



**Juhanperak**  
e-ISSN : 2722-984X  
p-ISSN : 2745-7761

## **ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**Yetria Asmaningsih<sup>1</sup>, Desriadi<sup>2</sup>, Rika Ramadhanti<sup>3</sup>**

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi  
Jl. Gatot Subroto KM.7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi  
email: [yetriaasmaningsih6@gmail.com](mailto:yetriaasmaningsih6@gmail.com)<sup>1</sup>, [desriadi03@gmail.com](mailto:desriadi03@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[rika.rasyidin@gmail.com](mailto:rika.rasyidin@gmail.com)<sup>3</sup>

### ***Abstract***

*This study was conducted at the office of the one roof administration system (SAMSAT) of kuantan singing regency. The purpose of the study is to determine the expectations and reality of taxpayer satisfaction with the motor vehicle tax service carried out by SAMSAT and whether taxpayers felt good about the services provided. This study is a case study. Data were obtained by conducting observations and questionnaires distributed to motor vehicle taxpayers at the kuantan singing SAMSAT office. The assessment category is very good 8.5 people. For the good assessment category 11.5 people, for the fairly good assessment category 12.6 people, for less good assessment category 10.5 people, for the very bad category 1.9 people, the average respondent response was 3.28% which was in the interval of 2.80-3.69, this shows that the recapitulation of respondent responses to employee performance at the one-stop integrated administration system office in kuantan singing regency is quite good. Of the 5 indicators, there are 2 indicators that have a fairly low average compared to other indicators.*

*Keywords: Taxpayer Satisfaction Analysis*

### **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan pada kantor system administrasi manunggal satu Atap (SAMSAT) kabupaten kuantan singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan antara harapan dan kenyataan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh SAMSAT dan apakah wajib pajak sudah merasa baik dengan pelayanan yang diberikan tersebut. Penelitian ini merupakan studi kasus. Data diperoleh dengan melakukan observasi dan kuisioner. Sampel yang digunakan 50 responden. Penulis menggunakan data primer sebagai data utama dan data sekunder sebagai data pendukung. Data primer diperoleh dari kuisioner yang disebarakan bagi wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kuantan singingi. kategori penilaian sangat baik 8,5 orang, untuk kategori penilaian baik 11,5 orang, untuk penilaian kategori cukup baik 12,6 orang, untuk penilaian kategori kurang baik 10,5 orang, untuk kategori sangat tidak baik 1,9 orang. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 3,28% yang berada pada interval 2,80-3,69, hal ini menunjukkan bahwa rekapitulasi tanggapan responden



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

terhadap kinerja pegawai dikantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Kuantan Singingi adalah Cukup Puas. Tanggapan responden terhadap kinerja pegawai dikantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap adalah Cukup baik. Dari 5 indikator ada 2 indikator yang memiliki rata-rata yang cukup rendah dibandingkan indikator lainnya.

Kata kunci : Analisis Kepuasan Wajib Pajak

## **1. PENDAHULUAN**

Pajak merupakan iuran yang wajib dibayar oleh setiap wajib pajak atas objek pajak yang dimilikinya. Lembaga yang dibentuk pemerintah ini bertugas memungut pajak dari warga negara Indonesia.

Pajak merupakan salah satu sektor yang cukup besar dalam membantu pemerintah dalam mencapai tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hal ini ditunjukkan dengan realisasi pendapatan negara pada tahun 2022 yang penulis akses melalui situs resmi Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Menurut Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati, “Realisasi penerimaan negara APBN tahun 2022 sebesar Rp2.626,4 triliun atau 115,9% dari target berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2022 sebesar Rp2.266,2 triliun.”

Badan pemungut pajak mengklaim pajak di Indonesia terbagi menjadi dua kategori: Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak daerah dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk menghidupi rumah tangga mereka sendiri, sedangkan pajak pusat dipungut oleh pemerintah federal dan digunakan untuk menyokong rumah tangga negara.

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu dari beberapa jenis pajak daerah di Riau, khususnya di Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan pendapatan cukup besar. Menurut Mardiasmo (2016:3), “pajak adalah iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang termasuk dalam kas negara yang melaksanakan undang-undang dan pelaksanaannya dapat dilaksanakan tanpa imbalan apa pun”.

Salah satu unsur pendukung tumbuhnya pendapatan daerah Teluk Kuantan pada sektor Pajak Kendaraan Bermotor adalah penyederhanaan proses administrasi. Wajib Pajak hanya perlu mendatangi kantor Satuan Administrasi Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kuantan Singingi, memberikan KTP, STNK, dan BPKB kepada petugas, kemudian menunggu beberapa saat hingga petugas memanggil kembali nama orang yang bersangkutan.

