

## RINGKASAN

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Banjarnegara”. Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi / pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. SAMSAT merupakan salah satu unit penyedia layanan yang berorientasi kepada kepuasan wajib pajak. Tiga masalah yang sering terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yaitu diskriminasi dalam pelayanan, ketidakpastian waktu dan biaya, dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Masalah ini juga terjadi dalam pelayanan yang diselenggarakan di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Banjarnegara. Permasalahan utamanya yaitu ketidakpastian waktu pelayanan dan masih banyak yang menggunakan jasa calo. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat diukur dari indikator menurut Barata yaitu kemudahan memperoleh jasa, harga yang kompetitif, persyaratan kualitas layanan kepada pelanggan, dan pelayanan yang cepat, tepat dan ramah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Banjarnegara. Sasaran dalam penelitian ini adalah para wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Banjarnegara sebanyak 100 orang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah perhitungan statistik korelasi Kendall Tau-c dan regresi ordinal.

Berdasarkan hasil analisis secara kuantitatif dalam penelitian ini diketahui kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Banjarnegara sebesar 0,504 atau 50,4 persen dan 49,6 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

## SUMMARY

This research titled "The Effect of Service Quality Satisfaction Compulsory Motor Vehicle Tax On Joint Office SAMSAT Banjarnegara district". Public service is a form of services provided bureaucracy / government to the public. Implementation of a public service intended to meet needs in accordance with the wishes and expectations of society. SAMSAT is one unit of a service provider which is oriented to the satisfaction of the taxpayer. The three problems that often occur in the administration of public services in Indonesia, namely discrimination in services, the uncertainty of the time and cost, and low levels of public satisfaction with public services. This problem also occurs in the service held at the Office of the Joint SAMSAT Banjarnegara district. The main issues that the service time of uncertainty and there are still many who use the services of brokers. To determine customer satisfaction can be measured by indicators according to Barata is the ease of obtaining services, competitive prices, quality service to the customers requirements, and service that is fast, accurate and friendly.

This study aims to determine the effect of service quality on taxpayer satisfaction of motor vehicles in the Joint Office SAMSAT Banjarnegara district. Goal of this research is the compulsory motor vehicle tax in the Joint Office SAMSAT Banjarnegara regency as many as 100 people. This study used quantitative research methods associative. The technique of collecting data through questionnaires, observation and documentation. The analysis technique used is a statistical calculation of correlation Kendall Tau-c and ordinal regression.

Based on the results of quantitative analysis in this research note service quality has a significant influence on satisfaction of taxpayers in the Joint Office SAMSAT Banjarnegara 0,504 or 50.4 per cent and 49.6 per cent are influenced by other variables not examined.

Keywords: service quality, customer satisfaction