

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM ADMINISTRASI
MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) PROVINSI SUMATERA
BARAT DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PADANG**

TUGAS AKHIR



Oleh :

MUHAMMAD FADHIL AL THAFI
NIM 20233054

**PROGRAM STUDI D III MANAJEMEN PAJAK
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2024**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM ADMINISTRASI
MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) PROVINSI SUMATERA BARAT
DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KOTA PADANG**

Nama : Muhammad Fadhil Al Thafi
Nim : 20233054
Program Studi : Diploma III Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

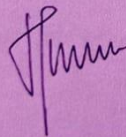
Padang, Agustus 2024

Diketahui Oleh,

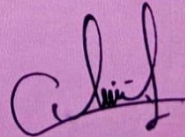
Disetujui Oleh,

Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Pajak

Pembimbing Tugas Akhir



Firman, SE M.Sc
NIP. 198002062003121004



Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd
NIP. 19820311 200501 2 005

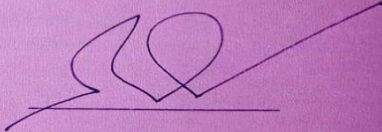
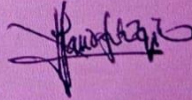
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM ADMINISTRASI
MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) PROVINSI SUMATERA BARAT
DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KOTA PADANG**

Nama : Muhammad Fadhil Al Thafi
Nim : 20233054
Program Studi : Diploma III Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

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

Padang, Agustus 2024

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd	(Ketua)	
Okki Trinanda, SE, MM	(Anggota)	
Yolandafitri Zulvia, SE, M.Si	(Anggota)	

ABSTRAK

Muhammad Fadhil Al Thafi : Analisis Kualitas Layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Provinsi Sumatera Barat Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Padang

Pembimbing :Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Samsat Provinsi Sumatera Barat kepada wajib pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Padang. Bentuk penelitian adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Jenis penelitian merupakan deskriptif kuantitatif, populasinya merupakan seluruh wajib pajak orang pribadi di kota Padang yang menggunakan layanan Samsat kota Padang untuk membayar pajak kendaraan bermotor, dengan jumlah sampel 100 orang. Sumber data adalah data primer dan data sekunder. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan pengumpulan data melakukan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data menggunakan statistic deskriptif.

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan ditemukan penilaian kualitas layanan Samsat sebagai berikut Jika dilihat secara per dimensi kualitas layanan E-Samsat diperoleh bahwahnya dimensi bukti fisik, daya tanggap dan empati yang tingkat capaian respondennya sangat baik. Sementara untuk dimensi keandalan, dan jaminan tingkat capaian respondennya baik. Secara keseluruhan kualitas layanan Samsat provinsi Sumatera Barat dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di kota padang adalah sangat baik dapat dilihat dari rata-rata Tingkatan Capaian Responden yaitu sebesar 4,06 serta TCR sebesar 81,2%.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Samsat, Pajak Kendaraan Bermotor

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Fadhil Al Thafi
NIM : 20233054
Tempat/Tanggal Lahir : Padang, 10 November 2002
Program Studi : D3 Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Perumahan Indah Budi Sejati A/5, Pasar Ambacang, Kecamatan Kuranji, Kota Padang, Sumatera Barat
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Provinsi Sumatera Barat Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya 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 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 dosen pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan 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 di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, 16 Agustus 2024

Yang menyatakan,



MUHAMMAD FADHIL AL THAFI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir. Tugas Akhir yang penulis selesaikan ini berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Provinsi Sumatera Barat Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Padang”**.

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

Dalam menyusun Tugas Akhir ini penulis tidak mampu menyelesaikannya tanpa bantuan orang lain. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang sudah memudahkan dan melancarkan jalan penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini,
2. Bapak Herry Yaddi dan ibu Rini Elvira selaku Orang tua yang sudah memberikan dukungan penuh secara moral dan materi kepada penulis dengan penuh kesabaran dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.
3. Ibu Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd, selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing dan memberipengarahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.
4. Bapak Ilham Thaib, S.E, M.M, selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberipengarahan selama setiap semester.

5. Bapak Dekan Prof. Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D beserta Wakil Dekan I, II, III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Firman, SE.M.Sc, selaku Ketua Progam Studi DIII Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
7. Kepala Kantor Samsat Kota Padang yang sudah membantu penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Jurusan Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang, khususnya angkatan 2020 (yang telah bersama-sama bahu membahu dalam suka dan duka selama perkuliahan, semoga semua yang kita perbuat menjadi kenangan dan pengajaran dimasa yang akan datang).
9. Pihak-pihak lain yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga tugas akhir ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan wacana bagi semua pihak yang membutuhkan.

