

# UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

---

Fakultas Ekonomi dan Komunikasi  
Jurusan Akuntansi dan Keuangan  
Skripsi Sarjana Strata 1 Akuntansi  
Semester Genap Tahun 2013/2014

## **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT JAKARTA SELATAN**

Rahardjanto

1401136241

### Abstrak

Kantor Samsat adalah Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap. Merupakan bentuk kerjasama terpadu antara Pemerintah. Daerah DKI Jakarta, Polri dan PT(Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja dalam rangka pengelolaan kendaraan bermotor secara terpadu di bidang pembayaran PKB, BBN-KB, STNK dan SWDKLLJ. Penulis melakukan penelitian melalui pendekatan metode kuantitatif. Jenis data kuantitatif ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumennya. Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner di Kantor Samsat Jakarta Selatan. Sifat penelitian ini bersifat deskriptif yang memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Kantor Samsat Jakarta Selatan. Hasil pengolahan data SPSS menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Sedangkan Hasil pengolahan tabulasi menunjukkan bahwa keamanan dalam bertransaksi menempati indikator pelayanan paling rendah. Hal seperti inilah yang harus dibenahi oleh pihak Kantor Bersama SAMSAT Jakarta Selatan.

Kata Kunci: SAMSAT, Kepuasan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor