

## KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) WILAYAH GOWA

Hasnia Basir

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar

Email: [hasniabasir@gmail.com](mailto:hasniabasir@gmail.com)

**ABSTRAK.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Wilayah Gowa yang dilihat dari indikator tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sedangkan faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan dilihat dari faktor kesadaran, faktor organisasi, dan faktor sarana pelayanan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui kusioner/angket, wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Wilayah Gowa sudah sangat baik yaitu 84,89 persen. Faktor kesadaran 82,40 persen, faktor organisasi 84 persen, dan faktor sarana pelayanan 85,10 persen yang menjadi faktor pendukung dalam pelayanan. Samsat wilayah gowa memiliki sarana pelayanan yang memadai, petugas memiliki kompetensi dan bekerja sesuai dengan prosedur, bersikap sopan dan ramah kepada wajib pajak, dan peralatan komputer yang sudah berbasis online sehingga mempercepat proses pelayanan. Faktor penghambat pelayanan yaitu mesin pemanggil nomor antrian yang belum berfungsi maksimal, sistem jaringan yang kadang terganggu sehingga menghambat kecepatan pelayanan, dan jumlah personil yang ditugaskan untuk samsat keliling yang masih kurang.

**Kata Kunci.** Kualitas Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap.

### 1. PENDAHULUAN

Pembangunan nasional yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan diperlukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Masalah pembiayaan menjadi sangat vital dalam melaksanakan pembangunan nasional tersebut. Untuk menyemangati pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat, daerah diberikan kewenangan untuk mengurus rumah tangganya sendiri. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 1 ayat (6) tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa, "Otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan

mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia."<sup>1</sup>

Salah satu pendapatan terbesar negara adalah bersumber dari pajak. Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan. Pajak daerah merupakan sumber pendapatan yang penting guna membiayai penyelenggara pemerintah daerah. Pajak daerah terdiri atas dua kelompok, yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Menurut Undang-

---

<sup>1</sup> Pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah, pasal 2 disebutkan bahwa “jenis pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak antara lain: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok”<sup>2</sup>.

Pajak Kendaraan Bermotor sangat besar peranannya bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD), Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, pasal 1 menyatakan bahwa, “pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor”.<sup>3</sup> Instansi yang menangani pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gowa yaitu Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (UPT SAMSAT) Wilayah Gowa. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) atau dalam bahasa Inggris *one roof system* adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero).

Jumlah kendaraan Bermotor yang terdaftar di UPT samsat Gowa pada tahun 2015 sebanyak 103.927 unit kendaraan dengan realisasi pendapatan daerah sebanyak Rp. 58.179.133.408, tahun 2016 sebanyak 98.578 unit kendaraan dengan realisasi pendapatan daerah Rp. 62.619.138.526, dan pada tahun 2017 sebanyak 95.895 unit kendaraan dengan realisasi pendapatan daerah mencapai Rp. 69.414.394.837. Jenis Kendaraan bermotor yang dikenakan pajak kendaraan bermotor

yaitu, sedan, jeep, minibus, bus, microbus, pickup, double cabin, light truck, truck, dump truck, truck tangki, box, ambulance, pemadam, mobil jenazah, sepeda motor R2 (umum), dan sepeda motor R3 (dinas). Fokus dalam penelitian ini yaitu jenis sepeda motor R2 (umum), karena pengguna jenis kendaraan bermotor ini merupakan jenis kendaraan terbanyak yang terdaftar di UPT samsat Gowa, yaitu sebanyak 79.139 unit kendaraan bermotor dengan realisasi penerimaan pajak daerah pada tahun 2017 sebesar Rp. 20.600.304.075 (dua puluh miliar enam ratus juta tiga ratus empat puluh lima rupiah).

Melihat Banyaknya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor, maka sudah seharusnya UPT Samsat Wilayah Gowa memberikan pelayanan publik yang baik agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara sukarela. Faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.

