ABSTRAK

Samsat bandung Timur telah berusaha untuk memberikan yang terbaik. Tujuan penelitian ini adalah melihat gambaran tingkat layanan Samsat Bandung Timur, mendapatkan informasi mengenai kebutuhan dan harapan wajib pajak atas pelayanan yang diberikan Samsat Bandung Timur, dan memperkirakan perbaikan-perbaikan yang harus dilakukan oleh Samsat Bandung Timur untuk meningkatkan mutu pelayanan yang dihasilkan dengan memperhatikan keinginan wajib pajak dengan Quality Function Deployment (QFD).

Metode pengumpulan data terdiri dari wawancara dan observasi langsung kepada pihak manajemen samsat bandung timur, wawancara dan observasi langsung kepada wajib pajak sebagai bentuk Voice of Customer, yang merupakan dasar dari QFD, dan Pengisian kuesioner oleh wajib pajak samsat bandung timur, serta data sekunder didapatkan melalui pengumpulan data perusahaan, dan juga internet/media sosial seperti twitter, facebook dan lain-lain mengenai Samsat Bandung Timur.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diperoleh hasil bahwa penilaian wajib pajak atas layanan Samsat Bandung Timur hanyalah cukup baik. Ada pula beberapa yang dinilai masih kurang baik. Kebutuhan dan harapan wajib pajak atas pelayanan yang diberikan Samsat Bandung Timur dan memiliki poin penting antara lain terdapatnya papan alur BBNKB yang jelas, alur Loket antrian mudah dipahami, adanya loket Khusus E-samsat, informasi biaya balik nama yang tepat dan akurat, waktu pelayanan samsat yang sesuai jadwal, proses yang singkat di loket bbn, informasi pengecekan pajak progresif cepat dan tepa, ketepatan waktu layanan, penyampaian layanan secara cepat, penyampaian informasi biaya pajak secepatnya, pengecekan fisik kendaaraan yang cepat dan tepat, informasi yang jelas dari petugas bpkb untuk tempat pembayaran bank, kualitas pegawai cukup terampil, pelayanan yang objektif, adanya komunikasi yang baik antara wajib pajak dan petugas. Adapun prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh Samsat Bandung Timur untuk meningkatkan mutu pelayanan yang dihasilkan dengan memperhatikan keinginan wajib pajak antara lain peningkatan mekanisme layanan pada prosedur BBN, service excelent yang didukung sistem data yang akurat dan cepat, peningkatan prosedur perhitungan biaya bbn yang berkesinambungan, koordinasi yang baik antar instansi, dan pelatihan rutin dalam peningkatan pengetahuan dan service excellent.

Kata kunci : QFD, Samsat Bandung Timur, Wajb Pajak, Layanan

ABSTRACT

Samsat of East Bandung has been trying to give the best. The purpose of this research is to see the description of service level of Samsat Bandung Timur, getting information on needs and expectations of customer (tax payer) from the service given by Samsat of East Bandung, and estimates the improvement that need to be made by Samsat of East Bandung to improve the quality of service as the requirement of customer using Quality Function Deployment QFD).

Methods of data collection are by interview and direct observation to the management of East Bandung, interview and direct observation to the customer (tax payer) as a voice of customer form, which is the basis of QFD, and filling out questionnaires by East Bandung Samsat tax payers, also secondary datas are obtained from company data, and also internet / social media like twitter, facebook and others data related to Samsat of East Bandung.

Based on the results of research and discussion that have been described, the assessment for East Bandung Samsat from tax payer is quite good. There are also some that are considered still less good. Needs and expectations of customer (tax payer) that have important points are the existence of clear BBNKB layout board, queue flow line easily understood, special counter of E-samsat, exact and accurate information about the cost of BBN, time of samsat service on schedule, a brief process at BBN counter, fast and exact progressive checking information, timeliness of service, fast service delivery, prompt delivery of taxes information, fast and accurate physical checks, clear information from BPKB officers for the counter of bank payments, sufficient quality of basic employees, objective service, and good communication between tax payers and officers. Priority improvements to be made by Samsat East Bandung are improved service mechanism on BBN procedures, excellent service supported by accurate and fast data , continuous improvement of BBN cost calculation, good coordination between agencies, and routine training for improving knowledge and excellent service.

Keywords: QFD, Samsat of East Bandung, Tax Payer, Service