



KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN

WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA UNIT PELAKSANAAN TEKNIS PENGELOLAAN PENDAPATAN PANAM

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar ahli madya (A.Md) pada program studi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

OLEH :

RIGGIH ALVIZORI
NIM. 01870613783



UIN SUSKA RIAU

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2021

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.



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
UIN Suska Riau

State Islam
UIN Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

NAMA : RIGGIH ALVIZORI
NIM : 01870613783
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JURUSAN : D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
JUDUL : KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA
PENINGKATAN KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGELOLAAN
PENDAPATAN PANAM.

Disetujui Oleh :

Afrizal, S.Sos, M.Si
NIP.19690419 200701 1 025

MENGETAHUI

Dekan



Dr. H. Mahyarni, SE., M.M
NIP. 1970826 199903 2 001

Ketua Program Studi

Dr. Jhon Afrizal, S.HI., M.A
NIP. 19790911 201101 1 003

- 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



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: ipa milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sunan Sharif Kasim Riau

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : RIGGIH ALVIZORI
NIM : 01870613783
PROGRAM STUDI : D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
SEMESTER : VII (TUJUH)
JUDUL : KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGELOLAAN PENDAPATAN PANAM
TANGGAL UJIAN : 26 OKTOBER 2021

Pekanbaru, November 2021

Disetujui Oleh :

KETUA PENGUJI

Henni Indrayani, SE, MM
NIP. 197008021998032003

ANGGOTA

PENGUJI I

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

PENGUJI II

Dr. Muhammad April, S.H, M.HUM
NIK. 130 712 072



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.

Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Riggih Alvizori
 NIM : 01070613703
 Tempat/Tgl. Lahir : Sedingiran, 29 Agustus 2000
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : D3 Administrasi Perpajakan

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Kualitas Pelayanan Sebagai upaya Peningkatan Kepuasan wajib Pajak
Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Unit
Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Pajak.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 09 November 2021

buat pernyataan



..Riggih Alvizori
 NIM : 01070613703

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



**KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN
KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PENGELOLAAN PENDAPATAN PANAM**

OLEH : RIGGIH ALVIZORI

Penelitian ini dilakukan di kantor Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Panam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi dan upaya yang dilakukan oleh pihak Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Panam untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak di daerah Panam dan juga faktor apa yang mendukung pihak UPT Panam dalam melaksanakan upaya tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan data premier yang diperoleh langsung melalui wawancara di Unit Pelaksana teknis Pengelolaan Pendapatan Panam.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Strategi dan Kepuasan Pelanggan.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengesankan 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

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT senantiasa kita ucapkan, atas limpahan berkat, rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul "Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Panam" yang merupakan salah satu kewajiban untuk bisa lulus dan mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) dari studi program D3 Administrasi Perpajakan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Shalawat dan salam semoga tercurahkan pada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat yang setia mengorbankan jiwa raga untuk tegaknya syi'ar Islam, yang berpengaruh maanfaatnya hingga kini masih terasa.

Ucapan terima kasih tak lupa penulis ucapkan untuk kedua orang tua tercinta ayahanda Naharuddin dan Ibunda Alpina Julina S.Pd. Terima kasih yang sebesar besarnya untuk kedua orang tua yang telah mendidik, merawat penulis dari kecil sampai saat ini, dan untuk perjuangan dan juga do'a dari orang tua, semoga Ayah dan Ibunda penulis dirahmati oleh Allah SWT, amin. Tidak lupa juga penulis hanturkan banyak terimakasih kepada keluarga besar, kakek, nenek, Abang, om, tante, sepupu, kerabat serta sahabat dekat penulis lainnya yang selalu memotivasi penulis agar segera menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan cepat.

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 milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Sharif Kasim Riau



Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat saran, dorongan, bimbingan, serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Mahyarni, SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak dan Ibu Dr. Kamaruddin, S.Sos, M,Si Dr. Mahmuzar, M.Hum, Dr. Hj. Julina, SE, M.Si, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonimi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Riau.
4. Bapak Dr. Jhon Afrizal, S.HI.,M.A selaku Ketua Prodi D3 Administrasi Perpajakan.
5. Bapak Muslim, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Prodi D3 Administrasi Perpajakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Afrizal, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis serta memberikan nasehat, motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Bapak Khairil Henry, S.E, M.Si selaku Penasehat Akademik selama kurang lebih 2 tahun, terima kasih atas nasehat dan bimbingan yang telah diberikan selama ini.
8. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial tanpa terkecuali. Terimakasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.

2. 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.



9. Terima Kasih Kepada Kepala UPT Panam ibu Hj. Endang Tri Aidayanti

,SE.MM, bapak Muhammad Hidayat, S.Hut selaku Kesubbag dan juga bapak Yunus yang telah membantu penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.

10. Terima kasih kepada teman-teman dari kelas B Administrasi Perpajakan yang telah membantu dan memberikan motivasi

11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini penulis mengucapkan Terima Kasih

Segala bantuan yang telah diberikan hendaknya menjadi amal sholeh dan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Kepada Allah SWT jugalah penulis berserah diri, kiranya Allah SWT selalui meridhaise segala yang kita lakukan Amin....

