

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang diberikan oleh Kantor Samsat Medan Utara kepada masyarakat atau wajib pajak, hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Kantor Samsat Medan Utara dalam memberikan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), serta upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh Kantor Samsat Medan Utara dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Samsat Medan Utara. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor yang diberikan oleh Kantor Samsat Medan Utara, dilakukan pengukuran terhadap dimensi-dimensi: Tampilan Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap, dan Jaminan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode Deskriptif Analisis dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi lapangan. Studi lapangan dilakukan melalui wawancara kepada Kepala Kantor Samsat Medan Utara, serta penyebaran angket/kuesioner kepada 82 orang pengguna jasa layanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebagai responden/informan.

Teknik analisis data dilakukan dengan menghitung persentase rata-rata setiap item pertanyaan terhadap jawaban responden yang kemudian direfleksikan sesuai dengan kriteria jawaban responden dengan menggunakan skala penilaian dan kategori pengukuran menurut Arikunto.

Berdasarkan kriteria yang dikemukakan oleh Arikunto, maka masing-masing dimensi dari hasil analisis di atas dapat dikategorikan sebagai berikut: (1) Tampilan Fisik dapat dikategorikan cukup baik; (2) Empati dikategorikan tidak baik; (3) Keandalan dikategorikan kurang baik; (4) Daya Tanggap dikategorikan tidak baik; dan (5) Jaminan dikategorikan tidak baik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang diberikan oleh Kantor Samsat Medan Utara masih dikategorikan rendah/kurang baik, yang disebabkan oleh aspek empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan.

Kata kunci: Tampilan Fisik, Empati, Kehandalan, Daya Tanggap, dan Jaminan