Menurut Feigenbaum dalam Nasution (2015: 2) “kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*)”. Suatu barang atau jasa yang berkualitas yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.<sup>4</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa, “Pelayanan publik adalah 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.”<sup>5</sup>

<sup>2</sup> Pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah

<sup>3</sup> Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah

<sup>4</sup> M. Nur Nasution. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ed.3, Cet. 1. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, hal. 2

<sup>5</sup> Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Berdasarkan pengamatan, di Kantor Samsat Wilayah Gowa menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa masalah seperti, mesin pemanggil antrian yang tidak berfungsi sehingga wajib pajak perlu memberikan perhatian lebih agar nomor antrean tidak terlewat, waktu penyelesaian pelayanan pembayaran yang cukup lama dan minimnya penyampaian informasi terkait jumlah pembayaran yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Berdasarkan latar belakang tersebut, tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gowa”.

## **2. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini ditujukan untuk menjawab permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Gowa?
- b. Apakah faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Gowa?

## **3. TUJUAN PENELITIAN**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Gowa.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Gowa.

## **4. TINJAUAN PUSTAKA**

### **a. Konsep Pelayanan Publik**

Manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang disebut dengan pelayanan. Jadi pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain, sehingga sangat erat kaitannya dengan kepentingan publik. Kurniawan dalam Sinambela (2017: 5) mengemukakan bahwa, “Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.<sup>6</sup> Menurut Keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi, “prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan”.<sup>7</sup>

### **b. Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan harus memperhatikan kualitas. Garvin dan Davis dalam Nasution (2015: 2) menyatakan bahwa, “kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen”.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Cetakan ke-9. Jakarta: PT Bumi Aksara, hal. 5

<sup>7</sup> Keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

<sup>8</sup> Nasution. Loc. Cit.

Sinambela, dkk. (2017: 6) mengatakan bahwa, kualitas pelayanan prima tercermin dari, “transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban”.<sup>9</sup> Lebih jelas diuraikan sebagai berikut:

- 1) Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- 2) Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- 3) Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- 4) Partisipasi yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

#### **.c. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Metode pengukuran kualitas layanan yang banyak digunakan secara luas adalah metode *Service Quality (Servqual)* yang artinya kualitas layanan. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut dijelaskan Zeithaml, Parasurman, Berry dalam Dwiyanto (2014: 145), sebagai berikut:<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Sinambela. Op. Cit, hal. 6

<sup>10</sup> Agus dwiyanto. 2014. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik.*

- 1) Tangibles, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan
- 2) Reliability atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat
- 3) Responsiveness atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas
- 4) Assurance atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- 5) Emphaty adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

#### **d. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Moenir (2006: 88-127), meliputi enam faktor yaitu:<sup>11</sup>

- 1) Faktor Kesadaran membahas tentang segala tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya.
- 2) Faktor Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang dan menjadi landasan kerja pelayanan.
- 3) Faktor organisasi membahas soal pembagian organisasi menjadi bagian-bagian atau unit kerja dan uraian pekerjaan.

Cetakan ke-4. Yogyakarta: gadjah mada university press, hal. 145

<sup>11</sup> H.A.S. Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia.* Ed-1. Cetakan ke-7. Jakarta: Bumi Aksara, hal. 88-119

- 4) Faktor Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan oleh orang lain atau badan/organisasi.
- 5) Faktor Kemampuan berarti dapat melaksanakan tugas sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan
- 6) Sarana pelayanan terbagi atas dua yaitu sarana kerja dan fasilitas kerja. .

#### e. Pajak Daerah

Rahayu dan Suhayati (2010: 8), menyatakan bahwa, “Pajak daerah adalah pungutan wajib atas orang pribadi atau Badan yang dilakukan oleh pemerintah daerah tanpa kontraprestasi secara langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah”.<sup>12</sup>

Menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 pasal 2 ayat (1) tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pemungutan pajak untuk pemerintah provinsi terdiri atas lima jenis pajak, yaitu, “1) Pajak Kendaraan Bermotor, 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, 3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, 4) Pajak Air Permukaan, dan 5) Pajak Rokok”.<sup>13</sup>

