

## Analisis kualitas layanan perpajakan pajak kendaraan bermotor (studi kasus Samsat kota Bekasi)

Muhammad Zulkarnain, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=124725&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Skripsi ini membahas tentang kualitas layanan perpajakan Pajak Kendaraan Bermotor yang ada di lingkungan Samsat Kota Bekasi dan telah diukur melalui 5 (lima) dimensi pelayanan yaitu dimensi tangible, dimensi reliability, dimensi responsiveness, dimensi assurance, dimensi empathy. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Hasil penelitian ini menyarankan kepada Samsat Kota Bekasi, bahwa perlu untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara memperbaiki indikator ketepatan waktu untuk permohonan Wajib Pajak; memberikan pendidikan dan pelatihan kepada petugas; meningkatkan jumlah personil dan kualitas SDM nya.

*The focus of this study is about service quality analysis on vehicle taxation in Samsat Kota Bekasi by using 5 (five) parameters of service dimension which are tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. This research is using the quantitative and descriptive interpretive. The data were collected by using a questioner and some interview. The researcher suggests that Samsat Kota Bekasi should repair and improve their quality service by doing some strategy like: make a time control to taxpayer when they are paying their vehicle taxation, give the employee a training, enlarge the employee and their human resources quality.*