajak rokok. Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu penerimaan pajak yang mempengaruhi tingginya pendapatan daerah. Menurut Siahaan (2016:175) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak yang sangat berkontribusi dalam penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Instansi yang menangani pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Padang yaitu Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Padang. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero).

SAMSAT Kota Padang dalam memberikan pelayanan kepada publik atau masyarakat yang berkaitan dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor. UPTD Samsat Kota Padang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang mengurus perpanjangan pajak kendaraan bermotor roda dua dan juga roda

empat yang rutin setiap setahun sekali dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) yang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor baru roda dua maupun roda empat atau pengurusan perubahan kepemilikan kendaraan bermotor karena terjadi proses jual beli.

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dapat dilakukan dengan tiga cara. Yaitu secara layanan konvensional, layanan SAMSAT keliling dan layanan *Drive Thru*. Layanan konvensional adalah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dimana masyarakat masih dihadapkan dengan loket-loket pendaftaran, verifikasi, pembayaran, dan penyerahan. Layanan SAMSAT keliling adalah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya menggunakan sebuah bus, sedangkan layanan *Drive Thru* yaitu pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang tempat dan pelaksanaannya diluar Gedung kantor SAMSAT.

SAMSAT Konvensional adalah SAMSAT Induk atau SAMSAT Utama ini merupakan layanan paling pertama dimana masih menggunakan sistem konvensional. Artinya, masyarakat harus datang ke SAMSAT kemudian harus masuk loket-loket yang sudah disediakan ada dua loket yaitu loket pendaftaran dan verifikasi dan loket pembayaran dan penyerahan.

Pelayanan Samsat keliling dan Samsat *drive thru* merupakan unit pembantu yang dibentuk oleh pemerintah dengan tujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan Kantor SAMSAT. Sistem Samsat keliling dan Samsat *drive thru* bertujuan untuk mengurangi pemborosan waktu. Perbedaan

pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari segi kecepatan dan proses pembayarannya. Apabila Wajib Pajak membayar melalui layanan konvensional proses pembayarannya memerlukan waktu yang cukup lama, sedangkan melalui layanan Samsat Keliling dan Samsat *Drive Thru* proses pembayarannya lebih cepat. Layanan Samsat keliling dan Samsat drive thru sebagai jawaban masyarakat sekarang yang membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat dan praktis.

L.P Sinambela (2006:3), menyatakan pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Garvin dan Davis dalam Nasution (2015:2) menyatakan bahwa, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik harus segera direspon dan dipenuhi karena pelayanan yang baik akan membuat instansi tersebut terus tumbuh dan berkembang dengan baik. Kualitas pelayanan atau *service quality* merupakan kunci utama dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat

keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Nasution, 2005).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hasil pengamatan di kantor SAMSAT Kota Padang, antrian wajib pajak yang membayar pajak menggunakan layanan konvensional sangat panjang dan pembayaran pajak memakan waktu yang lama. Padahal SAMSAT Kota Padang telah menyediakan layanan SAMSAT keliling dan SAMSAT *drive thru*, namun antrian melalui layanan konvensional masih panjang dan memakan waktu yang lama untuk membayar pajak. Berikut ditinjau lebih rinci dengan jumlah kendaraan bermotor yang membayar pajak di SAMSAT, SAMSAT keliling dan SAMSAT *drive thru*:

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor yang Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat, Samsat Keliling dan Samsat *Drive Thru*

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor yang Membayar Pajak di SAMSAT	Jumlah Kendaraan Bermotor yang Membayar Pajak Melalui Konvensional	Jumlah Kendaraan Bermotor yang Membayar Pajak Melalui SAMSAT Keliling	Jumlah Kendaraan Bermotor yang Membayar Pajak Melalui SAMSAT <i>Drive Thru</i>
2017	394.066	332.038	18.639	43.389
2018	398.507	333.667	14.671	50.169
2019	403.725	333.818	14.867	55.040