#### f. Pajak Kendaraan Bermotor

Peraturan Daerah Sulawesi Selatan Nomor 10 Tahun 2010 pasal 3 tentang Pajak Daerah menyatakan bahwa, “pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor”.<sup>14</sup>

Menurut Saidi (2014: 41) Subjek Pajak Kendaraan bermotor mengandung pengertian yaitu, “1) Subjek pajak memiliki kendaraan bermotor, 2) Subjek pajak memiliki dan menguasai kendaraan bermotor; atau 3) Subjek pajak hanya menguasai dan tidak memiliki kendaraan bermotor”.<sup>15</sup>

Samudra (2015: 94) menyatakan bahwa, “Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor tidak termasuk kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan alat-alat berat dan alat-alat besar seperti buldozer, excavator, loader, dan lain-lain yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang dan/atau barang di jalan umum”. Selanjutnya Samudra (2015: 94) menyatakan bahwa, “Wajib pajak Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor tersebut”.<sup>16</sup>

### 5. KERANGKA PIKIR

Berdasarkan penelitian dalam bidang jasa pelayanan, Zeithmal, Parasuraman, dan Berry dalam Dwiyanto (2014: 145) menyatakan bahwa, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empaty* (empati). Adapun Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Moenir yang diukur yaitu faktor kesadaran, faktor organisasi, dan faktor sarana pelayanan.

<sup>12</sup> Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati. 2010. *Perpajakan Teori dan Tekhnis Perhitungan*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Graha Ilmu, hal. 8

<sup>13</sup> Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

<sup>14</sup> Pasal 3 Peraturan Daerah Sulawesi Selatan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah

<sup>15</sup> Muhammad Djafar Saidi. 2014. *Pembaruan Hukum Pajak*. Cetakan ke-4. Jakarta: Rajawali Pers, hal. 41.

<sup>16</sup> Azhari Aziz Samudra. 2015. *Perpajakan di Indonesia (Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah)*. Cetakan ke-1. Jakarta: Rajawali Pers, hal. 94

## 6. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif Kuantitatif. Penelitian ini terdiri atas satu variabel yaitu kualitas pelayanan dimana setiap indikator diukur dengan menggunakan skala *likert*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang membayar pajak tahunan kendaraan bermotor jenis Sepeda Motor R2 yang pada tahun 2017 mencapai 79.139 unit kendaraan, dan pegawai yang bertugas melayani pembayaran PKB sebanyak 8 orang. Adapun sampel yang di dapatkan berdasarkan rumus Slovin yaitu sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner (angket), wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis distribusi frekuensi, persentase, mean, dan standar deviasi.

## 7. PEMBAHASAN

### a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan proses untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan harapan atau melebihi harapan masyarakat. Kantor Samsat Wilayah Gowa sebagai salah satu instansi pemerintah daerah harus mampu melayani masyarakat secara maksimal dari penyelenggaraan pelayanan, kinerja aparat, dan mekanisme kerja yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPT Samsat Wilayah Gowa apabila dilihat dari 5 indikator yang diukur, adalah sebagai berikut:

#### 1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

*Tangibles* (bukti fisik) pada kantor samsat wilayah gowa dilihat dari sarana pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, penampilan pegawai dan kondisi tempat parkir memiliki tingkat pencapaian sebesar 84,95 persen dan dikategorikan sangat baik. Menurut Zeithmal, dkk

dalam Dwiyanto (2014: 145), “kualitas pelayanan pada indikator *tangibles* (bukti fisik) membahas tentang fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan”.

UPT Samsat Wilayah Gowa memiliki sarana prasarana gedung yang memadai, ruang tunggu pelayanan, loket pembayaran, pendingin udara, mesin antrian, lemari pendingin yang menyediakan minuman gratis untuk wajib pajak, print dan perangkat komputer yang terhubung jaringan pelayanan secara online Selain itu, terdapat pula 1 unit bank sulselbar yang disediakan untuk memudahkan penyetoran langsung dari bendahara ke kas daerah dan bisa juga digunakan oleh wajib pajak untuk menarik uang, penampilan petugas dalam memberikan pelayanan juga sudah baik karena memakai seragam dan tanda pengenal, selain itu kondisi tempat parkir juga terbilang luas dan sudah terpisah antara roda dua dan roda empat, walaupun belum dilengkapi atap dan kondisi tempat parkir roda dua yang struktur tanahnya perlu perbaikan.

