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

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam penerbitan surat tanda nomor kendaraan di samsat balikpapan

Dax ES Manuputty

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=42601&lokasi=lokal

---

Abstrak

Dalam era reforms' yang sampai sekarang ini tetap bergulir, membawa
Kepolisian :Negara Republik Indonesia (Polri) pada suatu keadaan di mana Polri semakin dituntut oleh masyarakat Indonesia dalam hal kualitas pelayanan (service quality) yang diberikan oleh Polri. Salah satu pelayanan yang menjadi tuntutan dari masyarakat terhadap Poiri adalah pelayanan :di bidang lalu lintas dalam hal registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor yaitu penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Penelitian ini rnenganalisis •mengenai Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).
Penelitian ini dilakukan di Samsat Balikpapan dengan tujuan sebagai berikut : (1) Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan Samsat Balikpapan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, (2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan Samsat Balikpapan terhadap kepuasan wajib pajak, dan (3) Untuk mengetahui dan mendalami faktorfaktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Samsat Balikpapan, dengan menggunakan teori kualitas pelayanan dari Berry dan Parasuraman (Fitzsimmons, 1994:190) dalam Nasution (2004:57) yang mengatakan bahwa terdapat terdapat lima dimensi penentu kualitas, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles.
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey, dengan jumlah responden sebesar 318 wajib pajak. Pengambilan sampel dengan menggunakan metode kuota. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada masing - masing responden.
Dari pembahasan diperoleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Besarnya kontribusi kualitas pelayanan secara .bersam-sama atau _simultan (reliabilitg presaonsveness assurance, empathy, dan tangibles) terhadap kepuasan wajib pajak adalah sebesar 51,4%. Sedangkan untuk 48,6% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain. Adapun faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan Samsat Balikpapan terhadap kepuasan wajib pajak adalah faktor eksternal yang berupa tuntutan masyarakat, dan faktor internal yaitu faktor Reformasi Birokrasi Polri dan faktor perubahan sistem pelayanan Samsat Balikpapan seperti perubahan tata layanan dan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, serta faktor komitmen Samsat Balikpapan.