2020	292.704	232.689	14.866	45.149
------	---------	---------	--------	--------

Sumber: SAMSAT Kota Padang 2021

Dapat dilihat dari tabel 1 bahwa jumlah kendaraan bermotor yang membayar pajak melalui layanan konvensional lebih banyak daripada yang membayar menggunakan layanan SAMSAT keliling dan SAMSAT *drive thru*. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian Tugas Akhir dengan judul **“Tinjauan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Konvensional Padang dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu : Bagaimanakah Tinjauan Kualitas Pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Konvensional Padang dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yang ingin dicapai penulis adalah untuk mengetahui Tinjauan Kualitas Pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Konvensional Padang dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

D. Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menambah wawasan pengetahuan, pengalaman dan wawasan mengenai Tinjauan Kualitas Pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Konvensional Padang dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan informasi atau referensi bagi mahasiswa untuk memenuhi tugas atau penelitian dalam hal ini tentunya terkait mengenai pengetahuan dan Tinjauan Kualitas Pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Konvensional Padang dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

3. Bagi Pemerintah Daerah

Sebagai tambahan informasi untuk mengetahui Tinjauan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Konvensional Padang Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

4. Bagi Pembaca

Tinjauan Kualitas Pelayanan pada Kantor Samsat Padang dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Memberikan informasi tentang Tinjauan Kualitas Pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Konvensional Padang dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tingkat kualitas pelayanan di SAMSAT Padang menurut responden mendapatkan rata-rata skor sebesar 4,02 dan TCR 80,48% masuk dalam kategori baik, artinya responden atau wajib pajak mempresepsikan kualitas pelayanan SAMSAT Padang sudah baik, tetapi belum optimal dan perlu ditingkatkan.

. Dapat dilihat dari tingkat capaian responden berdasarkan 5 indikator, yaitu indikator pertama tentang bukti nyata (*tangibles*) Tingkat Capaian Responden (TCR) 80,88% dikategorikan baik. Indikator kedua tentang keandalan (*reliability*) Tingkat Capaian Responden (TCR) 77,4% dikategorikan cukup baik. Indikator ketiga tentang daya tanggap (*renponsiveness*) Tingkat Capaian Responden (TCR) 81,04% dikategorikan baik. Indikator keempat tentang jaminan (*asurance*) Tingkat Capaian Responden (TCR) 82,6% dikategorikan baik. Indikator kelima tentang Empati (*Empathy*) Tingkat Capaian Responden (TCR) 80,56% dikategorikan baik. Dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) tertinggi oleh indikator keempat jaminan (*assurance*) dan Tingkat Capaian Responden (TCR) terendah oleh indikator kedua keandalan (*reliability*).

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dimuat, makadapat disarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Sebaiknya pihak SAMSAT Padang meningkatkan kecepatan pelayanan untuk memenuhi permohonan Wajib Pajak. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara membuat standar waktu pelayanan atas tiap jenis pelayanan di SAMSAT dan dilakukan sesuai standar yang telah ditetapkan. Pihak SAMSAT Padang juga bisa meningkatkan kecepatan pelayanan dengan menambah loket pembayaran serta petugas untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
2. Sebaiknya petugas SAMSAT Padang dalam memberikan pelayanan lebih mengoptimalkan jam kerja dengan tepat waktu sehingga wajib pajak yang tidak menunggu lebih lama karena jam kerja yang tidak sesuai dengan yang telah diinfokan.
3. Sebaiknya petugas SAMSAT lebih memudahkan wajib pajak untuk memperoleh penjelasan yang belum jelas berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor. Sehingga dapat memudahkan wajib pajak memahami proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, S. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Anwar, S. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Mahacita. 2014. *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Drive Thru di Sistem Manunggal Satu Atap Kabupaten Bantul*. Jurnal UNY.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nasution, M.N. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Poltak Sinambela, Lijan. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Salman, Tjaraka. 2019. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Indeks Jakarta
- Siahaan, M. 2016. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta