

TUGAS AKHIR

Kualitas *Service Excellent* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah di Kabupaten Karo

*Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Studi Pemasaran dari Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Andalas*



Disusun Oleh:
JESSYKA MAININTA
1900512041

Dosen Pembimbing:
Meuthia, SE., M.Sc
NIP. 198611302015042004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS**

2022

ABSTRAK

Dunia sedang mengalami masa krisis akibat adanya pandemi COVID-19. Begitu juga negara kita Indonesia, pada tanggal 2 Maret 2020 pertama kali mengkonfirmasi kasus COVID-19. Sampai saat ini Indonesia terus berjuang melawan wabah yang masih terus ada dan tentu saja hal ini sangat berpengaruh pada kondisi kita. Dampak dari masa pandemi ini menyebabkan berkurangnya minat untuk membayar pajak karena pendapatan masyarakat yang menurun sehingga hal ini menjadi suatu tantangan khususnya dalam memberikan kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan oleh pemerintah. Pemungutan pajak daerah salah satu hal yang harus diperhatikan agar pemerintahan daerah dapat tetap berjalan dan terlaksana dengan cara mengoptimalkan penerimaan pajak daerah yang tentunya hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan. Pemerintah atau petugas pajak tentu harus berpartisipasi dan memenuhi tanggung jawab, dengan memberikan pelayanan yang sangat optimal kepada masyarakat atau wajib pajak. Masyarakat atau wajib pajak sangat mempengaruhi atau menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan atau kegagalan kegiatan pemungutan dan pengumpulan pajak khususnya untuk daerah sehingga harus membuat pelayanan yang terbaik. Masyarakat atau wajib pajak berharap dan menyadari akan kualitas layanan organisasi berbeda-beda. Melalui adanya upaya mulai dari sekecil mungkin, konsumen mengharapkan untuk menerima pelayanan yang paling memuaskan dan terbaik. Dalam upaya peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat, sebenarnya pemerintah sudah membuat suatu program yang disebut sebagai Pelayanan Prima. Dalam dunia pemasaran, proses ini disebut dengan Service Excellent.

Kata kunci: Kualitas Service Excellent, kepatuhan wajib pajak, BPKAD, pemerintahan, pemasaran jasa

