

**TINJAUAN KUALITAS JASA PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI  
KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP  
(SAMSAT) BUKITTINGGI SAAT PANDEMI *COVID-19* DENGAN  
METODE *SERVQUAL***

**TUGAS AKHIR**

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



Oleh :

**ALFAJRI RAMADHAN**

**19233013/2019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PAJAK**

**DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2022**

**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

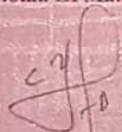
**TINJAUAN KUALITAS JASA PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR  
SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) BUKITTINGGI  
SAAT PANDEMI *COVID-19* DENGAN METODE *SERVQUAL***

**Nama** : Alfajri Ramadhan  
**Nim** : 19233013  
**Program Studi** : Manajemen Pajak (DIII)  
**Fakultas** : Ekonomi

Padang, Agustus 2022

**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, SE., MM  
NIP. 19831012 201504 1 001**


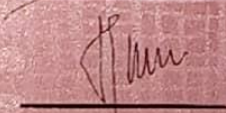
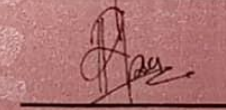
**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**TINJAUAN KUALITAS JASA PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR  
SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) BUKITTINGGI  
SAAT PANDEMI *COVID-19* DENGAN METODE *SERVQUAL***

**Nama : Alfajri Ramadhan  
Nim : 19233104  
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, Agustus 2022**

<b>Nama</b>	<b>Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
1. Okki Trinanda, SE., MM	(Ketua)	
2. Firman, SE, M.Sc	(Anggota)	
3. Rizki Srilasmini, SE., MM	(Anggota)	

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alfajri Ramadhan  
Thn. Masuk/NIM : 2019/19233013  
Tempat/Tgl. Lahir : Bukittinggi/25 Desember 1999  
Program Studi : DIII Manajemen Pajak  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Simpang Kulit Manis Jorong Tigo Surau, Kec. Baso, Kab. Agam  
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Kualitas Jasa Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Bukittinggi Saat Pandemi Covid-19 Dengan Metode *Servqual*

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 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, 2022

Yang menyatakan



Alfajri Ramadhan

NIM. 19233013

## ABSTRAK

**Alfajri Ramadhan :Tinjauan Kualitas Jasa Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat) Bukittinggi Saat Pandemi COVID-19 dengan Metode *Servqual***

**Dosen Pembimbing : Okki Trinanda, SE., MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Jasa Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Bukittinggi dengan Metode *Servqual*. Penelitian ini dilakukan di Kantor Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat) Bukittinggi yang beralamat di Jalan Medan Lama Gadut, Kec. Tilatang Kamang, Kabupaten Agam, Sumatera Barat. Penelitian ini berbentuk penelitian deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan yaitu wawancara. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder. Dimana data primer diperoleh melalui wawancara dan data sekunder diperoleh berupa data target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil penelitian pada Kantor Samsat Bukittinggi ada 5 aspek penilaian kualitas jasa yang berdasarkan pada (1) Aspek *Tangible* penampilan pegawai dalam memakai masker yang sering jatuh dari wajahnya yang membuat wajib pajak merasa terganggu. Selain itu wajib pajak merasa tidak nyaman saat menunggu antrian yang lama. (2) Aspek *Reliability* pada aspek ini pegawai sudah tepat dalam memberikan pelayanan. (3) Aspek *Responsiveness* pada indikator ini pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cepat dan sesuai dengan waktu terbukti tidak ada wajib pajak yang mengeluh selama pelayanan pajak kendaraan bermotor selama masa pandemi *COVID-19* ini. (4) Aspek *Assurance* pada indikator ini jaminan, biaya dan kesopanan terbukti tidak adanya wajib pajak yang mengeluh dalam pelayanan. (5) Aspek *Emphaty* pada indikator ini pegawai Samsat saat melayani wajib pajak tegas dan ramah dan tidak adanya pegawai yang cuek kepada wajib pajak.

**Kata Kunci : *Pandemi COVID-19, Kualitas jasa pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor***

## KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warahmatullahiwabarakatuh

Segala puji syukur bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “ **Tinjaun Kualitas Jasa Pajak Kendaraan Bermotor D Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Bukittinggi Saat Pandemi COVID-19 dengan Metode *Servqual***”. Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan guna 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, bantuan, motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tua tercinta yakni Ayahanda Syamsir dan Ibunda Zulfahayati yang telah memberikan kasih sayang, mendoakan, memberikan semangat, motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.