Pekanbaru, Juni 2021

Penulis,

Riggih Alvizori

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 ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1. Tujuan Penelitian	6
1.3.2. Manfaat Penelitian	6
1.4. Metodologi Penelitian	7
1.4.1. Lokasi	7
1.4.2. Waktu Penelitian	7
1.4.3. Jenis Data	7
1.4.4. Teknik Pengumpulan Data	8
1.5. Sistematika Penulisan	9
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	10
2.1. Sejarah Berdirinya UPT Panam	10
2.2. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi UPT Panam	11
2.3. Visi dan Misi UPT Panam	12
2.4. Susunan Organisasi UPT Panam	13
2.5. Struktur Organisasi UPT Panam	17
2.6. Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Panam	17
2.7. Kelompok Jabatan Fungsional UPT Panam	18
2.8. Pengangkatan Dan Pemberhentian Dalam Jabatan	19
2.9. Pembiayaan	19
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK	20
3.1 Tinjauan Teori	20
3.1.1 Definisi Pajak	20
3.1.2 Pajak Menurut Islam	22
3.1.3 Fungsi Pajak	22
3.1.4 Sistem Pemungutan Pajak	23
3.1.5 Jenis-Jenis Pajak	24
3.1.6 Pengertian Pajak Daerah	25
3.1.7 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor	26
3.1.8 Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor	27
3.1.9 Tarif PKB dan Persyaratan PKB	29



- 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.

3.1.10 Pengertian Kepuasan wajib Pajak	31
3.1.11 Pengertian Kualitas Pelayanan	32
3.1.12 Dimensi Kualitas Pelayanan	33
3.2 Tinjauan Praktek	34
3.2.1. Pelayanan Unit Pelaksana teknis Pengelolaan Pendapatan Panam dalam upaya meningkatkan kepuasan Wajib Pajak agar jumlah Wajib Pajak terus meningkat.....	34
3.2.2. Faktor-faktor Pendukung pihak SAMSAT dalam upaya meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan meningkatkan jumlah Wajib Pajak.....	37
BAB IV PENUTUP	39
4.1. Kesimpulan.....	39
4.2. Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	42

DAFTAR GAMBAR



1. Hak cipta milik UIN Suska Riau
- 1.1. Hak cipta Dilindungi Undang-Undang
 - a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - c. 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 milik UIN Suska Riau	17
--------------------------------	----





BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.

Pada umumnya suatu negara membutuhkan pendapatan yang besar untuk mensejahterakan kehidupan rakyatnya. Maka Pemerintah perlu mendapatkan dana tersebut dengan melakukan suatu pungutan kepada masyarakat yang lebih dikenal dengan kata pajak. Pajak merupakan salah satu sektor pendukung bagi Pemerintah dalam mensejahterakan kehidupan rakyatnya demi tercapainya apa yang direncanakan maka pemerintah membentuk suatu badan yang bertugas untuk memunggut pajak dari masyarakat. Pemungutan pajak adalah suatu fungsi yang harus dilaksanakan oleh negara sebagai salah satu cara untuk mendapatkan pendapatan. Dalam pemungutan pajak dari masyarakat masih kurang efektif dan banyak masalah yang dihadapi. Salah satunya, kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Instansi pemerintah dalam pemungutan pajak pada masyarakat adalah Kantor Dinas Pendapatan Daerah.

Dengan era yang sedang berkembang, maka otonomi daerah menjadi tantangan bagi setiap daerah untuk memanfaatkan peluang kewenangan yang diperoleh, serta tantangan untuk menggali potensi daerah yang dimiliki, guna mendukung kemampuan keuangan daerah sebagai modal pembiayaan dan penyelenggaraan pemerintah di daerah. Untuk itu, perlu dilakukan strategi untuk meningkatkan pendapatan asli daerah. Reformasi pajak kendaraan bermotor telah dilaksanakan dengan diberlakukannya sistem pemungutan pajak (self assesment system). Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada



wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. dengan ketentuan baru yang diberlakukan oleh pemerintah. Pemungutan pajak yang dilakukan oleh pemerintah terhadap pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pajak yang sudah lama dan sangat berpengaruh terhadap sumber penerimaan asli daerah dalam hal ini melalui Anggaran Pendapatan dan belanja Daerah (APBD), yang gunanya untuk membiayai pelaksanaan tugas rutin pemerintah daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber penerima Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat potensial. Dalam hal ini pemerintah daerah yaitu Badan Pendapatan Daerah (BPD) sangat berkepentingan untuk memperhatikan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang meningkat dengan pesat di masing-masing daerah. Sejalan dengan hal tersebut pemerintah daerah melihat peluang yang besar untuk menjadikan semua kendaraan bermotor yang dimiliki oleh wajib pajak untuk dijadikan sebagai objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), hal tersebut berkaitan dengan pengembangan dan perluasan dari fungsi budgetair yang menuntut pemerintah daerah untuk terus menerus menggali sumber sumber yang dimiliki dan dinilai berpotensi dalam menghasilkan pendapatan bagi daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dipungut atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor sekaligus menjadi objek pajak, dan subjek pajaknya yakni orang pribadi atau badan selaku pemilik kendaraan bermotor.

Berdasarkan PP No. 65 tahun 2001 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah definisi kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan



digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang digerakkan.

Beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB yaitu kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Idealnya untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak, masyarakat harus terus diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku.

Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan konsumen. Kualitas merupakan faktor dasar yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang berkembang saat ini dan telah menjadi satu-satunya faktor dalam keberhasilan dan pertumbuhan suatu organisasi. Usaha penelitian dan peningkatan kualitas menjadi faktor terpenting dalam keberhasilan industri jasa pelayanan antar konsumen. Kualitas pelayanan yang baik adalah dimana saat perusahaan atau instansi mampu memberikan pelayanan yang memuaskan agar terpenuhinya permintaan dan harapan konsumen. Kualitas pelayanan bukanlah masalah dalam mengontrol kualitas yang akan datang, akan tetapi merupakan pencegahan terjadinya kualitas yang buruk sejak awal.



