



TUGAS AKHIR

KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN DI UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN PEKANBARU KOTA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)
Pada Program Studi Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

OLEH

WANDA MASWANA LUBIS
NIM : 01770623440



UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2020**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

NAMA : WANDA MASWANA LUBIS
 NIM : 01770623440
 PROGRAM STUDI : DIPLOMA 3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL : KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN DI UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN PEKANBARU KOTA

PEKANBARU, 5 Mei 2020

Disetujui Oleh :

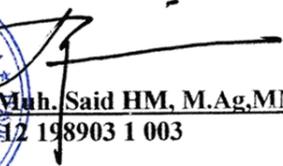
PEMBIMBING

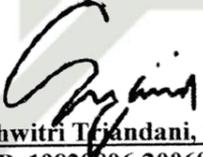

Fakhrurrozi, SE, MM
 NIP. 19670725 200003 1 002

MENGETAHUI

DEKAN

KETUA PRODI


Dr. Drs. H. Mah. Said HM, M.Ag,MM
 NIP. 19620512 198903 1 003


Sahwitri Triandani, SE, M.Si
 NIP. 19820806 200604 2 002



UIN SUSKA RIAU



LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : WANDA MASWANA LUBIS
NIM : 01770623440
PROGRAM STUDI : DIPLOMA 3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL : KEPUASWAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN DI UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN PEKANBARU KOTA
TANGGAL UJIAN : 20 MEI 2020

Disetujui oleh :

KETUA PENGUJI

Sahwitri Triandani, SE, M.Si
 NIP. 19820806 200604 2 002

ANGGOTA

PENGUJI I

Irien Vidianda Anggriani, SE, M.Si
 NIP. 19751106 200710 2 003

PENGUJI II

Ari Nurwahidah, SE, MM
 NIP. 19780105 200710 2 002

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ABSTRAK

**KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN DI UPT
PENGELOLAAN PENDAPATAN PEKANBARU KOTA**

OLEH

WANDA MASWANA LUBIS
NIM : 01770623440

Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota dan kendala-kendala yang dihadapi UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota. Analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan kuesioner. Kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota dari informasi yang dikumpulkan wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang berikan UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota.

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan, Pajak Kendaraan, Wajib Pajak.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu’alaikum wa rahmatullahi wa barakaatuh.

Alhamdulillah rabbil’alamin, segala puji hanya bagi Allah SWT, karena berkah limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota”**. Tidak lupa juga shalawat beriring salam kepada baginda Muhammad SAW, dengan mengucapkan Allahumma Sholli ‘ala sayyidina Muhammad wa ‘ala ali sayyidina Muhammad.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Administrasi Perpajakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Keberhasilan laporan ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat jasmani dan rohani hingga dapat menyelesaikan laporan ini dengan izin.Nya.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat islam sebagai agama yang benar dan berilmu.
3. Kedua orang tua yang selalu mendukung dalam hal apapun demi memberikan pendidikan yang terbaik.
4. Bapak Prof. Dr KH. Akhmad Mujahidin, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Ketua Prodi D3 Administrasi Perpajakan Ibu Sahwitri Triandani, SE, M, Si beserta Sekretaris Prodi D3 Administrasi Perpajakan Ibu Irien Violinda Anggriani, SE. M. Si
7. Bapak Khairil Henry, S.E., M. Si. Ak. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta kritik selama perkuliahan.
8. Bapak Fakhurrozi, SE, MM selaku pembimbing tugas akhir yang telah banyak bimbingan, arahan, dan semangat yang sangat membantu dalam penyusunan tugas akhir.
9. Seluruh dosen Administrasi Perpajakan yang telah banyak memberikan ilmu nya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Prodi Administrasi Perpajakan.
10. Kakak Febri Lusiana, S. Farm., A. pt , Rif'atul Fadilah S. T dan kedua adek tersayang salsabila dan dinda yang selama ini memberikan dorongan motivasi dan doa-doa kepada penulis untuk mewujudkan cita-citanya.
11. Teman seperjuangan Meli, Dila, Lilis, Nova, Iif yang telah memberikan semangat dan motivasi selama perkuliahan. Semoga kita kelak sukses bersama. Sahabat Putri Wulan Sari yang selalu memberikan semangat dan dukungan dan terkadang ejekan yang menjadikan motivasi untuk lebih cepat mengerjakan tugas akhir ini. Semoga kelak kita dapat bertemu di Jannah-Nya.
12. Dan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat baik langsung dan tidak langsung dalam pelaksanaan tugas akhir ini.

Pekanbaru 20 Mei 2020

Penulis

Wanda Maswana Lubis
NIM. 01770623440



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Metode Penulisan	4
1.5. Sistematika Penulisan	6
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	7
2.1 Sejarah Singkat Unit Pelaksanaan Teknis	7
2.2 Visi Dan Misi Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan.....	12
2.3 Struktur Organisasi	13
2.4 Uraian Tugas	14
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK	16
3.1 Tinjauan Teori	16
3.1.1 Pajak Menurut Islam	16
3.1.2 Definisi Pajak.....	18
3.1.3 Fungsi Pajak.....	19
3.1.4 Pajak Daerah	21
3.1.5 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	23
3.1.6 Dasar Pengenaan, Tarif dan Cara Perhitungan	23
3.1.7 Sistem Pemungutan Pajak	27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1.8	Pelayanan Pajak	29
3.1.9	Bentuk Bentuk Pelayanan	31
3.1.10	Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota	32
3.2	Tinjauan Praktek.....	34
3.2.1	Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota.....	34
3.2.2	Kendala-kendala Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Wajib Pajak di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota	41
3.2.3	Pebandingan Antara TinjauanTeori dan Tinjauan Praktek Kepuasan Wajib Pajak Di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota.....	42
3.2.4	Hasil Wawancara	44
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....		47
4.1	Kesimpulan.....	47
4.2	Saran	48
DAFTAR PUSTAKA		49
LAMPIRN KUISIONER.....		51

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Yang Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Unit Pelaksanaan Teknisi (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Tahun 2019	3
Tabel 3.1 Perbandingan Antara Tinjauan Teori dan Tinjauan Praktek Dalam Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota.....	46

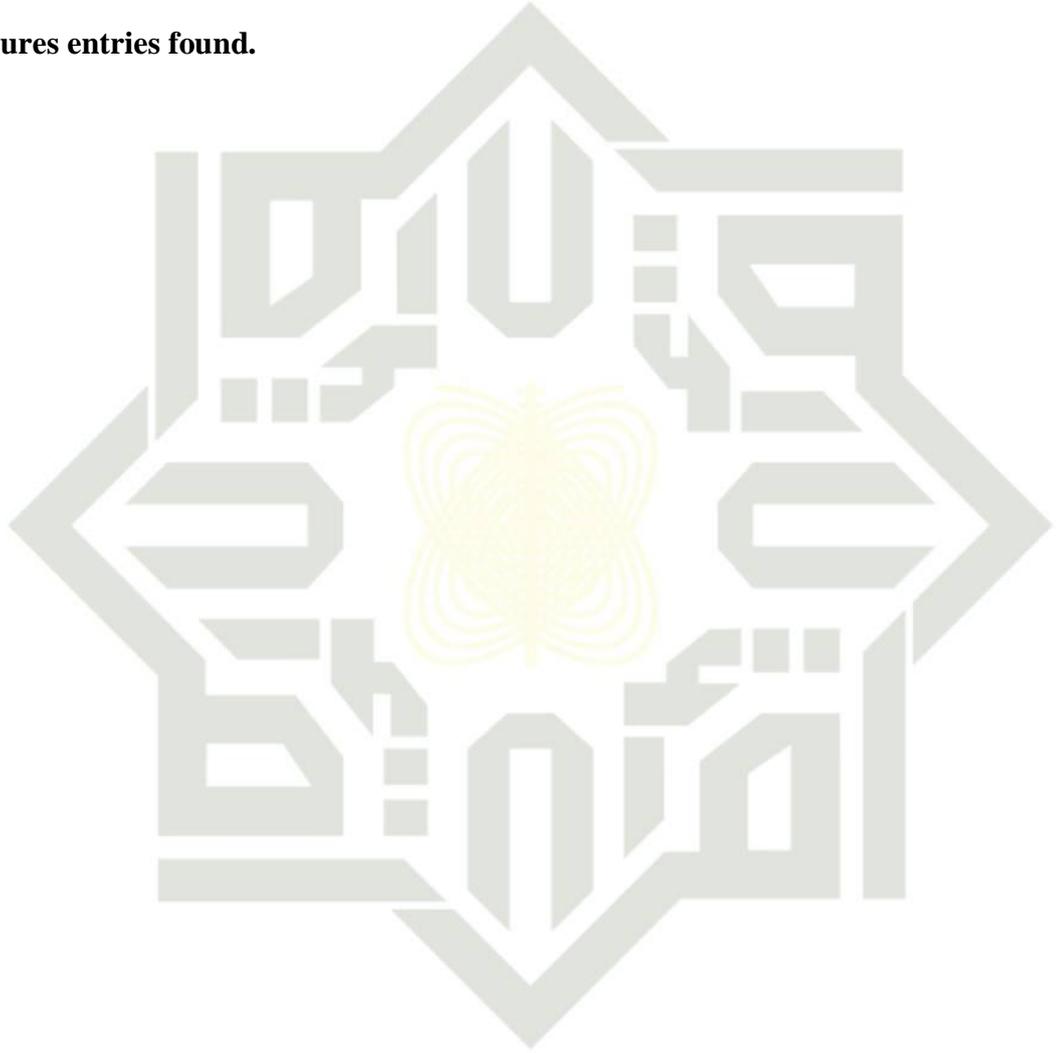
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Upt Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Tahun 2019	13
Gambar 3.1	
No table of figures entries found.	



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Era Otomoni daerah ini, bagi institusi pelayanan publik atau jasa, Wajib Pajak merupakan bagian yang dituntut untuk menentukan keberhasilan dalam meningkatkan pendapatan daerah. Dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak mempunyai peran penting terhadap kualitas kegiatan pembayaran pajak yang diselenggarakan oleh pemerintah. Wajib Pajak tidak hanya patuh terhadap pembayaran pajak, tetapi bagaimana pelayanan publik atau jasa memberi kepuasan kepada Wajib Pajaknya. Karena hal inilah maka perlu diketahui bagaimana kualitas pelayanan pajak kepada Wajib Pajak yang ada.

Semakin meningkatnya pendapatan yang diterima oleh pemerintah daerah harus diimbangi pula dengan peningkatan pelayanan yang diberikan oleh pihak yang terkait dalam pembayaran pajak. Dalam penelitian ini Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) tidak hanya memberikan pelayanan, tetapi bagaimana SAMSAT memberi kepuasan dalam pelayanan kepada Wajib Pajak. Fasilitas dan pelayanan yang sangat baik sangat berpengaruh pada persepsi Wajib Pajak terhadap kualitas yang diberikan pihak kantor pelayanan pajak. Kualitas yang tinggi dalam pelayanan dan penyediaan fasilitas yang diberikan pihak kantor pelayanan pajak maupun akomodasi lain akan memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak dapat merasakan kepuasan dalam pelayanannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pegawai pajak akan memberikan layanan yang optimal untuk mengambil simpati masyarakat, dengan demikian masyarakat akan menyadari pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakan. Pelayanan yang optimal akan meningkatkan kepuasan dari wajib pajak. Kepuasan ditinjau dari dua variabel yaitu jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan (Rangkuti, 2006). Meningkatnya kepuasan wajib pajak sangat diharapkan negara sebagai timpal balik dari pelayanan yang optimal sehingga wajib pajak bersedia untuk membayar pajak. Kepuasan wajib pajak atas pelayanan dari pegawai pajak juga diharapkan dapat menambah tingkat penerimaan pajak Negara.

Upaya meningkatkan kepuasan Wajib Pajak memang menjadi target di banyak daerah. Kunci untuk meraih kesuksesan adalah keberhasilan dalam memahami keinginan dan kepuasan Wajib Pajak, sehingga SAMSAT dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memberikan nilai tambah akan pelayanan bagi para Wajib Pajak. Untuk mengetahui kepuasan Wajib Pajak dalam pelayanan pembayaran pajak akan lebih penting, karena suatu pelayanan adalah kepuasan Wajib Pajak.

Wajib Pajak merupakan pihak yang memaksimalkan nilai dari suatu pelayanan, sehingga wajar bagi mereka dalam memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor mengharapkan suatu pelayanan yang baik pula. Ini berarti SAMSAT dituntut untuk memenuhi nilai tambah akan pelayanan bagi para Wajib Pajak. Kepuasan Wajib Pajak harus diperhatikan karena kepuasan merupakan tingkat perasaan Wajib Pajak yang diperolehnya setelah Wajib Pajak melakukan/meningkatkan sesuatu. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa

kepuasan Wajib Pajak merupakan perbedaan antara yang diharapkan Wajib Pajak. Sejalan dengan kesadaran kualitas pelayanan menjadi suatu yang dapat digunakan sebagai alat untuk peningkatan pendapatan daerah.

Tingkat kepuasan Wajib Pajak dalam instansi publik merupakan prioritas utama yang tidak bisa diabaikan. Keduanya memiliki makna dalam menjaga hubungan antara Wajib Pajak dengan Pengelola Pajak. Tingkat kepuasan merupakan bagian dari dampak yang diberikan kegiatan melayani sehingga masyarakat senantiasa rela untuk membayar pajak.

