

## ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang bagaimana mengukur persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan menggunakan *servqual* pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Bogor. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan yang paling penting dan untuk mengukur atau mengetahui level kualitas dari gap antara ekspektasi dan persepsi wajib pajak terhadap pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Bogor. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Bogor dengan sampel yang diambil sebanyak 100 orang responden. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden dengan menggunakan teknik *convenience sampling*.

Berdasarkan pula hasil penelitian menggunakan teknik *weighted scored* (rata-rata tertimbang) diperoleh hasil bahwa level kualitas pelayanan yang terbesar adalah dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu sebesar -0,5999, dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar -0,1566, dimensi bukti langsung (*tangibles*) sebesar -0,1088, dimensi empati (*empathy*) sebesar -0,0735, dan dimensi jaminan (*assurance*) sebesar -0,0153. Dari hasil penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Bogor menginginkan layanan yang cepat, tepat, dan akurat.

Kata Kunci: Persepsi Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, *SERVQUAL*