#### 2) *Reliability* (Kehandalan)

*Reliability* (kehandalan) pada kantor samsat wilayah gowa memiliki tingkat pencapaian sebesar 85,10 persen dan dikategorikan sangat baik. Parasuraman, Zethaml dan Berry dalam Tjiptono (2016: 136), menyatakan bahwa, “*Reliability* dapat dilihat dari konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Ini terlihat dari kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan”. Berdasarkan pengamatan, dilihat bahwa petugas yang ada dibagian pengambilan nomor antrian menjelaskan kepada wajib tahapan-tahapan yang dilakukan dalam proses

pembayaran, selain itu terdapat pula poster Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjelaskan alur dan waktu dari proses pembayaran yaitu 12 menit untuk pengurusan pengesahan pajak tahunan, Petugas juga terampil dalam menggunakan peralatan yang ada dan mampu memberikan penjelasan yang dibutuhkan oleh wajib pajak seperti persyaratan yang harus dibawa ketika membayar pajak kendaraan bermotor.

### **3) Responsiveness (Daya Tanggap)**

Responsiveness (daya tanggap) pada kantor samsat wilayah gowa dari segi respon petugas, pelayanan yang cepat, pelayanan yang tepat, dan kesungguhan petugas adalah 84,70 persen dan dikategorikan sangat baik. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Lenvine dalam Dwiyanto (2014: 143) bahwa, “Responsiveness atau responsivitas membahas tentang daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan”. Di UPT Samsat Wilayah Gowa petugas telah merespon keluhan masyarakat ketika terjadi permasalahan dalam proses pelayanan, serta sudah memenuhi keinginan masyarakat dalam pemberian pelayanan yang cepat dan tepat, dan adanya kesungguhan dari petugas dalam melayani wajib pajak.

### **4) Assurance (Jaminan)**

*Assurance* (jaminan) pada kantor samsat wilayah gowa memiliki tingkat pencapaian sebesar 83,60 persen dan dikategorikan sangat baik. Zeithmal, dkk dalam Dwiyanto (2014: 145) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada indikator Assurance (Jaminan) membahas mengenai, “pengetahuan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan”. Petugas samsat wilayah gowa memiliki pengetahuan atas pekerjaan yang dilakukannya serta memperlihatkan

kerjasama yang baik dalam melayani yang membuat masyarakat percaya akan terlaksananya pekerjaan secara lancar. Biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan ketetapan pajak daerah tanpa ada biaya administrasi yang dibebankan kepada wajib pajak.

### **5) Emphaty (Perhatian)**

Emphaty (perhatian) pada kantor samsat wilayah gowa memiliki tingkat pencapaian sebesar 86,10 persen dikategorikan sangat baik. Zeithmal, dkk dalam Dwiyanto (2014: 145) bahwa, “Indikator emphaty (perhatian) dapat dilihat dari kemampuan petugas memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual”.

Petugas samsat wilayah gowa bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, mereka melayani dengan senyum dan bertutur kata yang baik sehingga masyarakat merasa dihargai, para petugas juga telah bersikap adil kepada semua wajib pajak tanpa membedakan status dan jabatan.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPT Samsat Wilayah Gowa dilihat dari lima indikator yaitu: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) dalam kategori sangat baik, yaitu berada pada tingkat pencapaian sebesar 84,89 persen. Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa UPT Samsat Wilayah gowa telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak. Samsat wilayah gowa memiliki petugas yang mampu bekerja sesuai dengan harapan masyarakat karena memiliki keterampilan dan bertanggungjawab atas pekerjaannya sehingga mereka bekerja secara maksimal sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan.