Di kantor SAMSAT kota Pekanbaru tercatat data pembayaran pajak selama tahun 2019 sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Yang Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Unit Pelaksanaan Teknisi (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Tahun 2019

NO	JENIS PAJAK	JUMLAH WAJIB PAJAK
1	Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (R2)	131.580
2	Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat (R4)	113.498
3	Pajak Kendaraan Bermotor Alat Berat	671
4	Pajak Air Permukaan	4

Sumber : UPT Pengelolaan Pendapatan Tahun 2019

Berdasarkan tabel 1.1 diatas diketahui bahwa selama tahun 2019 jumlah wajib pajak yang melakukan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua (PK R2) Sebanyak 131.580 kendaraan, pajak kendaraan bermotor roda empat (PKB R4) Sebanyak 113.498, pajak kendaraan bermotor alat berat sebanyak 671, dan pajak air permukaan sebanyak 4.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis dapat membuat perumusan:

1. Bagaimana Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota?
2. Apa Kendala Kendala yang dihadapi UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota dalam meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak?

1.3 Tujuan

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan pajak di UPT Pengelolaan pendapatan pekanbaru kota.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru kota dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak.

1.4 Metode Penulisan

1.4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota yang beralamat di Jl. Gajah Mada No. 200 Pekanbaru 28116, Telp. (0761)22883

1.4.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan terhitung dari bulan Maret sampai dengan April 2020.

1.4.3 Jenis Data

1. Data Primer

Data Primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan dengan cara mengamati langsung objek yang menjadi permasalahan dalam pelaksanaan penelitian.

1.4.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Kuesioner

Mengumpulkan data dengan cara membuat daftar pernyataan yang kemudian dibagikan kepada responden untuk dijawab.

2. Metode Wawancara

Penulis melakukan Tanya jawab tentang masalah yang terkait secara langsung dan terbuka kepada wajib pajak UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota.

1.4.5 Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan cara menghubungkan kenyataan yang ada, yaitu dengan metode deskriptif. Suatu cara menyusun data yang sudah ada sedemikian rupa kemudian di analisis di hubungkan dengan teori yang sudah di peroleh dan mendukung, kemudian di ambil satu kesimpulan dan di akhiri dengan mengemukakan saran yang di anggap perlu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini terdapat dalam beberapa Bab, dengan uraian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian yang terdiri dari lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, waktu penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, metode penulisan, analisa data, dan sistematika penulisan Proposal

BAB II : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini menjelaskan secara singkat dan deskriptif/ sejarah kantor dinas pendaatan UPT Pengelolaan Pendaatan Pekanbaru Kota, Stuktur Organisasi Kantor, serta Visi dan Misi, dan Uraian Tugas.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Merupakan uraian teori yang mendukung penulisan penelitian ini, disini akan dibahas mengenai telaah pustaka yang berkaitan dengan judul penelitian.

BAB IV : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup dari ketiga bab, tulisan ini menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian penelitian yang ditemukan, dari beberapa informasi, data data dan dokumen, kemudian memberikan kritik dan saran saran.

DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II**GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN****2.1 Sejarah Singkat Unit Pelaksanaan Teknis**

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau (BAPENDA) pada awalnya adalah Dinas Pendapatan Provinsi Riau. Dinas Penapatan Provinsi Riau adalah dinas yang menjadi aparat pelaksana Pemerintah Daerah sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 5 tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintah di Daerah yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah.

Dalam meningkatkan peranan Dinas Pendapatan Provinsi Riau, diupayakan dan diusahakan ke arah penyempurnaan organisasi setiap tahunnya secara terus menerus, untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan pelayanan publik wajib pajak di daerah-daerah Kabupaten/Kota dalam lingkup wilayah Pendapatan Daerah DIPENDA Provinsi Riau dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor 37/II/1982 tanggal 18 Februari 1982 dan Peraturan Pemerintah Provinsi Riau Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kantor Pendapatan Daerah dan Pos Pelayanan Pendapatan Daerah Dipenda Provinsi Riau sebagai berikut:

- a. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Pekanbaru Selatan berkendudukan di Pekanbaru dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kecamatan Bukit Raya, Tampan, Marpoyan Damai, Tenayan Raya, dan Kecamatan Payung Sekaki.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Pekanbaru Kota berkedudukan di Pekanbaru dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kecamatan Pekanbaru Kota, Sail, Sukajadi, Senapelan dan Kecamatan Lima Puluh.
- c. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kabupaten Kampar berkedudukan di Bangkinang, dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kecamatan Kabupaten Kampar.
- d. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kabupaten Indragiri Hulu berkedudukan di Rengat, dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kecamatan Rengat, Rengat Barat, Siberda, Batang Canaku, dan Batang Gansal.
- e. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kabupaten Indragiri Hilir berkedudukan di Tembilahan, dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kecamatan Tembilahan. Tembilahan Hulu, Tempuling Hulu, Tempuling, Kuala Indragiri, Kuala Enok, Batang Tuaka, Gaung dan Gaung Anak Serka.
- f. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kota Dumai berkedudukan di Dumai, dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kota Dumai.
- g. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kabupaten Pelalawan berkedudukan di Pangkalan Kerinci, dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kabupaten Pelalawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

h. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kabupaten Rokan Hulu berkedudukan di Pasir Pangaraian, dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kabupaten Rokan Hulu.

i. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kabupaten Rokan Hilir berkedudukan di Bagan Siapi-api, dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kabupaten Bangko, Sinoboi, Kubu, Pasir Limo Kapas dan Batu Amar.

j. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kabupaten Kuantan Singingi berkedudukan di Teluk Kuantan, dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kabupaten Kuantan Singingi.

k. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kabupaten Bengkalis berkedudukan di Bengkalis, dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kecamatan Bengkalis.

l. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kabupaten Siak berkedudukan di Siak Sri Indrapura, dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kabupaten Siak.

m. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kabupaten Meranti berkedudukan di Selatpanjang, dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kabupaten Meranti.

Pada tahun 2001 merupakan awal dicanangkannya Otonomi Daerah, sebagai perwujudan dari Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintah di Daerah dan Undang-Undang 25 tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, telah terjadi perubahan paradigma baru dalam penyelenggaraan

pemerintah yang ditandai dengan kewenangan yang lebih Luas diberikan kepada daerah dalam mengurus dan melaksanakan penyelenggaraan urusan rumah tangga daerah. Hal ini dapat dilihat dengan diberikannya kebebasan bagi daerah untuk menggali berbagai sumber-sumber potensi yang ada didalam wilayah dan dimanfaatkan untuk pembangunan, pengembangan dan kemajuan daerah itu sendiri.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 1999, telah membawa perubahan dan perombakan tahapan Struktur Organisasi Pemerintah di Daerah. Hal ini juga terjadi pada Dinas Pendapatan Provinsi Riau dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2001 tanggal 24 April 2001 tentang pembentukan Struktur Organisasi dan Tata Kerja di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau, yang sebelumnya di atur dan didasarkan oleh Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 1979 dengan nama Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Riau, berubah nama menjadi Dinas Pendapatan Provinsi Riau.

Terbitnya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah kembali membawa perubahan terhadap Struktur Organisasi pemerintah daerah. Demikian pula dengan Struktur Dinas Pendapatan Provinsi Riau yang ditetapkan dengan peraturan daerah Nomor 44 tahun 2008 tentang Pembentukan Struktur Organisasi dan Tata Kerja dilingkungan Pemerintah Provinsi Riau, dan kemudian ditetapkan tugasnya dengan peraturan daerah Nomor 39 tahun 2009 tentang tugas dan fungsi Dinas Pendapatan Provinsi Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peraturan Gubernur Riau nomor 61 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Pada Dinas Pendapatan Provinsi Riau.

UPT pada dinas pendapatan provinsi Riau berjumlah 17 Terdiri:

1. UPT Pendapatan Pekanbaru Selatan.
2. UPT Pendapatan Pekanbaru Kota.
3. UPT Pendapatan Kab. Kampar.
4. UPT Pendapatan Kota Dumai.
5. UPT Pendapatan Kab. Bengkalis.
6. UPT Pendapatan Kab. Rokan Hulu.
7. UPT Pendapatan Kab. Siak.
8. UPT Pendapatan Kab. Rokan Hilir.
9. UPT Pendapatan Pelalawan.
10. UPT Pendapatan Bagan Batu.
11. UPT Pendapatan Perawang.
12. UPT Pendapatan Kab. Indragiri Hilir.
13. UPT Pendapatan Duri.
14. UPT Pendapatan Kab. Kepulauan Meranti.
15. UPT Pendapatan Kab. Indragiri Hulu.
16. UPT Pendapatan Kab. Kuansing.
17. UPT Pendapatan Kubang.

UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas pendapatan yang bersifat teknis operasional

bidang pendapatan. Untuk melaksanakan tugas, UPT Menyelenggarakan fungsi:

- a. Melaksanakan pemungutan pajak daerah di wilayah kerja masing – masing UPT dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kecamatan Pekanbaru Kota, Sail, Sukajadi, Senapelan dan Kecamatan Lima Puluh.
- b. Melaksanakan Pelayanan Samsat.
- c. Melaksanakan pemungutan pendapatan asli daerah.
- d. Melaksanakan koordinasi dengan Pemerintahan Kabupaten atau Kota serta pihak terkait lainnya yang berhubungan dengan pendapatan.
- e. Melaksanakan tugas tugas ketatausahaan.
- f. Menyampaikan laporan kegiatan kegiatan UPT kepala dinas setiap bulan selambat – lambatya tanggal 10 bulan berikutnya.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

2.2 Visi Dan Misi Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan

Adapun Visi dan Misi kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota sebagai berikut :