Petugas Sistem Manajemen Satu Atap menawarkan alur pembayaran yang memudahkan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan perpanjangan pajak kendaraan bermotor bagi wajib pajak. Yang harus dilakukan wajib pajak hanyalah memeriksa lekukan di dinding loket arus.

Berdasarkan pengamatan peneliti, Kantor Sistem Satu Atap Manunggal di Pelayanan Taluk Kuantan mempunyai banyak kekurangan; masih bersifat manual dan belum memasukkan metode digital. Dalam melayani wajib pajak, pelayanannya masih kurang gesit. Masih banyak wajib pajak yang memilih membayar pajak kendaraan bermotornya melalui orang dalam. Terkait alur pembayaran pajak dan perpanjangan pajak kendaraan bermotor, wajib pajak masih belum tahu.



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Sederhananya prosedur administrasi pada pemungutan pajak dikantor Satuan Administrasi Manunggal satu Atap saat ini, namun sebagian besar masyarakat tidak tahu bagaimana mekanisme dalam pemungutan pajak yang dilakukan petugas, sehingga kebanyakan masyarakat yang enggan membayar pajak kendaraan bermotornya. Maka berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk meneliti “ **Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Kuantan Singing**”.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Landasan Teori**

#### **2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara**

Secara teknis, administrasi adalah pengelolaan, pengorganisasian, dan pengelolaan. Makna keteraturan dan keteraturan yang dihasilkan dalam struktur dan tatanan dinamika tersampaikan secara utuh dengan menggunakan awalan pe dan akhiran. Untuk mencapai tujuan bersama, administrasi adalah kolaborasi berdasarkan prinsip-prinsip dasar keberadaan manusia, yaitu moralitas atau etika alamiah. (Ali, 2015).

Menurut George Terry dalam (Sutha, 2018) Merencanakan, mengarahkan, dan mengatur pekerjaan kantor serta pergerakan personel yang melaksanakannya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dikenal sebagai administrasi.

Istilah “administrasi” diterjemahkan menjadi “administrasi” dalam Ensiklopedia Administrasi, artinya “keseluruhan rangkaian pelaksanaan tindakan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu”. Selalu ada kelompok sosial dalam masyarakat yang hidup bersama.

#### **2.1.2 Teori/Konsep Organisasi**

Menurut Luther Gulick dalam (Syafie, 2011) Perusahaan memandang opininya sebagai cara untuk menghubungkan unit kerja yang memasoknya dengan pihak yang mempunyai posisi berpengaruh.

Pengertian organisasi menurut (Hasibuan, 2011) berarti “suatu sistem perkumpulan sekelompok orang yang formal, terstruktur dan terkoordinasi yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu”.

Setelah membaca penjelasan penulis tentang keterkaitan antara administrasi dan organisasi di atas, dengan mudah kita dapat mengambil kesimpulan bahwa organisasi merupakan tempat terselesaikannya tugas-tugas administrasi. Oleh karena itu, penting untuk memahami pengertian manajemen sebelum melanjutkan ke penjelasan penulis tentang keterkaitan antara administrasi dan manajemen.

#### **2.1.3 Teori/Konsep Manajemen**

Menurut J.G. Longenecker dalam (Nawawi, 2013) menggambarkan manajemen sebagai proses dimana manajer menjalankan kepemimpinan, pengambilan keputusan, dan



koordinasi upaya kelompok. Sedangkan manajemen menurut Mary Paker Follett (Dalam Nawawi 2013:12) adalah keterampilan menyelesaikan tugas dengan bantuan orang lain.

Menurut G.R Terry dalam (Syafiie, 2011) menjelaskan bahwa: “Manajemen adalah suatu proses khas yang melibatkan pengorganisasian, perencanaan, pengarahan, dan pengelolaan tindakan untuk menetapkan dan mencapai tujuan dengan memanfaatkan sumber daya, termasuk sumber daya manusia.

Setelah mencermati seluruh pengertian dan penjelasan penulis tentang manajemen di atas, jelaslah bahwa manajemen merupakan landasan dari administrasi itu sendiri. Salah satu fungsi manajemen adalah pengawasan, yang memastikan bahwa operasi manajemen dan administrasi mengikuti pedoman yang telah ditetapkan.

## **2.1.4 Teori/Konsep Administrasi Perpajakan**

### **2.1.4.1 Pengertian Pajak**

Menurut Prof. Dr.Rochmat soemitro, SH dalam (Mardiatmo, 2010) “Pajak adalah sumbangan masyarakat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) tanpa memperoleh jasa (counter-kinerja) yang dapat langsung ditanggulangi dan digunakan untuk membayar pengeluaran negara.”

### **2.1.4.2 Fungsi Pajak**

Dalam suatu negara pajak memiliki beberapa fungsi, yaitu (Mardiatmo, 2010)

a. Fungsi penerimaan (*budgetair*)

pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran.

b. Fungsi mengatur (*regulerend*)

pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang dan ekonomi.

