

ABSTRACT

This research is motivated by the lack of optimal motor vehicle tax service in the one-stop one-man administration system (SAMSAT) of Majalengka Regency. Based on the research background that has been described, researchers formulate the research problem as follows:

- 1. How is the quality of service provided in the payment of motor vehicle tax in the One-Stop Single Manpower Administration System (SAMSAT) of Majalengka Regency.*
- 2. Supporting factors as well as inhibiting factors in motor vehicle tax service in the One-Stop Single Manpower Administration System (SAMSAT) of Majalengka Regency.*
- 3. Efforts were made to overcome the problem of improving the quality of motorized vehicle tax services in the One-Stop Single Manpower Administration System (SAMSAT) of Majalengka Regency.*

In this study, researchers used the theory of service quality according to Zeithaml et al using five dimensions in the approach. The five dimensions of service quality include Tangible Dimensions, Responsiveness Dimensions, Reliability Dimensions, Assurance Dimensions and Emphaty Dimensions. Tangible dimension by using parameters of Human Resource Availability, Availability of Information Systems, and Availability of Service Rooms. Reliability Dimensions by using the parameters of Officer Skills, Ability of Officers to Use Tools and Mastery of Officers in providing Services. Responsiveness dimension by using parameters of Service Staff Response, Fast and Right Services, and Serving Taxpayers' Complaints. Dimensions of Assurance by using the parameters of Timely Guarantee and Guarantee of Cost Accuracy. Emphaty Dimension by using parameters of Prioritizing Taxpayers' Interests, Serving with Friendly Attitudes and Not Distinguishing Service.

Based on the theory used, the researcher determined the research proposition: Motorized vehicle tax service in the One-Stop Single Managing Administration System (SAMSAT) of Majalengka Regency will be of high quality if based on services that are Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance (Guarantee), and Emphaty (Empathy).

In this study researchers used observation, interview and documentation research methods. The data analysis process uses data reduction and draws conclusions.

Based on the research carried out in the One Roof Manunggal Administration System (SAMSAT) of Majalengka Regency in the tax service of motorized vehicles has not been maximized, it was due to lack of human resources in service and hampered service because the system sometimes did not work properly.

Keywords: Quality of Motor Vehicle Tax Service

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kurang optimalnya Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka. Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah di paparkan, peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka.
2. Faktor pendukung serta faktor penghambat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka.
3. Upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan peningkatan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml dkk dengan menggunakan lima dimensi dalam pendekatannya. Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut meliputi Dimensi *Tangible*, Dimensi *Responsiveness*, Dimensi *Reliability*, Dimensi *Assurance* dan Dimensi *Empathy*. Dimensi *Tangible* dengan menggunakan parameter Ketersediaan Sumberdaya Manusia, Ketersediaan Sistem Informasi, dan Ketersediaan Ruang Pelayanan. Dimensi *Reliability* dengan menggunakan parameter Kecakapan Petugas, Kemampuan Petugas Menggunakan Alat Bantu dan Penguasaan Petugas dalam memberikan Pelayanan. Dimensi *Responsiveness* dengan menggunakan parameter Respon Petugas Pelayanan, Pelayanan yang Cepat dan Tepat, dan Melayani Keluhan Wajib Pajak. Dimensi *Assurance* dengan menggunakan parameter Jaminan Tepat Waktu dan Jaminan Ketepatan Biaya. Dimensi *Empathy* dengan menggunakan parameter Mendahulukan Kepentingan Wajib Pajak, Melayani dengan Sikap Ramah dan Tidak Membeda-bedakan pelayanan.

Berdasarkan pada teori yang digunakan, peneliti menetapkan proposisi penelitian: Pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka akan berkualitas apabila didasarkan pada pelayanan yang *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian observasi, wawancara dan dokumentasi. Proses analisis data menggunakan reduksi data dan menarik kesimpulan.

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor belum maksimal, hal tersebut dikarenakan kurangnya sumber daya manusia dalam pelayanan dan terhambatnya pelayanan karena sistem yang terkadang tidak berjalan semestinya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor