

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KEPUASAN  
WAJIB PAJAK**

**(Studi pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Bandar Lampung)**

**(Tesis)**

**Oleh**

**LUCY AMELIA**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
2014**

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (Studi pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Bandar Lampung)**

**Oleh  
LUCY AMELIA**

Setiap pelayanan publik harus berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan, oleh karena itu kualitas pelayanan publik semestinya ditingkatkan secara optimal. Demikian pula halnya dengan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Bandar Lampung yang menyelenggarakan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor terhadap kepuasan wajib pajak pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Bandar Lampung?" Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor terhadap kepuasan wajib pajak pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Bandar Lampung.

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian survey, dengan mengambil sampel yaitu wajib pajak yang mendapatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor dari Samsat Bandar Lampung dengan jumlah 92 orang. Pengumpulan data dilaksanakan dengan kuisioner dan dokumentasi, data selanjutnya dianalisis dengan rumus regresi linier ganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang meliputi pelayanan cek fisik, pendaftaran berkas di loket, pembayaran dan pengambilan berkas akhir berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Bandar Lampung. Nilai pengaruh tertinggi adalah pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, yaitu 61.2%, sedangkan yang paling rendah adalah pelayanan pendaftaran berkas.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak

## **ABSTRACT**

### **INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON MOTOR VEHICLE TAX PAYMENT TOWARD SATISFACTION OF TAXPAYERS**

**(Study on One Roof Integrated Administration System of Bandar Lampung)**

**By  
LUCY AMELIA**

Every public service should be oriented to the satisfaction of the community as a recipient of the service, therefore the quality of public services should optimally enhanced. Similarly the One Roof Integrated Administration System of Bandar Lampung held motor vehicle tax payment services.

Formulation of the problem in this research is: " How is the influence of Service Quality on Motor Vehicle Tax Payment Toward Satisfaction of Taxpayers on One Roof Integrated Administration System. The purpose of this research is to determine the influence of Service Quality on Motor Vehicle Tax Payment Toward Satisfaction of Taxpayers on One Roof Integrated Administration System.

This type of research is survey research, by taking 92 sample of taxpayers who receive services from the motor vehicle tax. Data collection is carried out by questionnaire and documentation, the data were then analyzed with multiple linear regression formula.

The results of this study indicate that the quality of the motor vehicle tax payment services that include physical check services, file registration counter, late payments and file retrieval effect on taxpayer satisfaction at the One Roof Integrated Administration System of Bandar Lampung. The highest value is effect is motor vehicle tax payment services, namely 61.2 %, while the lowest is the service registration file.

**Keywords :** Service Quality, Taxpayer Satisfaction