Padang, Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	i
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pajak	9
1. Pengertian Pajak	9
2. Jenis Pajak	10
B. Pajak Daerah	12
1. Pengertian Pajak Daerah.....	12
2. Jenis Pajak Daerah	13
C. Pajak Kendaraan Bermotor.....	16
1. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor	16
2. Subjek dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor	17
3. Dasar Pengenaan dan Tarif Pajak Kendaraan Bermotor ...	17
D. Layanan Samsat	19
E. Kualitas Layanan.....	28
1. Pengertian Kualitas Layanan	28
2. Indikator Kualitas layanan	29

BAB III PENDEKATAN PENELITIAN

A. Bentuk Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Rancangan Penelitian	36
1. Jenis Penelitian.....	36
2. Tahap Penelitian.....	37
3. Objek Penelitian	38
4. Populasi dan Sampel	38
5. Sumber data	40
6. Instrumen Penelitian.....	41
7. Teknik Pengumpulan Data	42
8. Teknik Analisis Data	47
1) Uji Validitas dan Reliabilitas	47
2) Statistik Deskriptif.....	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian	51
1. Sejarah Kantor Samsat Padang	51
2. Deskripsi Umum Kantor Samsat Padang	52
3. Visi dan Misi UPTD PPD Samsat di Kota Padang	53
4. Kegiatan yang dilakukan Kantor Samsat Padang	53
B. Hasil Penelitian	55
1. Deskripsi Responden.....	55
2. Hasil Pengolahan Data	58
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
2. Tingkat Capaian Responden	62
1) Dimensi Bukti Fisik	62
2) Dimensi Keandalan	64
3) Dimensi Daya Tanggap	66
4) Dimensi Jaminan.....	69
5) Dimensi Empati.....	71

BAB V PENUTUP

A Kesimpulan.....	74
B Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Rekapitulasi Penerimaan PKB Unit Pelayanan Teknis Daerah Samsat Kota Padang Tahun 2019-2023	4
Tabel 2. Alternatif Kategori Jawaban.....	42
Tabel 3. Kisi Angket.....	42
Tabel 4. Kategori Persentase Pencapaian Nilai	50
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Table 6. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	56
Table 7. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	57
Table 8. Hasil Uji Validitas	58
Table 9. Uji Reliabilitas	61
Table 10. Hasil Deskripsi Tingkat Capaian Responden (TCR) Bukti Fisik	62
Table 11. Hasil Deskripsi Tingkat Capaian Responden (TCR) Keandalan.....	64
Table 12. Hasil Deskripsi Tingkat Capaian Responden (TCR) Daya Tanggap	66
Table 13. Hasil Deskripsi Tingkat Capaian Responden (TCR) Jaminan	69
Table 14. Hasil Deskripsi Tingkat Capaian Responden (TCR) Empati	71
Table 15. Tingkatan Capaian Responden Per Dimensi Kualitas Layanan	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	TampilanBeranda e-Samsat Sumbar	23
Gambar 2.	Tampilan Info PKB pada e-Samsat Sumbar	23
Gambar 3.	Tampilan Info Tagihan Pajak Kendaraan Bermotor	24
Gambar 4.	Tampilan Jadwal SamsatKelilingTiap Daerah	25
Gambar 5.	Tampilan Periode SamsatKeliling	25
Gambar 6.	Tampilan Jadwal SamsatKeliling Bulan Januari 2023.....	26
Gambar 7.	Tampilan Menu Monitoring Antrian.....	26
Gambar 8.	Tampilan status transaksi dan monitoring kasir PKB	27

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang - undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraPrestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2016). Terdapat berbagai jenis pajak, salah satunya dikelompokkan berdasarkan lembaga pemungutnya yaitu pajak daerah. Selanjutnya yang termasuk kedalam pajak daerah salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor (Resmi, 2014).

