

**ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP
PELAYANAN KANTOR SISTEM ADMINISTRASI
MANUNGGAL SATU ATAP KABUPATEN KUANTAN
SINGINGI**

SKRIPSI

*Disusun dan diajukan untuk melengkapi dan memenuhi
syarat mencapai gelar sarjana
Program Studi Administrasi Negara*



Oleh ;

YETRIA ASMANINGSIH
200411055

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2024**

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

OLEH :

YETRIA ASMANINGSIH
NPM.200411055

Penelitian ini dilakukan pada kantor system administrasi manunggal satu Atap (SAMSAT) kabupaten kuantan singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan untuk Antara harapan dan kenyataan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh SAMSAT dan apakah wajib pajak sudah merasa baik dengan pelayanan yang diberikan tersebut. Penelitian ini merupakan studi kasus. Data diperoleh dengan melakukan observasi dan kuisioner. Sampel yang digunakan 50 responden. Penulis menggunakan data primer sebagai data utama dan data sekunder sebagai data pendukung. Data primer diperoleh diperoleh dari kuisioner yang disebarkan bagi wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kuantan singingi. kategori penilaian sangat baik 8,5 orang, untuk kategori penilaian baik 11,5 orang, untuk penilaian kategori cukup baik 12,6 orang, untuk penilaian kategori kurang baik 10,5 orang, untuk kategori sangat tidak baik 1,9 orang. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 3,28% yang berada pada interval 2,80-3,69, hal ini menunjukkan bahwa rekapitulasi tanggapan responden terhadap kinerja pegawai dikantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Kuantan Singingi adalah Cukup Puas. Tanggapan responden terhadap kinerja pegawai dikantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap adalah Cukup baik. Dari 5 indikator ada 2 indikator yang memiliki rata-rata yang cukup rendah dibandingkan indikator lainnya.

Kata kunci : Analisis Kepuasan Wajib Pajak

ABSTRACT

ANALYSIS OF TAXPAYER SATISFACTION WITH SERVICES IN THE MANUNGGAL ONE-ROOF ADMINISTRATIVE SYSTEM OFFICE, KUANTAN SINGINGI DISTRICT

BY :

YETRIA ASMANINGSIH
NPM.200411055

This study was conducted at the office of the one roof administration system (SAMSAT) of Kuantan Singing Regency. The purpose of the study is to determine the expectations and reality of taxpayer satisfaction with the motor vehicle tax service carried out by SAMSAT and whether taxpayers felt good about the services provided. This study is a case study. Data were obtained by conducting observations and questionnaires distributed to motor vehicle taxpayers at the Kuantan Singing SAMSAT office. The assessment category is very good 8.5 people. For the good assessment category 11.5 people, for the fairly good assessment category 12.6 people, for less good assessment category 10.5 people, for the very bad category 1.9 people, the average respondent response was 3.28% which was in the interval of 2.80-3.69, this shows that the recapitulation of respondent responses to employee performance at the one-stop integrated administration system office in Kuantan Singing Regency is quite good. Of the 5 indicators, there are 2 indicators that have a fairly low average compared to other indicators.

Keywords: Taxpayer Satisfaction Analysis

BAB I

PENDAHULIAN

1.1 Latar belakang masalah

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 pada alenia keempat disebutkan bahwa tujuan dari Negara Republik Indonesia adalah melindungi segenap bangsa indonesia, dan seluruh tumpah dara indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia . pada umumnya suatu Negara itu membutuhkan pendapatan yang sangat besar guna untuk mewujudkan tujuan tersebut. Maka untuk mendapatkan dana tersebut pemerintah melakukan pemungutan kepada masyarakat yang biasa dikenal dengan sebutan Pajak.

Pajak merupakan iuran yang wajib diberlakukan pada setiap wajib pajak atas objek pajak yang dimilikinya. Pajak yang di pungut itu sendiri dari warga Negara Indonesia dan dipungut oleh suatu badan yang di bentuk oleh pemerintah.

Pajak merupakan salah satu sektor pendukung yang sangat besar bagi pemerintahan untuk memenuhi tujuan Negara Republik Indonesia. Hal tersebut terbukti pada realisasi pendapatan negara tahun 2022 yang penulis baca dari portal resmi milik Kementrian Keuangan Republik Indonesia. Menteri keuangan Sri Mulyani Indrawati mengatakan bahwa “ Realisasi pendapatan negara APBN tahun 2022 terealisasi Rp.2.626,4 triliun atau 115,9% dari targer berdasarkan peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2022 sebesar Rp.2.266,2 triliun”.

Ditinjau dari lembaga pemungutannya, pajak di indonesia dikelompokan menjadi 2 bagian, yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak pusat merupakan

Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dengan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, sedangkan Pajak Daerah merupakan Pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Daerah itu sendiri.

Pajak yang langsung dipungut oleh Pemerintah pusat yakni, Pajak penghasilan (pph), Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPN dan PPn BM), Bea Matrai, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Dan Bea perolehan Atas Tahan dan Bangunan (BPHTB), (Mardiasmo 2016:8).

