Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Skripsi STIK-PTIK

Pengaruh pelayanan drive thru terhadap kepuasan wajib pajak di samsat Manyar Surabaya timur

M. Budi Hendrawan

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=30287&lokasi=lokal

---

Abstrak

<p>Pajak merupakan salah satu sumber modal terbesar dalam pembangunan, salah satu penyelenggara pelayanan pajak adalah Samsat. Samsat merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap. Suatu sistem keija sama secara terpadu antara Polri, Dipenda dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk malayani pembayaran pajak yang berkaitan dengan pemasukan uang ke kas negara melalui pajak kendaraan bermotor. Tugas Polri dalam pelayanan Samsat diatur dalam UU No 2 tahun 2002 tentang Polri. <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Drive Thru terhadap kepuasan Wajib Pajak di Samsat Manyar. Drive Thru adalah salah satu layanan pembayaran pajak yang dilaksanakan tanpa harus turun dari mobil. Variabel yang diteliti adalah ketanggapan, kecepatan dan kepercayaan (variabel babas) yang merupakan indikator pelayanan di negara demokrasi (Levine) serta kepuasan wajib pajak (variabel terikat) yang merupakan pendapat dari Parasuraman. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Tehnik pengumpulan data primer dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan (kuisioner) kepada responden yaitu wajib pajak yang telah menggunakan layanan Drive Thru. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 104. Pembagian kuisioner dengan menggunakan tehnik penarikan sampel nonprobabilitas dengan sistem Incidental Sampling. <p>Dalam penelitian ini pengolahan data dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer Statistical Product and Service Solution (SPSS) Version 13, dari hasil analisa data menunjukkan bahwa variabel pelayanan Drive Thru dengan variabel kepuasan wajib pajak Drive Thru Samsat Manyar Surabaya Timur secara linear mempunyai hubungan yang kuat, dimana variabel pelayanan yaitu ketanggapan, kecepatan dan kepercayaan pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang kuat terhadap variabel kepuasan wajib pajak, hal ini dinyatakan dengan kontribusinya sebesar 96,6%. Masing-masing variabel secara signifikan menunjukkan hubungan yang sangat kuat satu sama lain dengan taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5%). <p>Selanjutnya dari hasil analisa data menunjukkan bahwa variabel pelayanan Drive Thru dengan variabel kepuasan wajib pajak Drive Thru Samsat Manyar Surabaya Timur secara linear mempunyai hubungan yang kuat, dimana variabel pelayanan yaitu ketanggapan pelayanan, kecepatan pelayanan dan kepercayaan pelayanan secara parsial (sendiri-sendiri) mempunyai pengaruh yang kuat terhadap variabel kepuasan wajib pajak. Demikian pula jika ditinjau berdasarkan kontribusi dari masing-masing sub variabel koordinasi maka kepercayaan pelayanan Drive Thru mempunyai kontribusi yang paling tinggi. Kontribusi terbesar kedua adalah ketanggapan pelayanan, kecepatan pelayanan mempunyai kontribusi terbesar ketiga. Pengaruh pelayanan Drive Thru terhadap kepuasan wajib pajak dapat dilihat dari hasil analisi regresi linier berganda yang diinterprestasikan dalam persamaan regresi, bahwa apabila tidak ada pelayanan Drive Thru maka kepuasan wajib pajak -0,278. Setelah melalui berbagai pengujian terbukti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada pelayanan Drive Thru terhadap kepuasan wajib pajak di Samsat Manyar Surabaya Timur.