## **b. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan**

Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terdapat beberapa faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Moenir dapat dilihat dari 1) Faktor Kesadaran, 2) Faktor Organisasi, dan 3) Faktor Sarana Pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPT Samsat Wilayah Gowa sebagai berikut:

### **1) Faktor Kesadaran**

Faktor kesadaran pegawai dilihat dari segi kesadaran petugas mematuhi peraturan dan kedisiplinan petugas UPT Samsat Wilayah Gowa memiliki tingkat pencapaian sebesar 82,40 persen dan dikategorikan sangat baik. Moenir (2006: 124) menjelaskan bahwa: “Kesadaran pegawai membahas tentang segala tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya, membawa dampak sangat positif terhadap organisasi dan tugas/pekerjaan itu sendiri. Ia akan menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas/pekerjaan, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan baik dalam perwujudan standar pelaksanaan (*performance's standard*) maupun standar operasional (*operational standard*)”.

Petugas samsat wilayah gowa memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan dianggap telah mematuhi peraturan yang ada. Petugas samsat wilayah gowa juga telah disiplin dalam bekerja, dimana kedisiplinan dipantau dari absensi harian dan *fingerprnt* yang dilakukan petugas secara berkala.

### **2) Faktor Organisasi**

Faktor organisasi di UPT Samsat wilayah Gowa dari segi kemampuan petugas dan imbalan yang diberikan memiliki tingkat pencapaian sebesar 84 persen dan dikategorikan sangat baik. Moenir (2006: 102-104) menyatakan bahwa, “Dalam faktor organisasi membicarakan soal pembagian organisasi menjadi bagian-bagian atau unit kerja dan uraian pekerjaan/tugas karena keduanya menjadi komponen penting dalam organisasi dan merupakan bagian penting dari unsur sistem yang dilihat dari sistem penggajian, dan standar hasil pekerjaan yang dilakukan”.

Petugas samsat wilayah gowa memiliki kemampuan dan keterampilan untuk mengerjakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab masing-masing karena adanya diklat yang dilakukan untuk pegawai baru dalam rangka peningkatan kinerja petugas dalam melaksanakan tugasnya. Selain itu, imbalan yang diberikan juga sudah sesuai dengan hasil kerja yang dibebankan kepadanya.

### **3) Faktor Sarana Pelayanan**

Ketersediaan sarana pelayanan yang terdapat di UPT samsat wilayah gowa memiliki tingkat pencapaian sebesar 85,10 persen dan dikategorikan sangat baik, hal ini dilihat dari penggunaan teknologi dalam proses pelayanan, dan ketersediaan sarana dan unit pelayanan yang memudahkan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Moenir (2006: 127) menjelaskan bahwa, “Faktor sarana pelayanan membahas tentang sarana kerja dan fasilitas. Sarana kerja meliputi peralatan, perlengkapan, dan alat bantu, sedangkan fasilitas meliputi gedung dengan segala kelengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lain”.

Berdasarkan pengamatan, UPT Samsat Wilayah Gowa memiliki fasilitas sarana pelayanan yang lengkap yaitu memiliki gedung yang memadai,

memiliki peralatan komputer yang sudah berbasis *online*, memiliki ruang tunggu yang memadai disertai dengan pendingin udara untuk kenyamanan petugas dan wajib pajak, dan adanya bank yang disediakan untuk memudahkan penyetoran hasil pendapatan yang diterima setiap hari, hal ini merupakan bentuk kerjasama antara UPT Pendapatan Daerah dengan bank Sulselbar. Terkait dengan unit pelayanan yang disediakan untuk memudahkan masyarakat juga telah ada yaitu Samsat Keliling sebanyak dua unit yang dioperasikan di panciro dan citra land, juga terdapat satu unit gerai samsat yang dioperasikan dikelurahan romang polong.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPT Samsat Wilayah Gowa dilihat dari faktor kesadaran, faktor organisasi dan faktor sarana pelayanan berdasarkan hasil pengukuran secara kuantitatif menunjukkan hasil yang baik dan dapat mendukung dalam pemberian pelayanan secara prima.

