

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN E-SAMSAT
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA
KANTOR SAMSAT JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

MIFTAH NUR FADHILLAH

11170000396



**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2021

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN E-SAMSAT
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA
KANTOR SAMSAT JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

MIFTAH NUR FADHILLAH

11170000396



**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN E-SAMSAT WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT JAKARTA
PUSAT**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi atau S.Ak dalam program Studi Strata-1 Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan serta pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Penguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 17 September 2021

Miftah Nur Fadhillah

11170000396

PERSETUJUAN PEMBIMBING

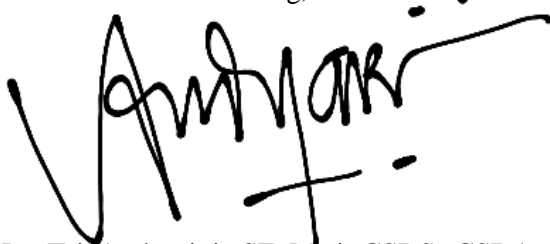
Skripsi dengan judul :

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN E-SAMSAT WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT JAKARTA PUSAT

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi atau S.AK pada Program Studi Strata-1 Akuntansi, Prodi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Kus Tri Andyarini, SE, M.si, CSRS, CSRA dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata-1 Akuntansi, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi Strata-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Jakarta, 21 September 2021

Pembimbing,



Kus Tri Andyarini, SE, M.si, CSRS, CSRA

Kepala Prodi S-1 Akuntansi,



Siti Almurni, SE, M.Ak, CAP,


HALAMAN PENGESAHAN

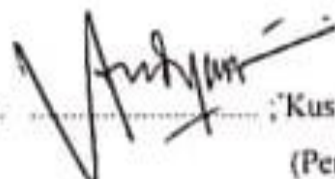
Skripsi dengan judul :

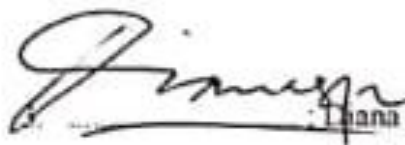
**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN E-SAMSAT WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT JAKARTA
PUSAT**


Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Prodi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 21 September 2021 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Siti Almurni, S.E., M.Ak.,CAP,CAA
(Kepala Program Studi S-1 Akuntansi)

2.  ; Kus Tri Andyarini, SE, M.si, CSRS, CSRA
(Pembimbing)

3.  ; Diana Supriati, SE, MS .Ak
(Anggota Penguji)

4.  ; Krisnando, SE, M.Ak
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya yang tidak terkira.
2. Bapak Drs. Agustin Burda, BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, Msc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Ibu Siti Almurni, S.E.,M.Ak,CAP,CAAT selaku Kepala Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Ibu Dr. Dahlifah, S.E., M.Si., CSRS., CSRA selaku Kepala Departemen Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Ibu Kus Tri Andyarini, SE, M.si, CSRS, CSRA selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran dan kesabaran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu dan Bapak selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk prosesi sidang skripsi. Terima kasih untuk saran dan kritikan selama sidang.
8. Segenap Dosen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama menyelesaikan studi.
9. Orang tua saya tercinta yang telah memberikan dukungan secara moril maupun material untuk saya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Mengingat keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari seluruh pembaca semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 17 September 2021

Miftah Nur Fadhillah

11170000396

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Miftah Nur Fadhillah
NPM	: 11170000396
Program Studi	: S-1 Akuntansi
Jenis Karya	: Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN E-SAMSAT WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT JAKARTA PUSAT

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 17 September 2021

Yang menyatakan,

Miftah Nur Fadhillah

Nama	: Miftah Nur Fadhillah	Dosen Pembimbing:
NPK	: 11170000396	Kus Tri Andyarini, SE, M.si,
Prodi	: S1 Akuntansi	CSRS, CSRA

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN E-SAMSAT WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT JAKARTA
PUSAT**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis Kepuasan Pelayanan E-SAMSAT Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Jakarta Pusat. Jenis penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yang diukur menggunakan metoda berbasis data panel dengan *software* SPSS 26. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 74.738 unit kendaraan bermotor serta sampel sebanyak 100 kendaraan bermotor yang menggunakan e-samsat dan terdaftar pada kantor SAMSAT Jakarta Pusat. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan rekapitulasi penerimaan PKB yang menggunakan e-samsat. Analisa data yang digunakan menggunakan analisis statistif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan e-samsat secara keseluruhan sudah dalam kategori puas, dengan Persyaratan Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan pada katgeori puas dan Prosedur Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan , Kewajaran Biaya Pelayanan dengan kategori cukup puas.

