

## **ABSTRAK**

Achmad Rafli Nurahman Antony. NPM. 41153030160010. Komunikasi Pelayanan Petugas Samsat Keliling dalam Membentuk Kepuasan Wajib Pajak. Studi Deskriptif Kualitatif pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kredibilitas, kehandalan, sikap terpercaya, dan tanggung jawab petugas pada saat memberikan pelayanan kepada wajib pajak kendaraan bermotor di lapangan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian studi deskriptif kualitatif. Objek penelitian adalah petugas Samsat Keliling di Kabupaten Bandung Barat. Pengumpulan data diperoleh melalui wawancara mendalam, dan pengamatan informan yang merupakan wajib pajak kendaraan pada Samsat mobile. Data penunjang diperoleh melalui studi dokumentasi hasil penelitian sebelumnya, studi literatur lainnya, dan wawancara dengan wajib pajak kendaraan bermotor di lokasi Samsat Keliling mengenai pelayanan yang dilakukan oleh petugas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan yang dilakukan oleh petugas Samsat Keliling di lapangan sudah dapat dikatakan memenuhi standar pelayanan yang cukup baik. Hal ini terlihat dari komunikasi pelayanan 3S (Salam, Sapa, dan Senyum) yang merupakan komponen dari kredibilitas sudah dijalankan sesuai dengan peraturan dan pedoman pelayanan.

**Kata kunci: Komunikasi pelayanan, petugas Samsat Keliling, kepuasan, wajib pajak**

## **ABSTRACT**

*Achmad Rafli Nurahman Antony. NPM. 41153030160010. Mobile Samsat Officer Service Communication in Forming Taxpayer Satisfaction. Qualitative Descriptive Study of Motor Vehicle Taxpayers in West Bandung Regency, West Java Province.*

*This study aims to determine the credibility, reliability, trustworthiness, and responsibility of officers when providing services to motor vehicle taxpayers in the field.*

*This research uses qualitative research methods with a qualitative descriptive study research approach. The object of the research was the Mobile Samsat officers in West Bandung Regency. Data collection was obtained through in-depth interviews, and observations of informants who are vehicle taxpayers on Samsat mobile. Supporting data is obtained through documentation studies of previous research results, study of other literature, and interviews with motor vehicle taxpayers at the Samsat Mobile location regarding services provided by officers.*

*The results of this study indicate that the service communication carried out by the Mobile Samsat officers in the field can be said to meet fairly good service standards. This can be seen from the 3S service communication (Greetings, Greetings, and Smiles) which is a component of credibility which has been carried out in accordance with the regulations and service guidelines.*

***Keywords: Service communication, Mobile Samsat officers, satisfaction, taxpayers***