

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi pada Samsat Bandar Lampung Kota Bandar Lampung)

Oleh
AYUNI ARIA PRATIWI

Samsat Bandar Lampung harus mampu memberikan Kualitas Pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh Samsat Bandar Lampung dan menjadikan realisasi penerimaan PKB sebanding atau lebih dari target yang ingin dicapai oleh Samsat Bandar Lampung. Tujuan yang dicapai dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Bandar Lampung.

Desain penelitian ini berupa desain penelitian kuantitatif. populasi adalah wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Bandar Lampung yang berjumlah 246.758 orang. Jumlah sampel 100 orang Teknik sampling yang digunakan adalah *consecutive random sampling* yaitu semua subyek yang data secara berurutan dan memenuhi kriteria. Analisis kuantitatif untuk menguji hipotesis asosiatif (hubungan antar variabel) menggunakan pendekatan Korelasi Product Moment yang dalam perhitungannya menggunakan bantuan program aplikasi komputer SPSS 22.00 for Windows.

Berdasarkan kajian teoritik dan hasil analisis data, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak Samsat Kota Bandar Lampung. Hasil Uji-F didapatkan nilai F_{hitung} yaitu = 6,066. Apabila dibandingkan dengan F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% dan $\alpha = 0,05$ yaitu 3,07 maka $F_{hitung} = 6,066 > F_{tabel} = 3,07$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara Variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan wajib pajak) Samsat Kota Bandar Lampung. Koefisien Determinasi (KD) = $(R^2) = 0,562^2 = 0,316 \times 100\% = 31,6\%$. Dapat diambil kesimpulan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap Kepuasan wajib pajak (Y) sebesar 31,6% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan, wajib pajak

ABSTRACT

EFFECT OF SATISFACTORY QUALITY OF TAXPAYERS IN MOTOR VEHICLE TAX PAYMENTS

(Studies in SAMSAT Bandar Lampung, Bandar Lampung)

By

AYUNI ARIA PRATIWI

SAMSAT Bandar Lampung should be able to provide good quality service to the taxpayer so that the taxpayer get satisfaction in the services provided by SAMSAT Bandar Lampung and make the realization of revenue PKB comparable or more of the target to be achieved by samsat Bandar Lampung. Objectives achieved in this study to determine the effect of service quality to satisfaction of the taxpayer in the payment of motor vehicle tax in SAMSAT Bandar Lampung.

Design of this research is a quantitative research design. population are taxpayers in the payment of motor vehicle tax in Bandar Lampung SAMSAT amounting to 246 758 people. 100 sample sampling technique is random consecutive sampling all subjects data sequentially and meet the criteria. Quantitative analysis to test the hypothesis of associative (the relationship between variables) using Product Moment Correlation approach in its calculations using the help of computer application program SPSS 22.00 for Windows.

Based on theoretical studies and the results of data analysis, it can be concluded that there is a significant and positive influence between the quality of service to the satisfaction of the taxpayer SAMSAT Bandar Lampung. Test Results-F obtained value of F is = 6.066. When compared with F table at a rate of 95% and = 0.05 is 3.07 then of $F = 6.066 > F \text{ table} = 3.07$ so that it can be concluded that there are simultaneous effect between the variable X (quality of service) to Y (Satisfaction taxpayer) SAMSAT Bandar Lampung. The coefficient of determination $(KD) = (R^2) = 0.5622 = 0.316 \times 100\% = 31.6\%$. It can be concluded that the influence of the quality of service (X) to the satisfaction of the taxpayer (Y) of 31.6% while the rest influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: Quality of service, satisfaction, taxpayer