Konsumen menghendaki pelayanan yang diterima cepat dan baik, dan itu merupakan nilai dalam peningkatan kualitas dalam pelayanan. Konsumen sangat menginginkan pelayanan bermutu dari saat pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Konsumen sebagai penerima jasa berhak ikut menentukan kualitas pelayanan yang diterimanya.

Tiap konsumen mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda. Tingkat pelayanan yang berbeda ini merupakan indikator yang baik untuk mengukur tingkat kualitas produk atau pelayanan yang mereka terima. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah berusaha untuk menjamin hubungan baik dengan konsumen dan juga mau mendengarkan semua keluhan konsumen tentang produk dan pelayanan yang diberikan kepada kepuasan jasa tersebut.

Berikut penulis akan menyajikan data tentang pencapaian yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah dalam Pajak Kendaraan Bermotor pertahunnya, karna setiap tahun pajak kendaraan bermotor ini mengalami tingkat pencapaian yang cukup baik maka dari itu penulis akan menyajikan target realisasi pertahunnya tentang pajak kendaraan bermotor di Unit Pelaksana teknis Pengelolaan Pendapatan Panam.

Tabel 1.1

Realisasi pajak di Unt Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Panam dari tahun 2017-2020 (Data diambil pada tahun 2021)

No	Tahun	Target Penerimaan PKB	Realisasi	Persen %	Wajib Pajak
1	2017	29.764.000.000	26.469.070.710	88,92%	39.534
2	2018	32.838.000.000	29.273.910.726	89,14%	40.029
3	2019	35.635.000.000	33.482.036.062	93,95%	43.045
4	2020	37.364.000.000	35.800.767.296	95,81%	44.902

Sumber: Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Badan pendapatan Daerah provinsi Riau



1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang ditemukan yaitu:

1. Bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh SAMSAT untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak?
2. Apa faktor pendukung pihak SAMSAT dalam upaya meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui upaya pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Panam untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui faktor yang mendukung pihak SAMSAT dalam upaya meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan meningkatkan jumlah Wajib Pajak.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah secara akademis dapat menyumbangkan ilmu pengetahuan dalam bidang perpajakan. Sedangkan secara praktis sebagai berikut:

1. Bagi penulis adalah untuk menambah wawasan dibidang perpajakan khususnya tentang perhitungan dan pencatatan pajak kendaraan bermotor roda dua.

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.

2. Bagi Universitas penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi agar dapat digunakan bagi penelitian berikutnya.

3. Bagi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Panam Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau hasil penelitian ini dapat meningkatkan kerjasama dengan lembaga pendidikan dalam guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

1.4. Metodologi Penelitian

1.4.1. Lokasi

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Panam Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau yang beralamat di Jl. SM. Yamin, Arengka II, Pekanbaru.

1.4.2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan mulai tanggal 25 Maret sampai dengan 1 Juli 2021.

1.4.3. Jenis Data

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2012:139) bahwa “Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Dalam penelitian ini data yang diperoleh langsung dari objek penelitian berupa hasil wawancara dengan pihak yang bersangkutan langsung dari Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Panam Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau untuk mendapatkan data yang diperlukan terkait dengan masalah penelitian.



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012:141) mendefinisikan data sekunder adalah: “Sumber Sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen”. Dalam penelitian ini penulis memperoleh data yang dikelompokkan dari lembaga pengumpul yaitu Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Panam Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, data yang didapat dari buku, dokumen dan informasi lainnya.

1.4.4. Teknik Pengumpulan Data

- a. Interview (wawancara), yaitu penulis melakukan tanya jawab tentang masalah yang terkait secara langsung dan terbuka kepada pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Panam Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. Menurut Subagyo(2011:39) wawancara bermakna berhadapan langsung antara interview dengan responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan. Menurut Subagyo (2011:39)
- b. Observasi, yaitu penulis mengamati langsung turung ke lokasi penelitian untuk mengamati secara dekat mengenai masalah yang diteliti.
- c. Dokumentasi, yaitu suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penulisan Tugas Akhir.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini, penulis susun kedalam masing-masing bab yang terdiri dari beberapa sub bab seperti yang diuraikan berikut ini:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, ruang lingkup masalah, tujuan penulisan dan manfaat penulisan, metodologi penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II : GAMBARAN UMUM INSTANSI

Bab ini mengemukakan tentang sejarah singkat Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Panam Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, Visi dan Misi serta Struktur Organisasi.

BAB III : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis membahas tentang pengertian atau defenisi Pajak, defenisi Pajak Daerah, defenisi Pajak Kendaraan Bermotor, Upaya yang dilakukan pihak SAMSAT dalam upaya meningkatkan kepuasan wajib pajak

BAB IV : PENUTUP

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

2.1. Sejarah Berdirinya Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Panam

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 dan terakhir diubah lagi dengan Peraturan Gubernur Riau Nomor 79 Tahun 2017 tentang pembentukan Unit Pelaksana teknis pada Badan pendapatan daerah Provinsi Riau sebagai berikut:

Hak Cipta © Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya karya tulis ini tanpa mengemukakan 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 © UIN Suska Riau
Site Name: University of Sultan Syarif Kasim Riau



Tabel 1.2
Pembagian Kelas Unit Pelaksana Teknis Di Riau

NO	NAMA UPT	KELAS	
		A	B
1	UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang	A	-
2	UPT Pengelolaan Pendapatan Rengat	A	-
3	UPT Pengelolaan Pendapatan Tembilahan	A	-
4	UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota	A	-
5	UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga	A	-
6	UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Dumai	A	-
7	UPT Pengelolaan Pendapatan Pasir Pengaraian	A	-
8	UPT Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kerinci	A	-
9	UPT Pengelolaan Pendapatan Taluk Kuantan	A	-
10	UPT Pengelolaan Pendapatan Duri	A	-
11	UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang	A	-
12	UPT Pengelolaan Pendapatan Bagan Siapi Api	-	B
13	UPT Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura	-	B
14	UPT Pengelolaan Pendapatan Selat Panjang	-	B
15	UPT Pengelolaan Pendapatan Bagan Batu	-	B
16	UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang	-	B
17	UPT Pengelolaan Pendapatan Bengkalis	-	B
18	UPT Pengelolaan Pendapatan Rumbai	-	B
19	UPT Pengelolaan Pendapatan Tapung	-	B
20	UPT Pengelolaan Pendapatan Panam	-	B

Seperti yang kita lihat pada tabel diatas, pembagian UPT dibagi menjadi dua kelas yaitu kelas A dan Kelas B , UPT kelas A dimaksud kan untuk mawadahi beban kerja yang lebih besar sedangkan kelas B untuk mawadahi beban kerja yang kecil

2.2. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Panam

1. UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Kelas B mempunyai tugas melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/ atau kegiatan teknis penunjang Badan Pendapatan Daerah Kelas B di bidang pekerjaan umum.

Hak Orka
 1. Dilarang menyalin, mengutip, atau melakukan kegiatan lain yang sejenis tanpa izin UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1),

UPTPengelolaan Pendapatan Daerah Kelas B menyelenggarakan fungsi:

- a. penyelenggaraan perencanaan dan pelaksanaan tugas pada Subbagian Tata Usaha dan Seksi Pengelolaan Peralatan;
- b. Penyelenggaraan koordinasi dan fasilitasi dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada Subbagian Tata Usaha dan Seksi Pengelolaan Peralatan;
- c. penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan dalam rangka penyelenggaraan tugas pada Subbagian Tata Usaha dan Seksi Pengelolaan Peralatan;
- d. pengelolaan dan pemeliharaan peralatan konstruksi;
- e. pengadaan dan pengembangan peralatan konstruksi;
- f. pelayanan pengembangan penggunaan peralatan konstruksi; dan
- g. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Kepala Badan terkait tugas dan fungsinya.

2.3. Visi dan Misi Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Panam

Visi :

Terwujudnya Pendapatan Asli Daerah Sebagai Pendukung Utama Kelancaran Pada Penyelenggaraan Pemerintahan Provinsi Riau Secara Profesional

Misi :

Untuk Mewujudkan Dan Merealisasikan Visi Yang telah Disepakati, Maka Ditetapkan Misi Dinas Pendapatan Provinsi Riau Yang Terdiri dari Tiga Misi Utama, Antara Lain :

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 milik UIN Suska Riau

State Islam: University of Sultan Syarif Kasim 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. Meningkatkan Intensifikasi Dan Ekstensifikasi Pendapatan Asli Daerah Secara Optimal.
2. Menyelenggarakan Dan Meningkatkan Pelayanan Publik secara Profesional
3. Memperoleh Dana Perimbangan Secara Adil Sesuai Potensi Yang dimiliki.

2.4. Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Panam.

1. Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah

Kepala UPT mempunyai tugas :

- a. Melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Subbagian Tata Usaha.
- b. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1)

Kepala UPT

2. Kepala Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas:

- a. merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Tata Usaha;
- b. membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugasbawahan di lingkungan Sub bagian Tata Usaha;
- c. melaksanakan koordinasi penyusunan Standar Operasional Prosedur;
- d. mengagendakan dan mendistribusikan surat men5rurat;
- e. melaksanakan fasilitasi administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, penatausahaan dan pelayanan masyarakat;



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 milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- f. melaksanakan koordinasi penyusunan Analisa Jabatan, Analisa Beban Kerja, peta jabatan, proyeksi kebutuhan pegawai, standar kompetensi, dan evaluasi jabatan.
 - g. melaksanakan pengelolaan kearsipan dan dokumentasi.
 - h. melaksanakan penyusunan kebutuhan, pemeliharaan sarana dan prasarana kantor, kebersihan, keindahan, keamanan dan ketertiban kantor.
 - i. melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Subbagian Tata Usaha.
 - j. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.
3. Kepala Sub Bagian Penerimaan Pendapatan Daerah
- Bagian penerimaan pendapatan daerah dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis, mempunyai tugas membantu Kepala Unit Pelaksana Teknis. Dalam melaksanakan tugas, bagian Bidang Penerimaan Pendapatan Daerah memiliki fungsi sebagai berikut :
- a. Penyusunan dan pelaksanaan rencana program kerja dibidang penerimaan pendapatan daerah.
 - b. Penyelenggaraan pembukuan penerimaan pajak daerah.
 - c. Penyiapan pelaporan realisasi penerimaan dan tunggakan pajak daerah.