Menurut Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah Pasal 1 ayat (12) menyebutkan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Selanjutnya pasal 1 ayat (13) menyebutkan bahwa Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat- alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen sertakan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pendapatan daerah yang punya kontribusi besar untuk pajak daerah. Hal ini dikarenakan terdapat peningkatan jumlah pengguna kendaraan bermotor setiap tahunnya pada setiap daerah. Pada saat ini kendaraan bermotor sudah menjadi kebutuhan mutlak masyarakat untuk melaksanakan kegiatan sehari-hari. Selain karena bertambahnya kebutuhan akan kendaraan pribadi, faktor lain seperti mudahnya memiliki kendaraan bermotor juga menjadikan masyarakat lebih mudah tertarik membeli, apalagi datang dengan berbagai penawaran seperti uang muka dan cicilan pembayaran yang rendah.

Pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dilaksanakan oleh instansi yang berwenang yaitu Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Samsat merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja. Salah satu wilayah kerja dari Unit Pelayanan Teknis Daerah samsat adalah Provinsi Sumatera Barat. Provinsi Sumatera Barat memiliki 19 kabupaten dan kota yang berarti terdapat 19 Unit Pelayanan Teknis Daerah samsat di Provinsi Sumatera Barat yang salah satunya berlokasi di kota Padang. Samsat kota Padang berlokasi di Jl. Asahan No.2 Padang. Samsat kota Padang bertanggung jawab memberikan pelayanan publik kepada masyarakat terkait dengan hal yang berhubungan dengan kendaraan bermotor yang berada di wilayah kota Padang.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

dengan peraturanperundangundangan bagi setiap warga negara dan pendudukatas barang, jasa, dan / atau pelayananadministratif yang disediakan oleh penyelenggarapelayananpublik.

Pelayananpublik yang diberikan kepadamasyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas, sekaligus mendekati harapan masyarakatkarena baik buruknyapelayananpublik yang diberikan instansikepadamasyarakat sering dijadikan tolakukurkeberhasilansuatuinstansidalam memberikan pelayananpublik. Dalam penelitian ini dapat dipaparkanbahwasamsatkota Padang merupakan salah satuketerwakilalpemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam memberikan pelayananpublikkepadamasyarakat dalam hal yang berkaitan dengan pengurusan surat-suratkendaraan bermotor di kota Padang.

Layanan samsatkotaPadang dilaksanakan secara offline dan online. Dimana untuk layanan offline masyarakat dapat datang langsung ke kantorUnit PelayananTeknis Daerahsamsat kotaPadang. Kemudian untuk menunjang pelayanansamsatkota Padang menghadirkan beberapa layanan tambahanberupasamsatkeliling, samsatgerai, samsat drive-thru, samsat nagari maupun samsat mal pelayananpublik. Sementara untuk online dapat diakses melalui aplikasi e-samsat mobile yaitu E-Samsat Sumbar dengan memilihkotapadang sebagai wilayah untuk mendapatkan layanan.

Jenis-jenisadministrasipelayanan yang bisa dilayani di kantorsamsat UPTD (Unit PelayananTeknis Daerah) kotapadang yaitu pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pengesahan STNK tahunan, RegistrasiKendaraan dan Perubahan Nomor Polisi 5 tahunan. Proses Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) Kendaraan Baru (BBN 1) serta

proses ganti kepemilikan kendaraan bermotor (BBN 2). Proses Mutasi Kendaraan Bermotor baik dari luar (mutasi masuk) maupun yang akan ke luar (mutasi keluar). Pencetakan Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran (TBPKP) / bukti pembayaran PKB setelah melakukan pembayaran di E-Samsat. Pencetakan STNK duplikat karena kehilangan STNK yang lama serta proses perubahan kendaraan seperti perubahan warna kendaraan atau bentuk kendaraan.

Selanjutnya untuk layanan tambahan samsat kotapadang berupa samsat keliling, samsat gerai, samsat drive-thru, samsat nagari maupun samsat mal pelayanan publik, pelayanan yang diberikan terbatas hanya untuk layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor serta layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Kemudian untuk layanan e-samsat yang diakses melalui aplikasi e-samsat mobile berupa E-Samsat Sumbarmasyarakat dapat mendapatkan layanan berupa informasi mengenai jadwal samsat keliling, info PKB dengan layanan berupa pengecekan tagihan atau denda pajak kendaraan bermotor, monitoring antrian, serta informasi GIS Payment Point.