Contoh :

1. pajak yang dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi.
2. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang barang mewah untuk mengurangi gaya hidup komsuntif.
3. Tarif pajak untuk ekspor sebesar 0% untuk mendorong produk indonesia di pasar dunia.

## **2.1.5 Teori/Konsep Pelayanan**



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Salah satu komponen penting dalam manajemen pemerintahan adalah penyediaan pelayanan publik. Bagi sebagian orang, pelayanan publik berarti pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Pelayanan publik selanjutnya adalah barang dan jasa yang disediakan oleh pemerintah.

Menurut Ibrahim dalam (Hardiansyah, 2011) bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang bermutu, yang dalam penyelenggaraannya bersifat konkrit, dapat diandalkan, responsif, aman, dan penuh empati, maka pemerintah atau pemerintah harus menganut paradigma customer-driven (berorientasi pada kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan publik. pelayanan kepada masyarakat yang lebih luas. bahwa pemerintah hendaknya mempersiapkan segala perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistematis.

Berdasarkan definisi di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa memberikan layanan mencakup bantuan dalam persiapan, pengelolaan, dan penyelesaian kebutuhan individu atau kelompok. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang terdiri dari orang-orang, kelompok, dan organisasi adalah yang mengabdikan (sekelompok organisasi).

### **2.1.6 Teori/Konsep Kinerja**

Kinerja adalah istilah umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas suatu organisasi dalam suatu periode dengan mengacu pada berbagai standar seperti pengeluaran sebelumnya atau perkiraan, atas dasar efisiensi, akuntabilitas atau tanggung jawab manajemen serupa.

Secara lebih tegas Armstrong dan Baron dalam (Fahmi, 2015) menunjukkan bahwa kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mencapai tujuan, misi, dan visi suatu organisasi yang dituangkan dalam pembuatan skema strategi organisasi (strategi perencanaan).

Menurut Widodo dalam (Pasolong, 2017) Kinerja diartikan sebagai jumlah dan kualitas pekerjaan yang diselesaikan oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

## **3. METODE PENELITIAN**

Berdasarkan permasalahan yang ada, peneliti menggunakan metodologi kuantitatif. Penelitian dengan hasil numerik yang ditawarkan sebagai deskripsi dikenal sebagai penelitian kuantitatif. Alasan pemilihan penelitian ini adalah bahwa penelitian kuantitatif merupakan suatu jenis penyelidikan tertentu yang bersifat metodis, terencana, dan terstruktur sejak awal, dimulai dengan perumusan desain penelitian, yang mencakup pertimbangan tujuan penelitian, partisipan, objek, data, sampel, sumber, dan metodologi.

Sugiyono (Sugiyono, 2017) Karena penelitian kuantitatif dilakukan di lingkungan alam, maka sering disebut penelitian naturalistik.



Tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu melalui instrumen pengumpulan data dan perhitungan statistik untuk analisis data. Jenis studi ini didasarkan pada positivisme. (Sugiyono, 2017). Untuk menentukan perhitungan yang benar, data harus dikumpulkan, dianalisis, dan diinterpretasikan dalam bentuk data numerik. Proses ini dikenal sebagai metode penelitian kuantitatif.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Tabel Rekapitulasi Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Dikantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Kuantan Singingi.**

No	Kategori					JUMLAH	RATA RATA	
	Indikator	SB	B	CB	KB			STB
1	Produktifitas	8,3	10,7	19,3	5,7	1	45	3,43%
2	Kualitas Pelayanan	3,7	5,3	16,3	15,3	4,4	45	2,74%
3	Responsivitas	2,7	4,3	14,3	21,7	2	45	2,63%
4	Responsibilitas	12,3	24,3	6,4	2	0	45	3,96%
5	Akuntabilitas	15,7	13	6,3	8	2	45	3,68%
Jumlah		8,5	11,5	12,6	10,5	1,9	45	3,28%

Sumber : Data Olahan Kuesioner Tahun 2024

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dikantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Kuantan Singingi adalah untuk kategori penilaian sangat baik 8,5 orang, untuk kategori penilaian baik 11,5 orang, untuk penilaian kategori cukup baik 12,6 orang, untuk penilaian kategori kurang baik 10,5 orang, untuk kategori sangat tidak baik 1,9 orang. Adapun rata-rata tanggapan responden adalah 3,28% yang berada pada interval 2,80-3,69, hal ini menunjukkan bahwa rekapitulasi tanggapan responden terhadap kinerja pegawai dikantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Kuantan Singingi adalah Cukup Puas.

Tanggapan responden terhadap kinerja pegawai dikantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap adalah Cukup baik. Dari 5 indikator ada 2 indikator yang memiliki rata-rata yang cukup rendah dibandingkan indikator lainnya.

