

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan gambaran secara mendalam mengenai kualitas pelaksanaan pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor serta faktor pendukung dan faktor penghambat pada layanan SAMSAT Semarang I.

Desain penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Subyek penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait dalam penyelenggaraan layanan SAMSAT Semarang I, sehingga dapat mengetahui masalah secara mendalam tentang pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan kepada wajib pajak, petugas yang terkait antara lain dari Dispenda, Polri dan PT. Jasa Raharja pelaksana layanan di SAMSAT sebagai Instrumen dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan wawancara dan observasi. Dengan model analisis interaktif dalam penelitian data di analisa data, menggunakan teknik analisa kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak tersebut dilihat dari segi *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* sudah berjalan optimal. Faktor pendukung pelaksanaan layanan yaitu adanya kejelasan peraturan penyelenggaraan pelayanan prima, kerjasama dan komunikasi yang baik antar instansi, penggunaan teknologi pelayanan semakin canggih, komitmen petugas tinggi, dukungan pemerintah tinggi, lokasi pelayanan strategis, keadaan sosial, ekonomi yang mendukung sehingga pemilik kendaraan bermotor mendapat pelayanan dengan baik dan cukup memuaskan masyarakat.

Kata kunci : Pelayanan kepada Wajib Pajak, Pajak Kendaraan, SAMSAT

ABSTRACT

This study aims to identify and explain an idea in depth about the quality of service to satisfaction of taxpayer motor vehicle as well as factors supporting and inhibiting factors in service Samsat Semarang I.

This study was descriptive qualitative. The subjects of this study are the parties involved in service delivery Samsat Semarang I, so as to find out the problem in depth about the implementation of vehicle tax services to taxpayers, officer related to, among others from Dispenda, Polri and PT. Jasa Raharja the service at Samsat as instrument in this study. The data collection technique used is to use interviews and observation. With interactive analysis model in the study of data in the data analysis, using qualitative analysis techniques.

Based on the results of this study concluded that the tax service quality in terms of reliability, tangible, responsiveness, assurance, and empathy is running optimally. Factors supporting the implementation of the service that is the clarity of the rules of service delivery excellence, teamwork and good communication between institutions, technology services increasingly sophisticated, staff's commitment is high, government support is high, service locations strategically, the social, economic support so that vehicle owners get services and fairly satisfactory for the community.

Keywords: Services to taxpayers, tax on vehicles, Samsat