Berikut ini adalah data rekapitulasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Unit Pelayanan Teknis Daerah samsat kota Padang baik secara offline maupun online periode 2019 – 2023:

Tabel 1. Data Rekapitulasi Penerimaan PKB Unit Pelayanan Teknis Daerah Samsat Kota Padang Tahun 2019-2023

Tahun	Target	Realisasi	% realisasi
2019	395.839	403.727	102,0
2020	357.640	292.704	81,8
2021	282.658	288.138	101,9
2022	296.233	307.778	103,9

2023	306.724	305.415	99,6
------	---------	---------	------

Sumber: Kantor Unit Pelayanan Teknis Daerah Samsat Kota Padang

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa berdasarkan target dan realisasi, terlihat bahwa terjadi fluktuasi dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor periode 2019-2023. Dimana realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2019 melebihi target yang ditetapkan sebesar 2%. Selanjutnya pada tahun 2020 realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor mengalami penurunan sehingga berada dibawah target yang ditetapkan dimana realisasinya hanya mencapai 81,8%. Namun pada tahun 2021 hingga 2022 realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor kembali mengalami peningkatan berkisar antara 1,9% hingga 3,9% dari target yang ditetapkan. Kemudian pada tahun 2023 realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor kembali mengalami penurunan sehingga berada dibawah target yang ditetapkan dimana realisasinya hanya mencapai 99,6%. Hal ini dapat mengindikasikan belum maksimalnya pelayanan publik yang diterima masyarakat dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dimana kemungkinan ini terjadi karena masyarakat menilai standar kualitas pelayanan yang berkualitas, cepat, prosedur mudah, lokasi terjangkau, jangka waktu pelayanan cepat dan penanganan pengaduan yang memadai belum terpenuhi sesuai dengan yang diharapkan masyarakat selaku wajib pajak dari pajak kendaraan bermotor yang mereka gunakan. Selain itu juga akibat dari keengganan dan keterlambatan wajib pajak itu sendiri dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Hal ini didukung dengan hasil survey lapangan dimana ditemukan informasi bahwa terdapat beberapa alasan wajib pajak enggan untuk membayar pajak kendaraan bermotor dikarenakan lamanya proses pembayaran mengganggu dan menunda kegiatan kerja wajib pajak. Selain itu sebagian dari wajib pajak memiliki akses lokasi yang terbilang cukup jauh dari kantor Unit Pelayanan Teknis Daerah samsat kota Padang. Sementara untuk keterlambatan dikarenakan wajib pajak lupa tanggal jatuh tempo bayar pajak kendaraan bermotor. Kemudian kendaraan dalam proses kredit yang dibeli secara bekas sehingga terkendala pada syarat pembayaran pajak yang harus menggunakan KTP asli pemilik motor namun pada saat membayar bukan pemilik motor sendiri yang membayar pajak sehingga tidak terpenuhinya persyaratan tersebut maka tertundalah pembayaran PKB. Selain itu juga karena tidak mampu membayar besaran pokok pajak kendaraan bermotor yang harus dibayarkan karena perekonomian yang sulit.

Sementara kendala dari layanan E-Samsat dikarenakan akibat terjadinya layanan error akibat gangguan Jaringan internet sehingga terkendala dalam layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain itu juga disebabkan sulitnya akses pembayaran melalui e-samsat untuk kendaraan dengan status kepemilikan lebih dari satu, kemudian kendala lainnya akibat terbatasnya akses jaringan untuk kode pembayaran, sehingga kode yang digunakan untuk membayar tidak sampai ke akun wajib pajak, sehingga kedua kendala tersebut mengharuskan wajib pajak untuk membayar melalui kantor samsat kota Padang.

Kualitas layanan kepada wajib pajak menjadi bagian penting dalam membentuk persepsi positif terhadap kepatuhan wajib pajak, maksud dari persepsi positif yaitu dengan adanya kualitas layanan yang baik kepada wajib pajak maka masyarakat akan memiliki motivasi yang cukup sehingga tidak dirugikan apabila membayar pajak. Kualitas layanan juga akan membantu meningkatkan rasa kepercayaan kepada lembaga pemungut pajak sehingga mengurangi adanya penghindaran pajak (*tax avoidance*) yang sering dilakukan oleh wajib pajak. Apabila wajib pajak sudah mendapatkan kualitas layanan yang baik maka wajib pajak akan lebih patuh untuk membayar pajak, dengan begitu penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak bisa lebih ditingkatkan lagi. Jika rasa kepercayaan sudah didapatkan, maka orang tersebut dengan senang hati melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak, demikian sebaliknya. Karena itu kualitas layanan adalah upaya untuk memenuhi keinginan wajib pajak dalam menyeimbangkan harapan wajib pajak.