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 milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- d. Pelaksanaan evaluasi dalam penyusunan laporan pelaksanaan program kerja bidang penerimaan.
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. Kepala Sub Bidang Penagihan dan Pembukuan

Bidang penagihan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis, mempunyai tugas membantu Kepala Unit Pelaksana Teknis. Dalam melaksanakan tugas, bagian penagihan memiliki tugas dan fungsinya :

- a. Merencanakan program kegiatan pertahun anggaran seksi penagihan dan pembukuan berdasarkan tugas dan fungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan kegiatan.
- b. Membagi tugas pokok kepada bawahan dengan disposisi tugas pokok dan secara lisan agar tugas pokok terbagi habis.
- c. Memberi petunjuk kepada bawahan baik secara lisan maupun tertulis untuk menghindari penyimpangan dan kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
- d. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan Seksi Penagihan dan pembukuan pendapatan secara rutin maupun berkala untuk pengembangan wawasan pengetahuan dan kemampuan.



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- e. Memberikan saran dan pertimbangan kepada kepala UPT tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil baik secara tertulis maupun lisan sebagai alternatif pilihan dalam pengabilan keputusan.

5. Staf Seksi Penagihan dan Pembukuan

Staf seksi penagihan memiliki tugas :

- a. Mendata Alat-alat berat/Besar.
- b. Membantu merekapitulasi pajak alat berat/ besar setiap bulan.
- c. Membantu membuat laporan penerimaan pajak Alat berat/besar.
- d. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugasnya berdasarkan Peraturan Perundang-undangan.

6. Staf Tata Usaha

Staf Tata Usaha memiliki tugas :

- a. Membantu merencanakan program kegiatan per tahun anggaran sub bagian Tata Usaha.
- b. Membantu menginventarisasi permasalahan-permasalahan pokok sub bagian Tata Usaha.
- c. Membantu mengarsipkan surat masuk/keluar.

7. Staf Seksi Penerimaan Pendapatan Daerah

Staf Seksi Penerimaan memiliki fungsi ;

- a. Menerima Pembayaran dari wajib Pajak Sesuai dengan SKPD yang telah ditetapkan.
- b. Menyetorkan uang yang di terima dari wajib pajak setiap hari kepada bendahara penerima pembantu.



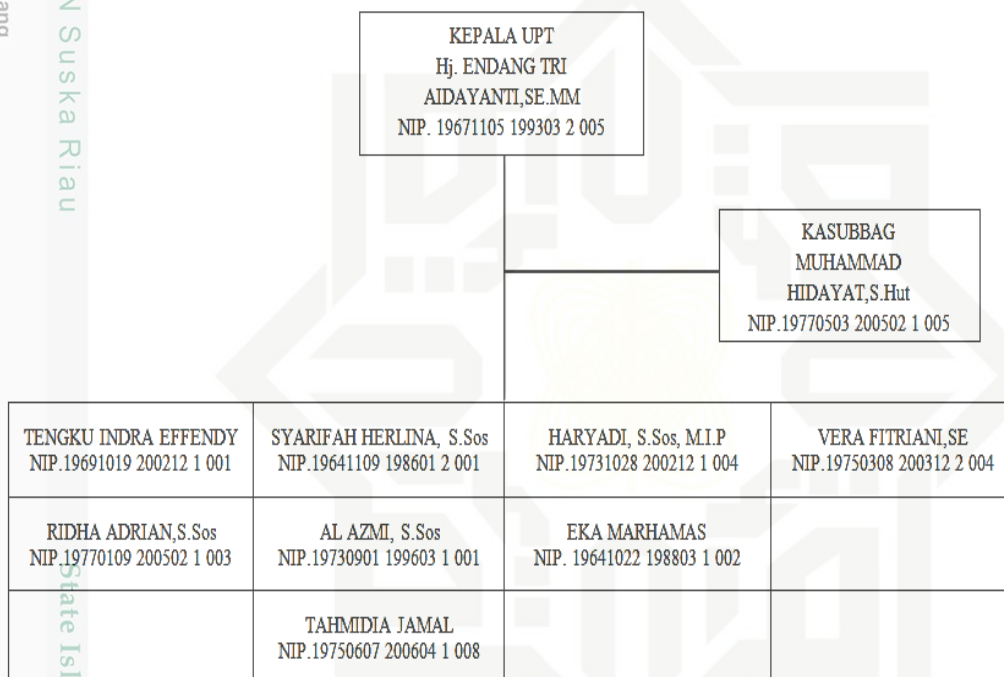
UIN SUSKA RIAU

- c. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugasnya berdasarkan Peraturan Perundang-undangan.

2.5. Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Panam

Gambar 1.1

Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Panam



Sumber: Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Badan pendapatan Daerah provinsi Riau

2.6. Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Panam

1. UPT dalam melaksanakan urusan yang menjadi kewenangannya, berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. UPT dalam melaksanakan tugas dan fungsi berkoordinasi, sesuai dengan kedekatan fungsi koordinasi, dengan Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Provinsi maupun pihak-pihak terkait.

Hak Cipta 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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. Untuk menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas dan fungsi, dalam pengusulan program dan kegiatan, UPT memperhatikan fungsi-fungsi pada masing-masing perangkat daerah yang mempunyai kesamaan nomenklatur dan fungsinya.
4. Tugas dan fungsi UPT Kelas A dilaksanakan oleh Pejabat Administrator (eselon III.b), Pejabat Pengawas (eselon IV.a), Pejabat Fungsional dan Pelaksana.
5. Tugas dan fungsi UPT Kelas B dilaksanakan oleh Pejabat Pengawas (eselon IV.a), Pejabat Pengawas (eselon IV.b), Pejabat Fungsional dan Pelaksana.
6. UPT dalam melaksanakan tugas, fungsi dan pertanggung jawaban dilakukan secara berjenjang sesuai dengan tugas dan fungsinya.
7. Dalam menjalankan Tugas dan fungsinya, UPT menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.7. Kelompok Jabatan Fungsional Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan

Pendapatan Panam

1. Untuk menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi UPT, dapat mengangkat kelompok jabatan fungsional sesuai dengan keahlian, profesi, keterampilan dan spesialisasi yang dibutuhkan.
2. Pengangkatan kelompok jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.



