

ABSTRAK

Tesis ini berjudul **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA BANJAR**. Kota Banjar sebagai salah satu kota di Indonesia memiliki tantangan tersendiri dalam mengelola pelayanan publik, termasuk pelayanan pajak kendaraan bermotor. Latar belakang penelitian ini didorong oleh pentingnya kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Banjar. Semakin banyaknya jumlah kendaraan dan selain itu tingginya angka penerimaan PKB juga merupakan bentuk kepuasan masyarakat dalam membayar pajak terhadap pelayanan yang diberikan instansi terkait yaitu SAMSAT Kota Banjar. 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. Dengan menjawab tuntutan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga tercipta kepuasan publik dalam hal pemberian pelayanan khusus pada Kantor SAMSAT Kota Banjar.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Banjar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggunakan observasi, wawancara atau angket, mengenai keadaan sekarang ini, mengenai subjek yang diteliti. Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan kata lain, penelitian ini disebut penelitian kualitatif karena merupakan penelitian yang tidak mengadakan perhitungan.

Hasil penelitian disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kota Banjar telah sesuai dengan indikator penilaian berdasarkan dimensi bentuk fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). meskipun masih terdapat indikator yang perlu dibenahi yakni kehandalan (*reliability*), dimana terdapat kekurangan yang signifikan dalam hal penyampaian informasi. Adapun kepuasan wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Banjar, sudah cukup terpenuhi, hanya beberapa hal yang menjadi sorotan wajib pajak, yakni saran utama yang diberikan oleh banyak informan adalah peningkatan sosialisasi mengenai layanan dan prosedur yang tersedia di Kantor SAMSAT Kota Banjar dan kurangnya kejelasan dan kelengkapan informasi yang disampaikan oleh petugas juga menjadi kelemahan yang perlu diperbaiki, sebab ketidaktahuan akan informasi tersebut dapat menjadi salah satu faktor wajib pajak menunggak pembayaran pajaknya. Solusi yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Banjar telah sesuai dengan apa yang diharapkan, meskipun terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan berdasarkan saran dan keluhan wajib pajak berupa sosialisasi layanan SAMSAT, penambahan personil, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia untuk dapat terus meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

This thesis is entitled **ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN INCREASING MOTOR VEHICLE TAXPAYER SATISFACTION AT THE BANJAR CITY SAMSAT OFFICE**. Banjar City as one of the cities in Indonesia has its own challenges in managing public services, including motor vehicle tax services. The background to this research is driven by the importance of service quality in increasing taxpayer satisfaction at the Banjar City SAMSAT Office. The increasing number of vehicles, and apart from that, the high number of PKB revenues, is also a form of public satisfaction in paying taxes for the services provided by the relevant agency, namely SAMSAT Banjar City. So that the satisfaction felt by the public results in awareness of being obedient to paying taxes, which is their obligation as vehicle owners. However, public satisfaction with Motor Vehicle Tax (PKB) services at the SAMSAT Office certainly differs in level from one individual to another. By responding to these demands, it is hoped that it can improve the quality of public services so as to create public satisfaction in terms of providing special services at the Banjar City SAMSAT Office.

The research aims to determine the quality of service in increasing the satisfaction of motor vehicle taxpayers at the Banjar City SAMSAT Office. The research method used in this research is a descriptive-qualitative approach. Descriptive research is research that uses observations, interviews, or questionnaires regarding the current situation regarding the subject being studied. Qualitative methodology is a research procedure that produces descriptive data in the form of written or spoken words from people and observable behavior. In other words, this research is called qualitative research because it is research that does not carry out calculations.

The results of the research concluded that the service quality of the Banjar City SAMSAT Office was in accordance with assessment indicators based on the dimensions of physical form (tangible), reliability, responsiveness, assurance, and empathy. although there are still indicators that need to be improved, namely reliability, where there are significant deficiencies in the delivery of information. As for taxpayer satisfaction at the Banjar City SAMSAT Office, it is sufficient; only a few things are highlighted by taxpayers, namely the main suggestion given by many informants is increasing socialization regarding the services and procedures available at the Banjar City SAMSAT Office and the lack of clarity and completeness. The information conveyed by officers is also a weakness that needs to be corrected, because ignorance of this information can be a factor in taxpayers being in arrears in paying their taxes. The solutions implemented to improve service quality in increasing taxpayer satisfaction at the Banjar City SAMSAT Office are in line with what was expected, although there are several things that need to be improved based on suggestions and complaints from taxpayers in the form of socializing SAMSAT services, adding personnel, and increasing resource capacity. humans to be able to continue to increase taxpayer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Motor Vehicle Taxpayer Satisfaction