

## **KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA BATU**

**Herluinus A. Deda, Willy Tri Hardianto**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

Email : loisdeda693@gmail.com

**Abstrak** - Public service is a form of service provided by the bureaucracy or government to the public. The implementation of public services is intended to meet needs that are in accordance with the wishes and expectations of the community. The quality of motor vehicle tax service in the city of Batu samsat is not optimal in terms of responsiveness aspects, aspects of physical evidence, aspects of empathy. Therefore, research will be conducted on the quality of motor vehicle tax services in the city of Batu samsat. The research method used is qualitative research with data collection techniques using techniques, interviews, observation and documentation. The research location was at the samsat office in Ngaglik Subdistrict, Batu City. Sources of data used in the form of primary data and secondary data as well as using data analysis components namely, data reduction, data presentation and conclusions while to measure the validity of the data used triangulation of data collection sources. The results of the study found that the quality of the motor vehicle tax service in Samsat Batu city provided the best service to taxpayers easily, quickly and accurately so that tax revenue was still obtained maximally.

**Keywords** : Service quality, tax

**Abstrak** - Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi atau pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di samsat kota Batu belum optimal dalam hal Aspek daya tanggap, Aspek Bukti Fisik, Aspek empati. Oleh karena itu, akan dilakukan penelitian tentang Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di samsat kota Batu. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik, wawancara, observasi dan dokumentasi. Lokasi penelitian pada Kantor samsat Kelurahan Ngaglik, Kota Batu. Sumber data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder serta menggunakan komponen analisis data yaitu, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan sedangkan untuk mengukur keabsahan data digunakan triangulasi sumber pengumpulan data. Hasil dari penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di samsat kota batu memberikan pelayanan sebaik – baiknya pada wajib pajak dengan mudah, cepat dan akurat sehingga penerimaan pajak tetap diperoleh secara maksimal.

**Kata kunci** : Kualitas pelayanan, pajak

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi atau pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan public dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Karena pada hakekatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat atau *public servant*. Sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah. Pajak daerah telah menyumbang jumlah yang cukup besar bagi pendapatan asli daerah di Kota Batu. Salah satu jenis pendapatan pajak daerah diantaranya didapat melalui pajak kendaraan bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor merupakan

pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor. Perkembangan kendaraan bermotor di kota Batu ini sangat pesat, sehingga perkembangan kendaraan ini tentunya dapat dimanfaatkan oleh pemerintah kota Batu untuk menarik pajak kepada pemilik dan atau penguasaan kendaraan bermotor tersebut demi meningkatkan sumber pendapatan asli daerah. Banyaknya kendaraan bermotor di Kota Batu, seharusnya pemerintah daerah bisa mendapatkan lebih penerimaan pajak dari sector ini, tapi dilihat dari realisasinya pemerintah tidak bisa memaksimalkan pendapatan dari sector ini karena beberapa kendala yaitu diantaranya kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

Menurut Muliari dan Setiawan (2009) banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain pelayanan fiskus yang baik, penegakan hukum perpajakan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan dan tata cara perpajakan, agar ketentuan pajak dipatuhi maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif menurut Trauss dan Corbin dalam Wiratna (2014), dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi dengan penentuan informan melalui teknik *purposive sampling* (Sugyono 2015). Lokasi penelitian pada Kantor Desa Bulukerto Kecamatan Bumiaji Kota Batu. Sumber data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder, untuk mengukur keabsahan data digunakan triangulasi sumber pengumpulan data (Sugyono 2015). Kemudian data dianalisis menggunakan beberapa komponen analisis data yaitu, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Penelitian ini berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau peristiwa sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi. Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT Batu yang beralamat di Jalan Abdul Rahman Kelurahan Ngaglik, Kota Batu. Kantor Bersama SAMSAT Batu dipilih sebagai lokasi penelitian karena kantor ini merupakan tempat pelayanan dan pembayaran PKB Pemda tingkat I.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Batu**

Pada dasarnya pelaksanaan pemungutan PKB di UPT Kota Batu yang dilaksanakan oleh Samsat sebagai ujung tombak dari UPT Kota Batu adalah sesuai dengan standar pelayanan Samsat di seluruh Jawa Timur yang artinya tata cara dan prosedur pelayanannya sudah sesuai dengan garis kebijakan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur. Dimana secara umum dapat kami sampaikan bahwa prosedur standar yang dilakukan oleh wajib pajak adalah, pada saat jatuh tempo masa pembayaran pajak kendaraan bermotor sebagaimana tertera dalam Notice Pajak/STNK, maka wajib pajak diminta untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor. Dan proses pembayaran PKB, pengesahan STNK dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari satu jam sejak saat pendaftaran atau penyerahan berkas permohonan. Pajak kendaraan bermotor itu sendiri dibayar setiap tahun sekali sedangkan STNK berlaku untuk 5 (lima) tahun tetapi setiap tahun dilakukan pengesahan dibarengkan dengan saat pembayaran PKB. Persyaratan yang harus dibawa pada saat Pembayaran PKB yang dibarengkan dengan Pengesahan STNK di Samsat adalah, STNK Asli, Identitas Pemilik dan Foto Copy BPKB. Setelah persyaratan lengkap, wajib pajak menyerahkan berkas tersebut pada bagian pendaftaran untuk kemudian dilakukan penetapan atas besarnya pajak terhutang.