UIN SUSKA RIAU

3. Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah tenaga fungsional yang diatur dan ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
4. Kelompok jabatan fungsional dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk.
5. Jumlah tenaga fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
6. Jenis dan jenjang jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan.
7. Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.8. Pengangkatan Dan Pemberhentian Dalam Jabatan

1. Kepala UPT diangkat dan diberhentikan oleh Gubernur dari Aparatur Sipil Negara yang telah memenuhi syarat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Kepala Subbagian, Kepala Seksi dan Kelompok Jabatan Fungsional diangkat dan diberhentikan oleh Gubernur dari Aparatur Sipil Negara yang telah memenuhi syarat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.9. Pembiayaan

Segala biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan Peraturan Gubernur ini bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mensantumkan 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 milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Pelayanan Yang diberikan oleh pihak UPT Panam merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan masyarakat, terutama bagi wajib pajak. Dengan adanya layanan UPT Panam yang baik maka dapat meningkatkan jumlah Wajib Pajak. Layanan unggulan di UPT Panam sudah cukup baik dalam memberikan kontribusi pelayanan baik bagi masyarakat sebagai wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan sejumlah wajib pajak, berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah Wajib Pajak mengatakan Pelayanan yang diberikan oleh pihak UPT Panam sudah cukup baik. Dilihat dari segi penerimaan, jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor meningkat dari tahun ke tahun meskipun belum mencapai target. Meskipun meskipun masih ada kendala dan masalah dengan pelayanan yang diberikan oleh UPT Panam, tetapi pada dasarnya upaya pelayanan yang diberikan oleh pihak UPT Panam ini telah berjalan dengan baik.

4.2. 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 :

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. Sebaiknya pegawai SAMSAT lebih mengindahkan peraturan peraturan yang diberlakukan kepada mereka seperti senyum, sapa,salam,sopan dan santun karena tidak semua petugas melakukan hal tersebut
2. Sebaiknya pihak SAMSAT memperluas area parkir dan memisahkan antara roda dua dan roda empat.
3. Hendaknya pihak SAMSAT member pembatas kaca antara bagian luar dan dalam ruangan, karena apabila hari menjelang siang maka didalam ruangan mulai terasa panas.
4. Perlu adanya sosialisasi secara intensif melalui media cetak, media sosial, secara langsung dan setiap waktu kepada masyarakat tentang pentingnya kelengkapan persyaratan pada saat ingin membayar pajak.

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

Abdullatief. (2010). *Tentang Pengertian Pajak*.

Herlwinus. (2018). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Baru. *Jurnal*

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Kirrom, B. (2015). *Mengukur Kerja Pelayanan dan kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.

Mardiasmo. (2018). *Perpajakan edisi terbaru*. Yogyakarta: Andi.

Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi 2009*. Jakarta: Andi Yogyakarta.

Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi*. Jakarta: Andi Yogyakarta.

Muljono. (2010). *Tax Planning*. Jakarta: Andi Publisher.

Mulyono, D. (2010). *Panduan Brevet Pajak*. Yogyakarta : Andi.

Sari, D. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. PT Refika Aditama.

Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia, Edisi 10*. Jakarta: Salemba Empat.

Widodo, W.(2010). *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak*. Alfabeta.

Undang Undang

Undang-Undang Pasal 2 ayat 1 UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Pasal 1 Ayat 2 No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Peraturan Gubernur Riau Nomor 79 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

Peraturan Gubernur Riau Nomor 08 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB)



LAMPIRAN

Informan Pelengkap

Informan pelengkap di ambil dari wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor UPT Panam.

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	JENIS KENDARAAN
1	Bapak Gunawan	Laki-Laki	Mobil
2	Bapak Akbar	Laki-Laki	Sepeda Motor
3	Ibu Asmiati	Perempuan	Sepeda Motor
4	Bapak Yanto	Laki-Laki	Sepeda Motor
5	Bapak Nazarudin	Laki-Laki	Sepeda Motor
6	Ibu Irawati	Perempuan	Sepeda Motor
7	Bapak Arman	Laki-Laki	Sepeda Motor
8	Bapak Jamaris	Laki-Laki	Sepeda Motor
9	Ibu Rosmayanti	Perempuan	Sepeda Motor
10	Bapak Suarman	Laki-Laki	Sepeda Motor

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



Jawaban :