- A. Visi
Terwujudnya Pendapatan Asli Daerah sebagai pendukung utama kelancara roda penyelenggaraan pemerintah Provinsi Riau secara Profesional
- B. Misi
Meningkarkan intensifikasi dan eksensifikasi pendapatan Asli Daerah secara optimal dan menyelenggarakan atau meningkatkan kinerja pelayanan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Publik secara Profesional dan memperoleh dana Perimbangan secara adil sesuai dengan potensi yang dimiliki

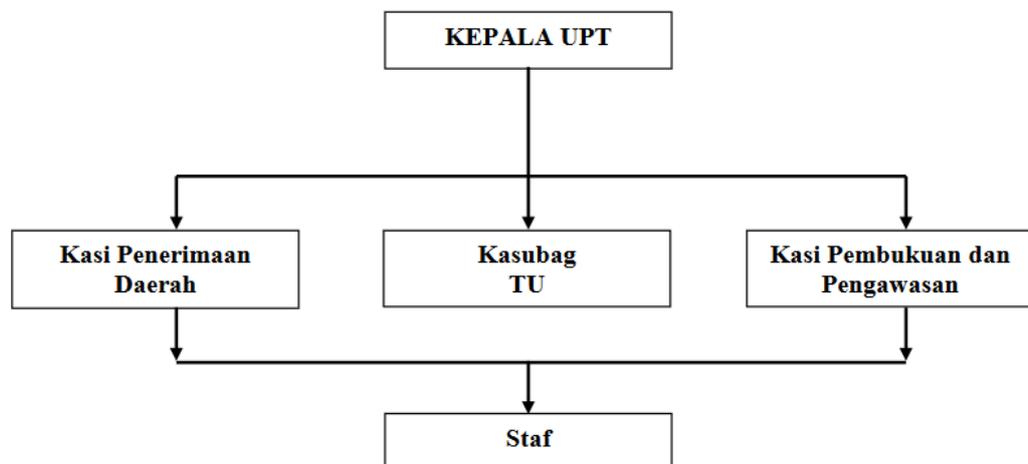
2.3 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Terdiri dari beberapa bagian unit kerja yaitu sebagai berikut :

1. Kepala UPT Pekanbaru Kota
2. Kasi Pembukuan dan Pengawasan
3. Kasi Penerimaan Pendapatan Daerah
4. Kasubag tata usaha
5. Staff

Sebagaimana struktur UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota terlihat dalam Gambar 2.1:

Gambar 2.1
Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota



Gambar 2.2 Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota

Sumber : Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Tahun 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uraian Tugas

Kantor dinas UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota mempunyai tugas Kerja masing masing sesuai dengan bidang dan tugasnya sebagaimana yang telah ditentukan. Adapun tugasnya masing masing sebagai berikut :

1. Nama Jabatan : Kepala Kantor

Tugas Pokok dan Fungsinya :

- a. Merumuskan rencana dan strategi dan program kerja dinas sesuai visi dan misi daerah.
- b. Mengkoordinasikan perumusan dan penyusunan program kerja dinas sesuai bidang tugasnya.
- c. Menyelenggarakan rencana strategi dan program kerja dinas.
- d. Menetapkan UPT Pendapatan dan pokok pokok Pengelolaan keuangan Daerah.
- e. Menetapkan standar satuan harga dan analisis belnja daerah.
- f. Menetapkan UPT Pendapatan tentang APBD.
- g. Menentukan pedoman evaluasi anggaran Pendapatan dan Belanja (APB) sesuai pedoman evaluasi yang ditetapkan Pemerintah.
- h. Menetapkan kebijakan pengelolaan Pajak dan retribusi Daerah pengelolaan investasi dan asset daerah, kebijkaan pengelolaan BUMD

dan lembaga keuangan Mikro Kabupaten, Kebijakan Pengelolaan dan Obligasi Daerah.

- i. Menetapkan kebijakan laporan keuangan dan pertanggungjawaban pelaksanaan pendanaan urusan pemerintah yang menjadi tanggungjawab bersama.

