**LAPORAN HASIL PENELITIAN**

**Diajukan Kepada**

**Lembaga Penelitian**

**Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Semarang**



**JUDUL :**

**PENGARUH PROSES PEMBAYARAN DAN KUALITAS LAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA SAMSAT (SISTEM ADMINITRASI MANUNGGAL SATU ATAP)**

**BANYUMANIK SEMARANG**

**Tim Peneliti :**

Dr. Karmanis, M.Si NIDN : 0605066601 Ketua

Erma Febriyani NPM : 211003632011156 Anggota

Safa Cantika Khoirunisa NPM : 211003632011202 Anggota

Natasya Fara Nabila NPM : 211003632011193 Anggota

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2024**

# ABSTRAK

Dalam penelitian ini mengangkat permasalahan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan kualitas kepuasan pelanggan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh antara proses pembayaran terhadap kepuasan Masyarakat pada SAMSAT Banyumanik Semarang? Apakah ada pengaruh antara kualitas layanan pajak terhadap kepuasan Masyarakat pada SAMSAT Banyumanik Semarang? Dan apakah ada pengaruh proses pembayaran dan kualitas layanan pajak terhadap kepuasan Masyarakat pada SAMSAT Banyumanik Semarang?. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe pejelasan (Explanatory research). Yaitu untuk menjelaskan hubungan antar variable dan pengujian hipotesis penelitian. Populasi penelitian adalah pengguna layanan SAMSAT Kota Semarang yang berjumlah 50 orang, yang diambil dengan Teknik Random Sampling dengan jenis inccendental sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi wawancara dengan instrument pengumpulan data quisioner dan dokumentasi. Teknik analisis rata – rata dan pengujian hipotesis menggunakan Teknik analisis data kauntitatif dengan uji statistic korelasi product moment.

Berdasarkan Rata – rata dan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa, dengan analisis nilai persentase variable: Proses Pembayaran SAMSAT Kota Semarang dapat diketahui bahwa diperoleh nilai persentase sebesar 99% maka membuktikan bahwa nilai atas jawaban dari kuisioner di variable Proses Pembayaran termasuk dalam kategori sangat tinggi. Kualitas pelayanan diperoleh nilai persentase sebesar 96% Maka membuktikan bahwa nilai atas jawaban dari kuisioner yang ada di variable kualitas pelayanan termasuk kategori sangat tinggi. Tingkat kepuasan Masyarakat diperoleh nilai persentase sebesar 98% Maka membuktikan atas jawaban dari kuisioner yang ada pada variable kepuasan Masyarakat SAMSAT Kota Semarang dalam interval kategori yang sangat tinggi. Adapun hasil pengujian hipotesis dapat diketahui 1. Ada hubungan yang signifikan antara proses pembayaran dengan kepuasan Masyarakat karena dapat diketahui rh hitung ≥ dari r table dalam taraf signifikansi 5% yaitu 0,386 r hitung ≥ dari r table 0,312 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara proses pembayaran terhadap kepuasan Masyarakat. 2. Adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Masyarakat karena diketahui r hitung ≥ r table dalam taraf signifikansi 5% atau 0,583 r hitung ≤ r table 0,312, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variable kualitas pelayanan dengan variable kepuasan Masyarakat.

Adapun saran penelitian yaitu 1. Perlunya transparansi informasi yang jelas dalam pemberian kritik dan saran juga tanggapan dari pihak SAMSAT Kota semarang agar diharapkan adanya hubungan timbal balik yang saling menguntungkan antara petugas SAMSAT dengan Masyarakat.