1. Melakukan strategi 5S (Senyum, Sapa, Salam, Santun, Sopan), Memperbarui aplikasi secara berkala, melakukan pelatihan, penerapan etika pelayanan, menerima keluhan langsung dari masyarakat dan juga melakukan evaluasi terhadap upaya yang telah dilakukan untuk menilai sejauh mana upaya tersebut memenuhi target
2. Penerimaan pajak di UPT Panam tergolong tinggi meskipun belum bias mencapai target.
3. Faktor pendukung dalam upaya meningkatkan kepuasan wajib pajak di UPT Panam yaitu dilihat dari penggunaan teknologi dalam proses pelayanan, dan ketersediaan sarana dan unit pelayanan yang memudahkan pembayaran pajak kendaraan bermotor selain itu juga dilakukannya pelatihan teknis untuk pegawai. Pelatihan diberikan kepada para petugas sebelum ditempatkan dilapangan maupun setelah ditempatkan di lapangan.
4. Faktor yang menjadi penghambat pada saat proses pembayaran yang paling sering terjadi adalah lemahnya jaringan, selain itu kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kelengkapan persyaratan pada saat melakukan pembayaran pajak,
5. Untuk mengatasi masalah jaringan yang terjadi pada saat proses pembayaran pajak maka pihak SAMSAT harus menaikkan kecepatan koneksi internet dan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya persyaratan pada saat pembayaran pajak maka perlu adanya

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.

sosialisasi secara intensif melalui media cetak, media sosial, secara langsung dan setiap waktu kepada masyarakat tentang pentingnya kelengkapan persyaratan pada saat ingin membayar pajak

Daftar pertanyaan wawancara kepada Wajib Pajak

Tanggal : 7 Agustus 2021

Waktu : 09.00 WIB

Narasumber : Bapak Gunawan

Jabatan : Wajib Pajak

1. pendapat anda tentang pelayanan di UPT Panam?

Jawaban :

“Pelayanannya cepat dan gak sulit hanya menunggu sekitar 10 menit langsung siap. Semoga pelayanannya tetap seperti ini sudah bagus “ (Hasil Wawancara dengan Bapak Gunawan Sabtu, 7 Agustus 2021)

Daftar pertanyaan wawancara kepada Wajib Pajak

Tanggal : 7 Agustus 2021

Waktu : 09.00 WIB

Narasumber : Bapak Akbar

Jabatan : Wajib Pajak

2. pendapat anda tentang pelayanan di UPT Panam?

Jawaban :

“pelayanan di sini menurut saya sudah cukup bagus, petugasnya cukup ramah dan juga sopan, terus pengurusan pembayaran pajaknya juga cepat”



Daftar pertanyaan wawancara kepada Wajib Pajak

Tanggal : 7 Agustus 2021

Waktu : 09.00 WIB

Narasumber : Bapak Yanto

Jabatan : Wajib Pajak

3. pendapat anda tentang pelayanan di UPT Panam?

Jawaban :

“Prosedur disini menurut saya sangat mudah dan cepat cuma perlu menunggu kurang lebih 10 menit, hanya menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas dan tinggal menunggu waktu pembayaran”

Daftar pertanyaan wawancara kepada Wajib Pajak

Tanggal : 7 Agustus 2021

Waktu : 09.00 WIB

Narasumber : Ibu Wati

Jabatan : Wajib Pajak

4. pendapat anda tentang pelayanan di UPT Panam?

Jawaban :

Untuk hal persyaratanya cukup mudah hanya perlu KTP sama STNK asli, tapi saya harus menunggu cukup lama, karena ada kendala jaringan dan harus ditunggu.

Daftar pertanyaan wawancara kepada Wajib Pajak

Tanggal : 7 Agustus 2021

Waktu : 09.00 WIB



Narasumber : Bapak Nazar

Jabatan : Wajib Pajak

5. pendapat anda tentang pelayanan di UPT Panam?

Jawaban :

Pelayanannya cukup bagus karena pengurusannya lumayan cepat, terus persyaratannya juga mudah, hanya perlu membawa KTP dan STNK asli, tapi didalam cukup panas, semoga kedepannya lebih ditingkatkan lagi” (Hasil Wawancara dengan bapak Nazar 7 Agustus 2021)

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - 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.



Lampiran kegiatan Penelitian

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





UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik 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.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



© Hak cipta milik 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.

UIN SUSKA RIAU



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



Perbandingan lima dimensi kualitas pelayanan dengan pelayanan samsat

Penulis melakukan perbandingan antara dimensi kualitas pelayanan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak UPT Panam

Tabel 1.3 Perbandingan dimensi kualitas pelayanan dengan pelayanan UPT Panam

NO	Dimensi kualitas pelayanan	Pelayanan samsat
1	Tangibles, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan	UPT Panam memiliki sarana prasarana gedung yang memadai, ruang tunggu pelayanan, loket pembayaran, pendingin udara (Kipas angin), print dan perangkat komputer yang terhubung jaringan, secara penampilan petugas dalam memberikan pelayanan juga sudah baik karena memakai seragam dan tanda pengenal, namun ada beberapa kekurangan seperti kondisi tempat parkir yang tidak terlalu luas dan belum terpisah antara roda dua dan roda empat dan juga belum dilengkapi atap, tidak adanya pembatas kaca antara bagian luar dan dalam ruangan sehingga apabila hari menjelang siang maka mulai terasa panas dan juga tidak adanya mesin antrian (masih manual).
2	Reliability atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat	Di UPT Panam petugas telah mampu melayani Wajib Pajak, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Apabila Wajib Pajak tidak mengerti dengan prosedur pembayaran atau persyaratan apa saja yang harus dipenuhi maka bisa menanyakan langsung kepada petugas pada saat pengambilan nomor antrian. selain itu terdapat pula poster Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjelaskan alur dan waktu dari proses pembayaran.