Sedangkan jenis-jenis pajak yang dipungut oleh daerah terbagi menjadi dua, yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan retribusi Daerah, Jenis-jenis Pajak Daerah Adalah sebagai berikut ini :

1. Pajak Provinsi terdiri atas:
 - a. Pajak kendaraan bermotor,
 - b. Bea balik nama kendaraan bermotor,
 - c. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor,
 - d. Pajak air permukaan,
 - e. Pajak rokok

Dari beberapa jenis pajak Daerah di Riau Khususnya Kabupaten Kuantan Singingi, Pajak Kendaraan Bermotor lah merupakan salah satu jenis Pajak yang memberikan sumber pendapatan yang cukup besar. Mardiasmo (2016:3) menyebut bahwa “pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang

masuk dalam kas negara yang melaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa”.

Penyederhanaan dalam prosedur administrasi menjadi salah satu faktor meningkatkan pendapatan daerah Teluk Kuantan pada sektor Pajak Kendaraan Bermotor. Masyarakat wajib pajak cukup datang dan menyerahkan KTP, STNK, serta BPKB kepada petugas yang berada di kantor Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Kuantan Singingi, lalu menunggu beberapa saat hingga petugas tersebut memanggil kembali nama yang bersangkutan.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas Sistem Administrasi Manunggal satu Atap yaitu dengan memberikan alur dari pembayaran untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, perpanjangan pajak kendaraan bermotornya. Wajib pajak hanya perlu melihat alur yang berada pada dinding loket yang ada.

Dari yang peneliti lihat terdapat banyak sekali kekurangan dalam pelayanan pada Kantor Sistem Manunggal satu Atap Taluk Kuantan, pelayanan masih menggunakan metode manual, belum menggunakan metode digital. Pelayanan masih kurang cekatan dalam melayani wajib pajak. Masih banyak wajib pajak yang lebih memilih untuk menggunakan orang dalam untuk membayarkan pajak kendaraan bermotornya. Wajib pajak masih kurang jelas dengan alur pembayaran pajak dan perpanjangan pajak kendaraan bermotornya.

Sederhananya prosedur administrasi pada pemungutan pajak di kantor Satuan Administrasi Manunggal satu Atap saat ini, namun sebagian besar masyarakat tidak tahu bagaimana mekanisme dalam pemungutan pajak yang dilakukan petugas ,

sehingga kebanyakan masyarakat yang enggan membayar pajak kendaraan bermotornya. Maka berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk meneliti “ **Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Kuantan Singing**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, Bagaimana Analisis kepuasan wajib pajak Terhadap Pelayanan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Kuantan Singing?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan tentang Analisis kepuasan wajib pajak Terhadap Pelayanan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Kuantan Singing.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembangan ilmu administrasi yang berhubungan dengan perpajakan, khususnya tentang Analisis kepuasan wajib pajak Terhadap Pelayanan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Kuantan Singing.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran:

- 1.4.1.1 Bagi pemerintah, sebagai pandangan tentang analisis kepuasan wajib pajak
- Bagi penulis, memulai penelitian ini dapat meningkatkan wawasan serta

pengetahuan, khususnya mengenai analisis kepuasan wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4.1.2 Bagi Pembaca, penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi dan referensi untuk pembaca selanjutnya melakukan penelitian dalam bidang yang sama atau pun judul yang sama.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan terhadap analisis kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Kuantan Singingi dapat diketahui bahwa pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku

6.2 Saran

1. untuk meningkatkan pelayanan yang ada di kantor sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Kuantan Singingi dengan optimal dan mengadakan pelatihan bagi seluruh karyawan Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap.
2. perlu ditingkatkan motivasi kerja bagi karyawan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan dibidang pelayanan.
3. para pegawai di kantor Sistem Manunggal Satu Atap harus mempunyai sikap tolong menolong dalam meningkatkan kinerja serta berkomunikasi tentang masalah dalam hal-hal yang baik juga bisa meningkatkan keterampilan berkomunikasi para pegawai
4. pegawai harus lah lebih aktif dalam mengawasi jalanya tahapan- tahapan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor sebagai pegawai yang bertugas pada Kantor Sistem Manunggal Satu Atap Kabupaten Kuantan Singingi.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, Farid. 2015. *Teori dan konsep Administrasi : Dari Pemikiran Pradigmatik Menuju Redefensi*. Jakarta : Rajawali Pers.

Ali, Farid. 2011 *Teori dan Konsep Administrasi*. Penerbit : Rajawali Pers

Fahmi, Irham, 2015. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, Bandung : CV . Alfabeta

G.R Terry (2010:16) *The Management Of human Resource Development Based On The Action, Planing, Organizing, And Controlling*. Jurnal Manajmen, 10(2), pp. 129-124.

Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.

Irawan Soehartono. 2021. *Metode Penelitian Sosial* (Edisi Ke Sepuluh)

Indradi, Samsir Samsuddin. 2015. *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Jatim: Intrans Publishing

Mardiatmo, 2010 *Perpajakan* (edisi revisi). Jakarta

Nawawi, Zidan. 2013. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: Rajawali Pers

Sugiono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (Cetakan Ke Tiga)

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta

Posolong, Harbani, 2017, *Teori Administrasi Publik*, Bandung : CV. Alfabeta

Mardiatmo, 2010. *Perpajakan* (edisi revisi). Jakarta

A. Undang-Undang:

peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor pasal 13 ayat 2

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan retribusi Daerah

peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor pasal 13 ayat 2