Nama Jabatan : Kasubag Tata Usaha dan Kepala Seksi Penerimaan Daerah

Tugas pokok dan fungsinya :

- a. Tugas pokoknya adalah melaksanakan pemungutan Retribusi, Penagihan Pajak dan Pendapatan Asli Daerah lainnya.
- b. Menyelenggarakan Pemungutan, Penetapan, Penagihan, Pembukuan dan Penyetoran Pajak Retribusi dan Pendapaatn Asli Daera lainnya.
- c. Memberikan Laporan segala kegiatan setiap bulan selambat lambatnya tanggal 10 Bulan beriktnya.
- d. Memberikan saran saran pendapatan dan perimbangan mengenai usaha usaha untuk meningkatkan Pendapatan Derah kepada Dinas Pendapatan Provinsi Riau baik diminta ataupun tidak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV**KESIMPULAN DAN SARAN****Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan oembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, peneili memperoleh kesimpulan behwa :

1. Terjalinya komunikasi dua arah antara Samsat Pekanbaru Kota dengan masyarakat sebagai wajib pajak dalam rangka mempermudah wajib pajak dalam pengurusan pajak serta SAMSAT Pekanbaru Kota telah memasang mekaisme serta persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus pajak kendaraan bermotor. SAMSAT Pekanbaru Kota juga menyediakan Fasilitas yang sangat baik untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak. Seperti tersedianya area parkir yang luas sehingga memudahkan wajib pajak untuk memarkirkan kendaraannya dan SAMSAT Pekanbaru Kota juga menyiadiakan Parkir cadangan apabila parkir utama penuh. Kemudian SAMSAT Pekanbaru Kota juga menyiakan Fasilitas Tempat bermain anak untuk memudahkan wajib pajak yang membawa anaknya.
2. Kendala Kantor SAMSAT Pekanbaru Kota dalam memberikan Pelayanan Prima untuk wajib pajak pajak kendaraan bermotor adalah wajib pajak yang ingin mendapatkan pelayanan cepat tanpa mengikuti proses yang ada mengakibatkan semakin banyak wajib pajak yang mengurus pajak kendaraan melalui calo.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran yang kiranya berguna dan bermanfaat bagi pihak terkait. Adapun saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengatasi terjadinya ketidakpuasan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), maka perlu dilakukan hubungan kerja sama yang baik dengan pihak terkait.
2. Perlu dilakukan beberapa metode terbaru yang dapat memudahkan wajib pajak untuk mengetahui serta melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) miliknya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Aria, Ayuni. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
- Aryani. D dan Rosinta. F. 2010. Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah*. Vol. 17. No. 2.
- Azhari, 2015, *Perpajakan Indonesia*, Jakarta; PT Raja Grafindo Persada
- Darwin, 2011, *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, Jakarta; Mitra Wacana Media
- Hardiyansyah. 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta; Gaya Media.
- Indaryati, Agnes. 2010. Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan SAMSAT. Fakultas Ekonomi Universitas Snata Dharma.
- Kotler. Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (11th ed.)*. Jakarta.PT. Indeks.
- Mardiasmo, 2016, *Perpajakan Edisi Revisi*, Jakarta; Andi Offset
- Pahala, Marihot Siahaan, 2016. *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*, Cetakan 4, Jakarta, Rajawali Pers.
- Pane, Pontas 2014. *Susunan Dalam Satu Naskah Undang-Undang Perpajakan*. Pekanbaru. Kantor DJP Riau dan Kepulauan Riau.
- Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol.17.No.2.
- Resmi, Siti, 2014, *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi 8 Jilid 1. Salemba Empat, Jakarta: Salemba Empat.
- Resenia. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken di Tangerang Selatan*. Skripsi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