3. Keluarga besar dari kedua orang tua yang telah memberikan penulis semangat, hiburan, motivasi yang tinggi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Prof. Ganefri, Ph, D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Prof. Dr. Idris, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Ibu Chici Andriyani, SE, M.M. selaku Ketua Prodi Program Studi Diploma III Manajemen Pajak Universitas Negeri Padang.
7. Bapak Okki Trinanda SE, M.M, selaku dosen pembimbing tugas akhir.
8. Ibu Rini Sarianti, SE, M.Si , selaku dosen pembimbing akademik.
9. Bapak dan Ibu Dosen, staf pengajar dan karyawan Program Studi DIII Fakultas Ekonomi UNP.
10. Seluruh pegawai Di Kantor Samsat Kota Bukittinggi yang telah memberikan waktu dan kesediaannya kepada penulis untuk memperoleh data dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Pustakawan/pustakawati Fakultas Ekonomi universitas Negeri Padang.
12. Sahabat seperjuangan “Buli-Buli Squad” yang selalu mengingatkan dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan karena terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu, penulis menerima saran dan kritikan yang bersifat membangun terhadap Tugas Akhir penulis.

Padang, Agustus 2022

Penulis

Alfajri Ramadhan

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB 1</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II</b> .....	<b>10</b>
A. Pelayanan Pajak .....	10
1. Konsep Pelayanan Publik .....	10
2. Kualitas Pelayanan Publik .....	11
3. Prinsip Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	13
4. Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) .....	13
B. Pajak Daerah .....	14
1. Pengertian Pajak Daerah .....	14
2. Jenis Pajak Daerah.....	15

3.	Sistem Pemungutan Pajak .....	16
C.	Pajak Kendaraan Bermotor .....	17
1.	Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor .....	17
2.	Dasar Hukum Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	18
3.	Subjek Pajak Kendaraan Bermotor .....	19
4.	Objek Pajak Kendaraan Bermotor.....	19
5.	Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor .....	20
6.	Dasar Pengenaan Tarif, dan Tata Cara Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor .....	20
D.	Metode SERVQUAL .....	21
1.	Pengertian Metode <i>SERVQUAL</i> .....	21
2.	Dimensi <i>Servqual</i> .....	22
E.	Corona Virus Disease (COVID-19).....	23
1.	Pengertian <i>COVID-19</i> .....	23
2.	Karakteristik <i>COVID-19</i> .....	23
3.	Mekanisme Penularan <i>COVID-19</i> .....	24
4.	Gejala dan Karakteristik Klinis <i>COVID-19</i> .....	24
5.	Faktor Risiko <i>COVID-19</i> .....	25
F.	Protokol Kesehatan <i>COVID-19</i> .....	25
1.	Pengertian Protokol Kesehatan .....	25
2.	Protokol Kesehatan pada masa pandemi <i>COVID-19</i> .....	26
<b>BAB III</b>	.....	<b>29</b>
A.	Bentuk Penelitian Tugas Akhir .....	29

B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
C. Rancangan Penelitian .....	29
1. Jenis Penelitian .....	29
2. Tahap Penelitian .....	30
3. Objek Pajak .....	31
4. Sumber Data .....	32
5. Teknik Analisis Data .....	32
<b>BAB IV .....</b>	<b>34</b>
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	34
1. Sejarah Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Bukittinggi	34
2. Visi, Misi dan Motto Kantor Samsat Bukittinggi.....	36
3. Struktur dan Tugas Organisasi Kantro Samsat Bukittinggi .....	40
4. Unit Kerja .....	41
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	42
1. <i>Tangible</i> (Berwujud) .....	42
2. Relibility .....	48
3. Responsiviness .....	50
4. Assurance (Jaminan) .....	53
5. Emphaty (Empati) .....	55
<b>BAB V.....</b>	<b>58</b>
A. Kesimpulan .....	58
B. Saran.....	59
C. Keterbatasan Penelitian .....	60

**DAFTAR PUSTAKA ..... 61**

## **DAFTAR TABEL**

Table 1. Target dan Realisasi penerimaan PKB dan BBNKB pada tahun 2017 – 2021..... 6