Jadi rekapitulasi di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kinerja pegawai Dikantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Kuantan Singingi Masih punya banyak kekurangan yang harus diperbaiki dari kelima indikator tersebut. Untuk itu dengan masih adanya kekurangan yang dilakukan oleh pegawai , maka perangkat kantor harus lebih meningkatkan kinerja pegawainya.

#### **Analisis Penelitian**



Yaitu pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan indikator dan pernyataan dari hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan di UPT Pengelolaan Pendapatan Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

### **1. Hamabatan-hambatan dalam kinerja perangkat kantor Sistem Administras manunggal satu atap kabupaten kuantan singingi.**

1. dalam melaksanakan tugas perangkat kantor sistem administrasi manunggal satu atap kabupaten kuantan singingi masih kurang dalam hal pelayanan pada pendaftaran pembayaran pajak kendaraan bermotor.

2. sarana dan prasarana di kantor sistem administrasi manunggal satu atap yang digunakan masih kurang baik dan lengkap , seperti kursi wajib pajak yang masih kurang, loket pelayanan yang kurang memadai .

3. kinerja perangkat kantor Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap Yang cukup Baik dalam melaksanakan tugasnya. Sehingga terjadinya kelalaian dan keterlambatan dalam melakukan pekerjaan pencetakan dan pengesahan yang mengakibatkan wajib pajak menunggu lebih lama.

### **2. Solusi Dalam Meningkatkan Kinerja Perangkat Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Kuantan Singingi.**

1. menciptakan komunikasi yang baik

Cara meningkatkan kerja perangkat kantor yang pertama adalah menciptakan komunikasi yang baik antara perangkat. Komunikasi yang baik diklaim dapat menunjang kinerja perangkat dalam menyelesaikan tugasnya.

2. evaluasi kerja secara berkala

Cara meningkatkan kinerja perangkat berikutnya adalah dengan melakukan evaluasi kerja secara berkala. Hal ini harus ada dilakukan untuk memantap perkembangan kinerja setiap karyawan untuk mendapatkan hasil yang bagus.

3.melakukan evaluasi fasilitas

Selain melakukan evaluasi kerja,perlu juga melakukan evaluasi tempat kerja , dan fasilitas yang baik. Dengan adanya fasilitas yang baik maka akan terjadinya pekerjaan yang maksimal dan nyaman untuk melakukan pekerjaan dan untuk wajib pajak dapat menunggu antrian dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

4. buat lingkungan kerja yang mendukung

Salah satu meningkatkan kinerja karyawan , bisa dilakukan dengan membuat lingkungan yang mendukung, karna karyawan menghabiskan sebagian besar waktunya di kantor. Agar mereka memiliki semangat dan kinerja yang lebih tinggi lagi.



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

## 5. Belajar Dari Kesalahan

Tidak ada perangkat di kantor satuan Administrasi Manunggal Satu Atap yang sempurna. Beberapa dari mereka pasti pernah melakukan kesalahan, baik ringan maupun fatal. Berdasarkan kondisi ini, cara meningkatkan kinerja individu dan kelompok yang bisa perangkat kantor Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap bisa coba adalah dengan memberikan kesempatan mereka untuk belajar dari kesalahan tersebut. Bisa membantu dengan mendorong rasa percaya diri mereka dengan menetapkan batasan kesalahan yang bisa ditolerir.

## 6. Berikan Feedback yang membangun

Salah satu cara meningkatkan kinerja perangkat kantor desa adalah memberikan Feedback yang membangun. Strategi ini bisa mempengaruhi kinerja mereka. Sebab, dengan memberikan tahu apa yang seharusnya diperbaiki dan diinginkan. Serta bisa berdiskusi dengan mereka untuk bertanya hambatan-hambatan yang dialami oleh karyawan.

## 5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan terhadap analisis kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Kuantan Singingi dapat diketahui bahwa pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terimah kasih yang tiada henti kepada kedua orang tua penulis Ayah dan Ibu serta saudara dan saudari penulis yang telah memberi semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan. Universitas Islam Kuantan Singingi tempat penulis menimba ilmu, ucapan terimah kasih kepada ibuk Dr. Ikrima Mailani, S.Pd.I., M.Pd.I selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, ibuk Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan juga sebagai dosen pembimbing II penulis, bapak Emilia Emharis, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi, bapak Desriadi, S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing I penulis, bapak dan ibuk dosen serta seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, serta teman-teman seperjuangan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Ali, Faried. (2015). *Teori dan Konsep Administrasi*. Rajawali Pers.
- Fahmi, Irham. (2015). *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Rajawali Perss.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Melayu. S.P . (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Mardiatmo. (2010). *Perpajakan*. Jakarta.

Nawawi, zaidan. (2013). *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Pasolong, Harbani. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Syafiie, Inu. Kencana. (2011). *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: PT Rineka Cipta.