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	Responsiveness atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas	”. Di UPT Panam petugas telah merespon keluhan masyarakat ketika terjadi permasalahan dalam proses pelayanan, serta sudah memenuhi keinginan masyarakat dalam pemberian pelayanan yang cepat dan tepat. Masyarakat juga dapat memberikan keluhan langsung kepada petugas yang sedang berjaga dan petugas pun dengan senang hati menerima keluhan yang diberikan oleh masyarakat.
4	Assurance atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan	Petugas samsat UPT Panam memiliki pengetahuan atas pekerjaan yang dilakukannya serta memperlihatkan kerjasama yang baik dalam melayani yang membuat masyarakat percaya akan terlaksananya pekerjaan secara lancar
5	Empathy adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.	Petugas UPT Panam dituntut untuk bersikap ramah ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, mereka diharuskan melayani dengan senyum dan bertutur kata yang baik sehingga masyarakat merasa dihargai, Meskipun kenyataan dilapangan tidak semua petugas memenuhi tuntutan tersebut.

Berdasarkan perbandingan pada tabel diatas diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT Panam apabila dibandingkan dengan lima dimensi kualitas pelayanan bias dibilang sudah cukup baik meskipun tidak sepenuhnya sempurna dan masih ada kekurangan.



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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonosos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/2164/2021 Pekanbaru, 29 Maret 2021 M
 Sifat : Biasa 15 Sya'ban 1442 H
 Lampiran : -
 Perihal : **Bimbingan Laporan Penelitian**

Kepada
 Yth. **Afrizal, S.Sos., M.Si.**
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
 Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa:

N a m a : Riggih Alvizori
 NIM : 01870613783
 Jurusan : D-III Perpajakan
 Semester : VI (Enam)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/menyusun laporan penelitian dengan judul: **"Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Panam"**. Sehubungan dengan itu, kami menunjuk saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan laporan penelitian mahasiswa tersebut di atas.

Demikianlah disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam

a.n Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan
 Pengembangan Lembaga,



Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak, CA
 NIP. 19751112 199903 2 001



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.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2168/2021
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : **Izin Penelitian**

Pekanbaru, 29 Maret 2021 M
 15 Sya'ban 1442 H

Kepada
 Yth. Kepala Kantor
 Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Provinsi Riau
 di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, atas nama :

Nama : Riggih Alvizori
 NIM. : 01870613783
 Jurusan : D-III Perpajakan
 Semester : VI (Enam)

bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka menyelesaikan laporan penelitian dengan judul: **"Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Panam"**. Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah disampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Dekan

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



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.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmtsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISSET/40471
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISSET/PRA RISSET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN LTA**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9//2021 Tanggal 29 Maret 2021, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

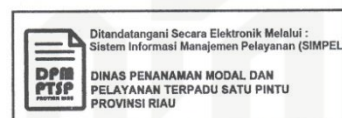
- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | RIGGIH ALVIZORI |
| 2. NIM / KTP | : | 01870613783 |
| 3. Program Studi | : | ADMINISTRASI PERPAJAKAN |
| 4. Jenjang | : | DIII |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGELOLAAN PENDAPATAN PANAM |
| 7. Lokasi Penelitian | : | UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGELOLAAN PENDAPATAN PANAM |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 5 April 2021



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

UIN SUSKA RIAU



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
BADAN PENDAPATAN DAERAH
 UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGELOLAAN PENDAPATAN
 PANAM



JL. SM.AMIN (ARENGKA II) PANAM TELP. 0761.565986 PEKANBARU
 Website : www.badanpendapatan.riau.go.id

SURAT KETERANGAN

Sehubungan dengan surat dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, Nomor Un.04/F.VII/PP.00.9/2168/2021, hal : Pelaksanaan Kegiatan Riset tertanggal 29 Maret 2021, maka UPT Pengelolaan Pendapatan Panam dengan ini menerangkan nama mahasiswa di bawah ini:

Nama : **RIGGIH ALVIZORI**
 Nim : 01870613783
 Jurusan : D3 Administrasi Perpajakan
 Semester : VI (Enam)

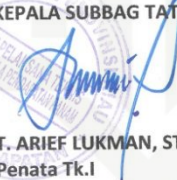
Benar telah mengadakan penelitian di UPT Pengelolaan Pendapatan Panam pada tanggal 19 April - 07 Juni 2021 guna melengkapi data pada penyusunan Tugas Akhir yang berjudul: "Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Panam".

Demikian Surat keterangan dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

An. KEPALA UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN PANAM
 BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI RIAU

u.b.

KEPALA SUBBAG TATA USAHA


 T. ARIEF LUKMAN, ST
 Penata Tk.I

NIP. 19800223 200502 1 003

UIN SUSKA RIAU

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.

melindungi Undang-Undang

cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



BIOGRAFI PENULIS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan 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.



Riggih Alvizori lahir di Sedinginan, 29 Agustus 2000 yang merupakan anak kedua dari empat bersaudara yang dilahirkan pasangan Bapak Naharuddin dan Ibu Alpina Julina S.Pd.

Pendidikan yang ditempuh oleh penulis bermula dari SDN 017Sedinginan Kecamatan Tanah putih, Rokan Hilir (2006-2012), SMPN 1 tanah putih (2012-2015), SMAN 1 Tanah Putih (2015-2018).

Selanjutnya melanjutkan Pendidikan Perguruan Tinggi Negeri di Universitas Sultan Syarif Kasim Riau di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial mengambil jurusan D3 Administrasi Perpajakan. Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Astra Internasional Honda Motor (Februari-Juli 2020) untuk menyelesaikan pendidikan di Universiyas Sultan Syarif Kasim Riau maka penulis mengajukan judul Tugas Akhir dengan judul **“Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Panam”**.