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah di Kota Bukittinggi .....	40
--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Rekomendasi Penelitian .....	65
Lampiran 2. Surat Permohonan Penelitian Kesbangpol .....	66
Lampiran 3. Data Kebutuhan Penelitian .....	67
Lampiran 4. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	72
Lampiran 5. Dokumentasi.....	77



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pajak sebagai sumber utama pendapatan daerah yang dikelola oleh Pemerintah daerah. Sektor pajak merupakan pilihan yang sangat tepat, karena jumlahnya yang relatif stabil juga merupakan cerminan partisipasi aktif masyarakat dalam membiayai pembangunan. Pemerintah dalam hal ini sebagai aparatur perpajakan sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan 2 pengawasan terhadap pemenuhan 2 kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan yang telah digariskan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan (Yuliantini dan Supadmi, 2015).

Salah satu jenis pajak yang dibayarkan oleh masyarakat adalah pajak kendaraan bermotor. Pembayaran pajak kendaraan bermotor ini melonjak tinggi karena banyaknya masyarakat yang menggunakan Kendaraan bermotor. Saat ini sudah menjadi salah satu kebutuhan pokok dan sangat diperlukan sebagai kelengkapan dalam menunjang perekonomian masyarakat salah satunya di Bukittinggi.

Menurut Siahaan (2016:175) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengan yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk

mengubah suatu sumber daya energy tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan motor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Salah satu instansi pemerintah yang bertugas dalam pelayanan publik adalah Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Pada kantor Samsat ini instansi pemerintah memberikan salah satu pelayanan khususnya pelayanan pajak kendaraan bermotor. Pemerintah telah membentuk kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap), merupakan suatu sistem yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

SAMSAT merupakan suatu cabang birokrasi yang berada ditengah masyarakat. Posisi SAMSAT dimasyarakat harus bisa memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor SAMSAT berkewajiban memberikan pelayanan yang optimal. Hal ini diungkapkan oleh Ketua Komisi III Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat Afrizal dalam kunjungan kerja meninjau aset pemerintah provinsi Sumatera Barat di sejumlah kabupaten dan kota yang berlangsung selama dua hari (16 dan 17 pebruari 2017, red). Afrizal mengingatkan,, “SAMSAT” harus

memberi pelayanan yang optimal yaitu wajib pajak memiliki hak untuk dihormati. Wajib pajak bukan bawahan instansi yang dapat diperintah paksa, Pajak merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta merupakan instansi berkepentingan untuk memberi kepuasan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. (Sumbarprov,2017).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Bukittinggi yang bertugas memberikan pelayanan berupa barang dan jasa secara langsung kepada masyarakat. Pembentukan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu (SAMSAT) kota Bukittinggi bertujuan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat (wajib pajak). SAMSAT Bukittinggi bekerja sama dengan POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja.

Adapun jenis kepengurusan pajak kendaraan bermotor yang ada di SAMSAT Bukittinggi antara lain pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ).

Pengurusan pajak kendaraan bermotor ini merupakan kewajiban yang harus dimiliki oleh pemilik kendaraan bermotor. Salah satunya yaitu pengesahan ulang STNK tahunan dan pergantian ATNK lima tahun sangat penting bagi pengendara kendaraan bermotor. Jika STNK yang dimiliki

sudah habis masa berlakunya maka wajib pajak kena denda atau sanksi. Hal ini diatur dalam Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 68 yang menjelaskan bahwa setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan wajib dilengkapi dengan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) yang masih berlaku. Bila pengendara mengemudikan kendaraan bermotor dengan STNK mati (sudah habis masa berlakunya) maka termasuk pelanggaran dan dapat dikenai sanksi administrative. Oleh karena itu pengurusan pajak kendaraan bermotor perlu dilakukan.

Selain berhubungan dengan masa aktif STNK, pelayanan pajak kendaraan bermotor sangat diperlukan mengingat bahwa adanya peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Bukittinggi. Dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor yang berada di Bukittinggi maka masyarakat (wajib pajak) harus melakukan registrasi kendaraan bermotor dikantor SAMSAT.

Pada akhir tahun 2020 tepatnya pada bulan Desember, dunia mengalami penyakit baru yaitu pandemi *COVID-19* (Paramitha,2021). induk organisasi bidang kesehatan yaitu *World Health Organization* menyatakan bahwa *Coronaviruses* dapat menghambat saluran pernapasan manusia (Arianto,2021). Virus corona bukanlah suatu wabah yang bisa diabaikan begitu saja. Jika dilihat dari gejalanya, orang awam menganggap bahwa ini sebatas influenza biasa. Akan tetapi analisis dari kedokteran menganggap bahwa virus ini sangat berbahaya dan

mematikan. Penularan dari virus ini sangat signifikan karena penyebarannya sudah ke seluruh dunia dan Indonesia merasakan dampaknya (Sumarni,2020).