### **Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan Pajak**

Agar kualitas pelayanan yang diharapkan dapat dicapai maka, penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada “lima dimensi kualitas yaitu tangible, reliable, responsiveness, assurance dan empathy” (Widodo,2001):

- a) Tangible (berwujud)
- b) Reliability (handal)
- c) Responsiveness (daya tanggap/,*respon*)
- d) Assurance (jaminan)
- e) Emphaty (empati)

Adapun penjelasan mengenai ke lima dimensi di atas :

- a) Bukti Langsung (*Tangibles*)

Menurut Parasuraman (2001), kualitas pelayanan adalah: “Bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Dengan indikator:

- 1) Menyediakan peralatan modern
- 2) Memberikan fasilitas yang menarik secara visual
- 3) Memiliki penampilan rapi dan professional

Dalam hal ini juga terlihat pada samsat kota batu berdasarkan Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa pihak Kantor samsat sudah memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti tersedianya kursi diruang tunggu, dan tersedianya pelayanan mobil keliling untuk pelayanan pajak kendaraan , sarana informasi yang sudah tersedia. Fasilitas seperti pegunaan teknologi informasi.

- b) Kehandalan (*Realibility*)

Menurut Parasuraman (2001), kehandalan adalah: “Setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut.” Dengan indikator:

1. keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan
2. keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan
3. keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan

- c) Daya Tanggap

Definisi daya tanggap menurut Tjiptono (2007), yaitu: “Keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon perusahaan terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan konsumen. Respon yang dimaksud sebaik-baiknya caraperusahaan dalam menerima permintaan, keluhan, saran, kritik, complain, dan sebagainya atas produk atau bahkan pelayanan yang diterima oleh konsumen.” Dengan indikator:

1. Respon petugas pelayanan terhadap keluhan wajib pajak
2. Respon petugas pelayanan terhadap saran wajib pajak
3. Respon petugas pelayanan terhadap kritikan wajib pajak

Menanggapi pernyataan diatas peneliti menyimpulkan bahwa, untuk mengetahui daya tanggap pegawai dalam menghadapi kebutuhan masyarakat sebagai berikut: “membantu menjelaskan

kesulitan atau kebingungan masyarakat sehingga paham betul dan menjelaskan persyaratan apa saja yang kurang dan persyaratan apa yang harus dilengkapi”. Hal tersebut menunjukkan respon/daya tanggap yang diberikan oleh samsat batu sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. dalam hal ini bahwa resposif pegawai di kantor samsat kota batu sudah selaras dengan teori tersebut

a. Jaminan (*Assurance*)

Definisi assurance atau jaminan itu sendiri Menurut Abbas Salim (2007) adalah: “Kemampuan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti/substitusi kerugian-kerugian besar yang belum terjadi”. Sedangkan menurut pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), adalah: suatu persetujuan, dimana penanggung kerugian diri kepada tertanggung, dengan mendapat premi, untuk mengganti kerugian karena kehilangan kerugian atau tidak diperolehnya suatu keuntungan yang diharapkan, yang dapat diderita karena peristiwa yang tidak diketahui lebih dahulu.” Dengan indikator:

1. Kemampuan administrasi petugas pelayanan
2. Kemampuan teknis petugas pelayanan
3. Kemampuan sosial petugas pelayanan

b. Empati (*Emphathy*)

Definisi empati dalam pemasaran menurut Nursodik (2010), adalah: “Perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya”. Dengan indikator:

1. Perhatian petugas pelayanan
2. Kepedulian petugas
3. Keramahan petugas pelayanan

Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001).

Dalam hal ini juga di temui di kantor samsat kota batu juga sudah menerapkan nya yang dilihat Dari hasil wawancara dengan masyarakat dapat diketahui masalah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Pemberian pelayanan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi .dalam hal tersebut peneliti beragapan bahwa untuk aspek empati petugas dalam pelayanan sudah selaras dengan teori tersebut.

## **KESIMPULAN**

Pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) telah berkembang sejalan dengan dengan kemajuan tehnologi, dimana wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban membayar pajak secara langsung melalui Kantor Samsat dimana wajib pajak berdomisili atau dapat juga dilakukan melalui Bank Mandiri Dan Bank Jatim, bahkan dapat juga melakukan “pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa menggunakan BPKB” yaitu di Samsat manapun di Provinsi Jawa Timur. Kebijakan lain yang dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik adalah, Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dapat mengetahui secara dini tentang kewajibannya membayar Pajak Kendaraan Bermotor minimal sebelum jatuh tempo pembayaran pajak, melalui Surat Pemberitahuan Pajak Kendaraan Bermotor (Super KPKB) yang dikirim langsung kepada Wajib Pajak sesuai dengan alamat yang tertera dalam

STNK. Untuk menjangkau daerah terpencil dan menjamin sampainya Super KPKB tersebut ketangan atau alamat Wajib Pajak, Dinas bekerjasama dengan Pihak Ketiga .Pelayanan pajak kendaraan di Samsat Batu menunjukkan adanya Kendala terhadap keharusan menunjukkan atau melampirkan identitas sesuai dengan Nota Pajak/ STNK dan upaya yang dilakukan berdasarkan logika berfikir yang dipergunakan oleh Samsat sebagai perangkat daerah Provinsi Jawa Timur yang bertugas dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor, yaitu bagaimana memberikan pelayanan sebaik – baiknya pada wajib pajak dengan mudah, cepat dan akurat sehingga penerimaan pajak tetap diperoleh secara maksimal. Adanya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa menggunakan BPKB memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak, hal ini membawa dampak yang signifikan terhadap tercapainya PAD di Jawa Timur.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Penerbit Pustaka Baru Press.Yogyakarta.
- Sugiyono.2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatifdan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Abbas Salim (2007) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Nursodik (2010), *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Fandy Tjiptono 2009, *Strategi Pemasaran*, edisikedua, cetakan ketujuh, Yogyakarta :AndiOffset
- Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.