Dari fenomena di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada wajib pajak orang pribadi di Kota Padang yang menggunakan layanan samsat kota Padang untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Oleh sebab itu peneliti membahas apakah dengan adanya layanan samsat dapat meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota Padang. Maka peneliti bermaksud untuk menyusun tugas akhir yang berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Provinsi**

Sumatera Barat Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Padang”

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas layananansamsat Provinsi Sumatera Barat kepada wajib pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan daripenelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layananansamsat Provinsi Sumatera Barat kepada wajib pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Peneliti

Penelitian yang dilakukan dapat menambah wawasan dan pengetahuanpeneliti mengenai kualitas layananansamsatkepada wajib pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, sehingga dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh kedepannya.

2. Bagi Instansi/Dinas

Hasil daripenelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di masa yang akandatang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab IV penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa menyadari 100 sampel wajib pajak orang pribadi di Kota Padang yang menggunakan layanan samsat kota Padang untuk membayar pajak kendaraan bermotor yang dijadikan sebagai responden penelitian ditemukan penilaian kualitas layanan Samsat sebagai berikut:

1. Jika dilihat secara per dimensi kualitas layanan E-Samsat diperoleh bahwa dimensi bukti fisik, daya tanggap dan empati yang tingkat capaian respondennya sangat baik. Sementara untuk dimensi keandalan, dan jaminan tingkat capaian respondennya baik
2. Secara keseluruhan kualitas layanan Samsat provinsi Sumatera Barat dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di kota Padang adalah sangat baik dapat dilihat dari rata-rata Tingkat Capaian Responden yaitu sebesar 4,06 serta TCR sebesar 81,2%.

B. Saran

Berdasarkan penelitian ini, penulis ingin memberikan saran kepada beberapa pihak yaitu:

- 1) Bagi pihak peneliti selanjutnya

Dalam hal penelitian ini dilakukan penyebaran kuisioner kepada wajib pajak orang pribadi di Kota Padang yang menggunakan layanan samsat kota Padang untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Namun, wajib pajak yang menjadi sampel dalam penelitian ini belum dikelompokkan berdasarkan layanan samsat apakah apakah wajib pajak tersebut hanya membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) atau mengurus bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) dan lainnya, sehingga disarankan untuk penelitian selanjutnya, membuat penelitian yaitu dengan menambahkan pengelompokan layanan Samsat yang dipergunakan wajib pajak

2) Bagi instansi Samsat kota Padang

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, menunjukkan bahwa kualitas layanan Samsat secara keseluruhan sangat baik. Maka dari hal tersebut, peneliti berupaya memberikan saran agar kantor Samsat di kota Padang selalu mengupayakan dalam peningkatan ekspektasi kualitas layanan yaitu bukti fisik (penyesuaian kondisi tempat parkir dengan jenis kendaraan), keandalan (layanan secara online melalui aplikasi e-samsat agar dapat diandalkan), daya tanggap (ketanggapan mengatasi kesulitan untuk akses jaringan untuk layanan samsat secara online), jaminan (pegawai mampu menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan wajib pajak untuk tidak khawatir atas kendala pembayaran pajak kendaraan bermotor) serta empati (pegawai bisa memberikan perhatian individual

kepada wajib pajak yang awam dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor).

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Bate'e, M. M. (2018). Analisis Sistem Pelaksanaan Penghitungan Pajak Atas Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Pajak Daerah Di Kantor Samsat. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Ekonomi*, 4(2), 1163–1184.
- Budi, A. P. (2013). *Manajemen Marketing Perhotelan*. Andi.
- Diana, A., & Setiawati, L. (2014). *Perpajakan : Teori dan Peraturan Terkini*. Yogyakarta : Andi.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (Global Ed). Pearson Education Limited.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Andi.
- Resmi, S. (2014). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta : Salemba Empat.
- Saragih, A. H., Susilawati, N., & Hendrawan, A. (2019). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik: Studi Pada Penerapan Kebijakan Electronic Samsat (E-Samsat) Di Provinsi DKI Jakarta. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 12–24.
- Sarwono, J. (2012). *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif: Menggunakan Prosedur SPSS*. Elex Media Komputindo.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset Pada Hotel Berbintang di Sumatera Utara)*. Deepublish.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryarini, T., & Tarmudji, T. (2012). *Pajak Di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (Edisi 5). Yogyakarta : Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (n.d.).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan. (n.d.).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. (n.d.).
- Waluyo. (2017). *Perpajakan Indonesia* (Edisi ke-1). Jakarta : Salemba Empat.