Penyebaran *COVID-19* sangatlah cepat dan ini menyebabkan berbagai negara didunia melakukan *lockdown* salah satunya negara Indonesia yang menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar selama beberapa bulan. Hal ini berdampak bagi pelayanan pajak terutama pada pajak kendaraan bermotor. Pelayanan pajak kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi yang sangat penting dalam pemerintah. Pemerintah harus bisa meningkatkan atau mengembangkan kemampuan dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat terkhususnya pada pelayanan pajak kendaraan bermotor. Dapat dilihat pada masa pandemi *COVID-19* ini pelayanan pajak mengalami perubahan.

Dengan adanya Kantor Bersama Samsat dapat memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dan dapat diterima karena baik buruknya pelayanan tersebut dapat dijadikan tolak ukur untuk mencapai keberhasilan.

Tercatat pada Kantor Samsat Bukittinggi Jumlah Wajib Pajak yang memakai kendaraan, Target Realisasi dan Penerimaan PKB dan BBNKB dari tahun 2018 sampai 2021 sebagai berikut :

**Table 1. Target dan Realisasi penerimaan PKB dan BBNKB pada tahun 2017 – 2021**

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Persentase</b>
2017	41.105.073.000	44.624.260.850	108,5%
2018	45.445.678.000	49.522.206.000	108,9%
2019	51.312.224.000	57.120.852.000	111,3%
2020	54.258.322.000	77.927.111.000	143,6%
2021	81.663.288.000	91.036.334.550	111,4%

*Sumber : Olahan Data Kantor Samsat Bukittinggi*

Berdasarkan tabel 1 diatas diketahui bahwa data target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi dari tahun 2017 sampai 2020 selalu terjadi peningkatan Persentase target dan realisasi penerimaan PKB dan BBNKB. Pada tahun 2020 terjadi peningkatan persentase sebesar 143,6%. Namun pada tahun 2021 terjadi penurunan dengan persentase sebesar 111,4%. Hal ini diduga diakibatkan pandemi *COVID-19*.

Pada kantor Samsat Bukittinggi Sistem pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Bukittinggi dilaksanakan di Kantor Sistem Administrasi Satu Atap (SAMSAT) Bukittinggi yang beralamat di jalan Medan Lama Gadut, Kec. Tilatang Kamang, Kabupaten Agam, Sumatera Barat 26124.

Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan fenomena diatas, dilakukan oleh Rohman dan Larasati (2020) menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan di seluruh instansi pemerintah mengalami perubahan, menyesuaikan dengan kebijakan protokol kesehatan

yang ditetapkan oleh pemerintah.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Azizah (2020) tidak dilakukan dalam konteks pandemi dan masih berfokus pada wajib pajak selaku pengguna layanan. Namun, penelitian tersebut menunjukkan tantangan bagi wajib pajak dalam menggunakan layanan perpajakan berbasis teknologi informasi. Kesulitan pengguna layanan dalam menggunakan layanan berbasis digital dapat berdampak pada pemberi layanan digaris depan, apalagi dimasa pandemi ini.

Dari pembahasan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dikantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Bukittinggi, Karena Bukittinggi memiliki populasi tingkat kendaraan bermotor dan jumlah penduduk yang padat. Selain itu Bukittinggi memiliki kemudahan akses bagi peneliti untuk melakukan penelitian disana.

Pelayanan pajak yang dimaksud, penulis mengukurnya dengan menggunakan teori *Servqual* yang memiliki indikator *Tangible* (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati).

Oleh sebab itu penulis tertarik melakukan penelitian Tugas Akhir dengan judul **“Tinjauan Kualitas Jasa Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Bukittinggi Saat Pandemi COVID-19 dengan Metode *Servqual*”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini merumuskan permasalahan yang akan dibahas pada tugas akhir ini adalah Bagaimana Kualitas Jasa Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Bukittinggi Saat Pandemi *COVID-19* dengan Metode *Servqual*.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Jasa Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Bukittinggi Saat Pandemi *COVID-19* dengan Metode *Servqual*.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yaitu :

### 1. Bagi Peneliti

Penelitian yang telah dilakukan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai bagaimana kualitas jasa pajak kendaraan bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Bukittinggi saat pandemi *COVID-19* dengan Metode *Servqual*.

