

ABSTRAK

Nama : Muhammad Zulkarnain
Program Studi : Administrasi Fiskal
Judul : Analisis Kualitas Layanan Perpajakan Pajak Kendaraan Bermotor Studi Kasus Samsat Kota Bekasi

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.

Kata kunci:
Kualitas Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor, Samsat.

ABSTRACT

Name : Muhammad Zulkarnain
Study Program : Administrasi Fiskal
Title : Service Quality Analysis Taxation on Vehicle Taxation In Case of Samsat Kota Bekasi

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.

Key words:
Quality Service, Vehicle Taxation, Samsat.