

**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

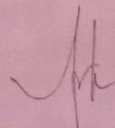
Diketahui Oleh  
Koordinator Program Studi  
Diploma III  
Manajemen Pajak



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

Padang, Oktober 2022

Disetujui Oleh,  
Pembimbing Tugas Akhir



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

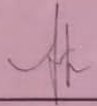
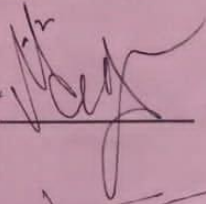
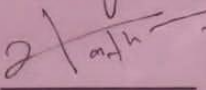
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

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

Nama : Rahmatul Izati  
Nim : 19233070  
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, Riffo 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

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
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
<b>BAB III PENDEKATAN PENELITIAN .....</b>		<b>31</b>
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
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>41</b>
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
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>67</b>
A.	Kesimpulan .....	67
B.	Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>69</b>

## 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](http://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



elayanan 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"> <li>1) Pelayanan BBNKB di Kantor SAMSAT Kota Solok prosesnya lama, waktu penyelesaiannya tidak sesuai dengan yang dijanjikan.</li> <li>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.</li> <li>3) Tidak berjalannya inovasi Samsat Online di Kantor SAMSAT Kota Solok, sehingga proses pengurusan PKB oleh wajib pajak menjadi tidak efisien.</li> </ol>

*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.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan nilai rata-rata (*Mean*) Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di Kantor SAMSAT Kota Solok sebesar 3,82 yang mana berada pada rentang 3,68 – 5,00 dengan kategori puas. Hal ini dapat diartikan bahwa secara umum indeks kepuasan wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Solok sudah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Yang mana terdapat lima indikator yaitu bukti nyata sebesar 3,73, keandalan sebesar 3,74, daya tanggap sebesar 3,86, jaminan sebesar 3,95, dan empati sebesar 3,83.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif data per kategori kualitas pelayanan, indikator yang memiliki nilai rata-rata (*Mean*) tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada indikator keempat yaitu jaminan (*assurance*) dengan nilai rata-rata sebesar 3,95, kategori puas. Seluruh item pernyataan pada indikator ini dianggap puas oleh wajib pajak, diantaranya: petugas SAMSAT Kota Solok bersikap sopan dalam melayani wajib pajak, petugas SAMSAT Kota Solok melayani wajib pajak dengan ramah, petugas SAMSAT Kota Solok menjaga kerahasiaan data wajib pajak, petugas SAMSAT Kota Solok mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam melakukan pekerjaan.

Sedangkan indikator yang memiliki nilai rata-rata (*Mean*) tingkat kepuasan terendah terdapat pada indikator pertama yaitu bukti nyata (*tangibles*) dengan nilai rata-rata sebesar 3,73, kategori puas. Ada beberapa item pernyataan yang tingkat kepuasannya memiliki nilai rata-rata rendah pada indikator ini, diantaranya: tempat parkir kendaraan yang memadai dan lokasi

SAMSAT Kota Solok strategis dan mudah dijangkau. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa wajib pajak yang belum sepenuhnya merasa puas dengan sarana dan prasarana di Kantor SAMSAT Kota Solok.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan pada uraian sebelumnya, indikator yang memiliki tingkat kepuasan paling rendah adalah bukti nyata (*tangibles*), dan item pernyataan dengan nilai rata-rata terendah yaitu tempat parkir yang memadai dan lokasi SAMSAT Kota Solok strategis dan mudah dijangkau, maka disarankan bagi Kantor SAMSAT Kota Solok agar dapat memberikan pelayanannya secara maksimal terutama pada sarana dan prasarana di Kantor SAMSAT Kota Solok dengan mengalokasikan halaman parkir yang luas dan memadai serta dijaga oleh petugas sehingga wajib pajak merasa aman ketika memarkirkan kendaraannya. Serta perlu membuat inovasi yang lebih baik lagi dan menerapkan pelayanan online agar wajib pajak tidak perlu jauh-jauh datang ke Kantor SAMSAT Kota Solok untuk mengurus kepentingan PKB atau membayar PKB.



## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ahmad. (2021). Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Riset Perpajakan*, 3(1), 15-23.
- Hadi. (2021). Analisis Efektivitas Pajak Hotel dan Kontribusi Terhadap Pajak Daerah pada Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Propinsi DKI Jakarta. *Jurnal Akrab Juara*, 6(2), 184-204.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Husodo. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT Jatim Indo Lestari. *Jurnal Agora*, 6(1), 1-8.
- Imron. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meuble Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering*, 5(1), 19-28.
- Indonesia, R. *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.
- Mukarom. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Peraturan Daerah Sumatera Barat Nomor 35 Tahun 2020 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor*.
- Peraturan Daerah Sumatera Barat Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pajak Daerah*.
- Putra, R. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merk dan Persepsi Harga . *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(4), 516-524.