Kata Kunci: Kepuasan Pelayanan, E-samsat, Pajak Kendaraan Bermotr

Nama	: Miftah Nur Fadhillah	Dosen Pembimbing:
NPK	: 11170000396	Kus Tri Andyarini, SE, M.si, Prodi
Program Studi	: S1 Akuntansi	CSRS, CSRA

**E-SAMSAT SERVICE SATISFACTION ANALYSIS OF
MOTOR VEHICLES TAXPAYER AT THE SAMSAT
OFFICE IN CENTRAL JAKARTA**

ABSTRACT

This study was conducted to analyze E-SAMSAT Service Satisfaction of Motor Vehicle Taxpayers at the Central Jakarta SAMSAT Office. This type of research is a quantitative approach, which is measured using a panel data-based method with SPSS 26 software. as many as 100 motorized vehicles using e-samsat and registered at the SAMSAT office in Central Jakarta. Data collection techniques using questionnaires and recapitulation of PKB acceptance using e-samsat. The data analysis used was descriptive statistical analysis. The results showed that overall e-samsat service satisfaction was in the satisfied category, with Service Requirements, Service Officer Discipline, Service Officer Ability, Courtesy and Friendliness of Service Officers, Certainty of Service Fees in the Satisfied Category and Service Procedures, Certainty of Service Schedules, Cost Reasonability The service with the category is quite satisfied.

Kata Kunci: Service Satisfaction, E-samsat, Motor Vehicle Tax

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017-2019.....	2
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II.....	8
KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1. Review Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Kepuasan Pelayanan	11
2.2.2. Pajak Daerah	14
2.2.3. Pajak Kendaraan Bermotor	16
2.2.4. Subjek Pajak dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	17
2.2.5. Objek dan Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor	17
2.2.6. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor.....	18
2.2.7. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor.....	19
2.2.8. SAMSAT	20

2.2.9.	E-SAMSAT	21
2.2.10.	Manfaat E-SAMSAT	21
2.2.11.	Persyaratan E-samsat	22
2.2.12.	Tata cara pembayaran e-sasmat melalui Bank DKI	22
2.3.	Kerangka Konseptual.....	23
BAB III.....		24
METODE PENELITIAN		24
3.1.	Strategi Penelitian.....	24
3.2.	Populasi dan Sampel	24
3.2.1.	Populasi	24
3.2.2.	Sampel.....	25
3.3.	Data dan Metode Pengumpulan Data	26
3.3.1.	Kuesioner	26
3.3.2.	Studi Literatur.....	27
3.4.	Operasionalisasi Varibel	27
3.5.	Metode Analisis Data.....	28
3.5.1.	Uji Validitas	28
3.5.2.	Uji Reliabilitas.....	29
3.5.3.	Analisis Statistik Deskriptif	29
BAB IV		30
ANALISIS HASIL PENELITIAN		30
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	30
4.1.1.	Profil Singkat Samsat Jakarta Pusat	30
4.1.2.	Struktur Organisasi	31
4.1.2.1.	Tugas Struktur Organisasi Unit Pelayanan PKB dan BBN-KB Kantor Samsat Jakarta Pusat.....	32
4.2.	Deskripsi Responden	35
4.2.1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	36
4.2.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
4.2.4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Menggunakan E-samsat	38
4.3.	Hasil Penelitian.....	38

4.3.1.	Deskripsi Data	38
4.3.2.	Analisa Data	39
4.3.2.1.	Uji Validitas	39
4.3.2.2.	Uji Reliabilitas.....	40
4.3.3.	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelayanan E-SAMSAT	41
4.3.1.1.	Persyaratan Pelayanan	43
4.3.1.2.	Prosedur Pelayanan.....	44
4.3.1.3.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	45
4.3.1.4.	Kemampuan Petugas Pelayanan.....	46
4.3.1.5.	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	47
4.3.1.6.	Kepastian Biaya Pelayanan.....	48
4.3.1.7.	Kepastian Jadwal Pelayanan	48
4.3.1.8.	Kewajaran Biaya Pelayanan.....	49
BAB V.....		54
PENUTUP		54
5.1.	Kesimpulan.....	54
5.2.	Saran	54
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	55
DAFTAR PUSTAKA		56
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI		64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenisnya	2
Tabel 3.1 Skoring Skala Likert	27
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Penggunaan E-SAMSAT	38
Tabel 4.5 Hasil Data Statistik	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.8 Skala Interval Penilaian	42
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	58
Lampiran 2. Tabulasi Data	60
Lampiran 3. Surat Izin Riset	63
Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	64