### 2. Bagi Pembaca

Sebagai tambahan informasi bagi pihak yang berkompeten

terhadap masalah yang dibahas dan sebagai referensi untuk pembaca lain yang akan melakukan penelitian terkait masalah yang sama.

### 3. Bagi Instansi

Hasil penelitian yang diharapkan dapat membantu dan memberi masukan terhadap kualitas jasa pajak kendaraan bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Bukittinggi saat pandemi *COVID-19* dengan Metode *Servqual*.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian diatas mengenai Kualitas Jasa Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Bukittinggi saat pandemi *COVID-19* dengan metode *Servqual* dinilai dari lima aspek pelayanan yaitu *Tangible, Reability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty* maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Aspek *Tangible* (Bukti Fisik), dimana pada aspek ini yang diperhatikan yaitu penampilan, kemudahan dalam pelayanan dan kenyamanan. Pada indikator ini para pegawai Samsat sudah menerapkan sesuai dengan aturan. Dapat dilihat dari penampilan dimana wajib pajak merasa resah karena masker yang dipakai pegawai Samsat turun dari wajahnya. Selain itu pada kenyamanan wajib pajak merasa tidak nyaman waktu menunggu antiran yang begitu lama dan wajib pajak merasa kepanasan.
2. Aspek *Reability* (Kehandalan), pada aspek ini memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten, kehandalan. Pada indikator para pegawai Samsat dalam memberikan pelayanan sudah berjalan dengan tepat.

3. Aspek *Responsiviness* (Ketanggapan), pada indikator ini memberikan pelayanan yang cepat dan sesuai dengan waktu. Terbukti dimana tidak adanya wajib pajak yang mengeluh selama pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor saat pandemi *COVID-19* dan sebelum *COVID-19*.
4. Aspek *Assurance* (Jaminan), pada indikator ini mencakup jaminan, biaya dan kesopanan yang dimiliki pegawai Samsat terbukti tidak adanya wajib pajak yang mengeluh saat pemberian pelayanan pada masa pandemi *COVID-19*.
5. Aspek *Emphaty* (Empati), pada aspek ini para pegawai Samsat saat melayani wajib pajak selama pandemi *COVID-19* sangat ramah dan tegas dan tidak adanya para pegawai yang cuek kepada wajib pajak.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis rangkum, adapun saran yang penulis temukan sebagai berikut yaitu :

1. Dalam masa pandemi *COVID-19* ini sebaiknya lebih disiplin dalam memakai masker agar dapat memberikan kenyamanan saat memberikan pelayanan.
2. Pada masa pandemi *COVID-19* sebaiknya pegawai Samsat harus menyediakan tempat antrian kepada wajib pajak agar wajib pajak saat menunggu antrian tidak kepanasan.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan lima aspek dalam metode *Servqual* yaitu :*Tangible, Reability, Responsiviness, Assurance, Emphaty.*

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Mustakim, Shanti Kirana Anggraeni & Sirajuddin 2017, "*Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode SERVQUAL. Pada PT. AKR*".  
Jurnal Program Studi Teknik Industri. Universitas Sultan Agung  
Tirtayasa.s
- Anggoro, Damas Dwi. 2017. *Pajak Daerah dan retribusi Daerah*.  
Malang,UB Press.
- Bandiyono, A. (2018). *Penerapan Pelayanan Publik di kantor pelayanan pajak*. Jurnal Demokrasi dan otonomi daerah, 161(1), 19-24.
- Dewi, S, Widyasari, W & Nataherwin, N (2020), *Tarif pajak, Sanksi pajaka dan pelayanan pajak selama masa pandemi Covid-19*. Jurnal Ekonomika dan Manajemen 9(2), 108-124.
- Hardiansyah,2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kantor Samsat Kota Bukittinggi. *Rekapitulasi penerimaan PKB dan BBNKB pada kantor UPT-P3 Di Kota Bukittinggi Tahun 2017-2021*.
- Mardiasmo, (2016), *Perpajakn, Edisi Terbaru*. Yogyakarta CV Andi Offct.
- Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 4 Tahun 2011 tentang *Pajak Daerah*.