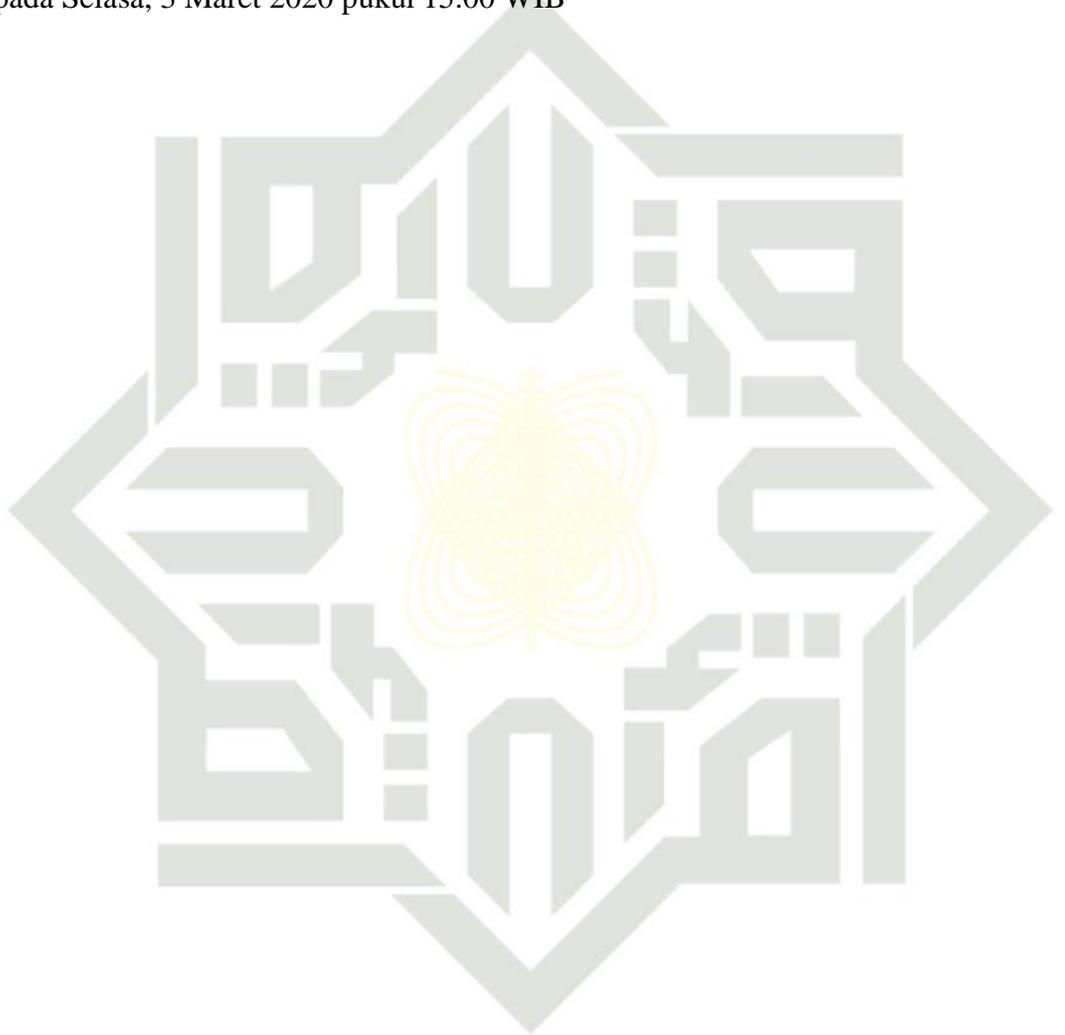
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yesenia. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken di Tangerang Selatan*. Skripsi.

<https://almanhaj.or.id/2437-pajak-dalam-islam.html>

Diakses pada Selasa, 3 Maret 2020 pukul 15.00 WIB



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRN KUISIONER

A. Kuesioner penelitian sebelum Pembayaran pajak:

1. Apakah Bapak/Ibu mendapat kemudahan memperoleh informasi tentang pembayaran pajak.
2. Apakah Bapak/ibu mendapat informasi peringatan bahwa dalam waktu dekat beban pajak kendaraan bapak/ibu sudah akan jatuh tempo.
3. Apakah Bapak/ibu merasa nyaman dengan Fasilitas parkir di lingkungan kantor SAMSAT.
4. Apakah Bapak/ibu memahami dengan baik berbagai petunjuk arah pada saat sampai di kantor SAMSAT

B. Kuesioner sedang pembayaran pajak

1. Pada saat berada di dalam kantor SAMSAT. Apakah resepsionis selalu siap memberi informasi jika wajib pajak membutuhkan
2. Apakah tersedia tempat duduk pada saat bapak/ibu sedang menunggu proses pembayaran pajak.
3. Apakah tersedia berbagai informasi tentang tata cara pembayaran setiap jenis pajak yang harus Bapak/ibu bayar
4. Bagaimana pendapat ibu tentang hasil print out, BPKB atau STNK yang diterbitkan kantor SAMSAT

C. Kuesioner penelitian setelah pembayaran pajak

1. Apakah petugas pajak memberikan ucapan terima kasih saat bapak/ibu telah menerima BPKB atau STNK sebagai bukti bahwa bapak/ibu telah memnuhi kewaiban perpajakan.
2. Bagaimana menurut Bapak/Ibu waktu tunggu pencetakan plat kendaraan
3. Bagaimana menurut Bapak Ibu kualitas cetakan Plat kendaraan



BIOGRAFI PENULIS

Penulis lahir di Duri pada tanggal 20 Juli 1999. Merupakan Putri dari Khairuddin dan Nuridah. Penulis mengawali pendidikan formal pada SD Negeri 043 Air Jamban pada tahun 2006, terus melanjutkan pendidikan tingkat pertama di SMP Negeri 8 Mandau Pada tahun 2011, pada tahun 2014 melanjutkan pendidikan tingkat atas yaitu SMA Negeri 8 Mandau dan selesai pada tahun 2017. Tepatnya pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan mengambil Program Studi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Unit Pelaksana Teknisi (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota selama 2 bulan. Yaitu pada bulan Juli sampai dengan bulan Agustus 2019. Untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, maka penulis mengajukan judul Tugas Akhir dengan judul **“Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota”**.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.