Faktor pendukung pelayanan adalah dilakukannya pelatihan teknis untuk pegawai setiap bulan dalam rangka peningkatan kinerja yang profesional, peralatan komputer yang sudah berbasis *online* dan tersedianya unit pembantu pelayanan, yaitu dioperasikannya gerai samsat, dan samsat keliling sebanyak dua unit. Berdasarkan wawancara yang dilakukan sebagai informasi pendukung diketahui bahwa yang menjadi faktor penghambat dalam pemberian pelayanan adalah jaringan internet yang kadang lambat dan terputus sehingga menghambat kecepatan waktu pelayanan, karena sebagaimana diketahui bahwa dalam pemberian pelayanan pajak kendaraan bermotor itu sudah menggunakan sistem online dimana semua data seluruh wajib pajak

terintegrasi dalam satu sistem, dan adanya mesin pemanggil antrian yang belum berfungsi secara maksimal. Selain itu kendala yang juga dialami adalah kurangnya personil yang bisa ditugaskan di Samsat keliling sehingga samsat keliling tidak bisa dioperasikan setiap harinya.

## 8. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Wilayah gowa maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat wilayah gowa dari hasil penilaian 5 dimensi pelayanan berada pada kategori sangat baik dengan persentase sebesar 84,89 persen. Hal ini dapat dilihat dari pencapaian masing-masing indikator yang digunakan yaitu, aspek tangibles (bukti fisik) 84,95 persen dan dikategorikan sangat baik, aspek realibility (kehandalan) 85,10 persen dalam kategori sangat baik, aspek responsiveness (daya tanggap) dalam kategori sangat baik yaitu 84,70 persen, aspek assurance (jaminan) memiliki tingkat pencapaian sebesar 83,60 persen dan dikategorikan sangat baik, dan emphaty (perhatian) berada pada kategori sangat baik pula yaitu 86,10 persen.
- b. Faktor-faktor yang mendukung pemberian pelayanan kepada wajib pajak dilihat dari faktor kesadaran memiliki tingkat pencapaian sebesar 82,40 persen dan dikategorikan sangat baik, faktor organisasi memiliki tingkat pencapaian sebesar 84 persen dan dikategorikan sangat baik, dan faktor sarana pelayanan juga dalam kategori sangat baik yaitu 85,10 persen. Yang menjadi faktor pendukung yaitu UPT Samsat

Wilayah Gowa memberikan bimbingan kepada pegawai setiap bulan untuk meningkatkan kinerja petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, selain itu penggunaan fasilitas teknologi komputer yang berbasis online sehingga mempercepat pemberian pelayanan karena data wajib pajak sudah terintegrasi dalam satu sistem, adanya perluasan jaringan Samsat yaitu di operasikannya Gerai samsat, dan Samsat Keliling sebanyak dua unit. Sedangkan faktor penghambat dalam pemberian pelayanan kepada wajib pajak yaitu fasilitas pemanggil nomor antrian yang belum dioperasikan secara maksimal padahal sudah terpasang di depan loket, sistem jaringan yang kadang terganggu sehingga menghambat kecepatan pemberian pelayanan dan jumlah personil yang ditugaskan untuk samsat keliling masih kurang dan menjadi kendala tersendiri bagi kantor samsat wilayah Gowa.

## 9. IMPLIKASI

Hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Samsat Gowa merupakan bukti ilmiah pentingnya pemberian pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam rangka peningkatan pelayanan secara profesional sehingga proses pelayanan lebih cepat dan memenuhi harapan dari wajib pajak, sehingga visi dari UPT Samsat Wilayah Gowa yaitu terwujudnya pelayanan prima dapat tercapai.

## 10. SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, maka yang diberikan kepada yaitu sebagai berikut:

- a. UPT Samsat Wilayah Gowa memiliki wajib pajak yang banyak sehingga unit-unit pelayanan perlu ditambah dan jumlah personil yang kurang agar secepatnya bisa ditambah.
- b. Peralatan yang belum berfungsi secara baik, agar segera secepatnya dilakukan perbaikan agar berfungsi secara maksimal, dan memperbaiki sistem jaringan agar proses pelayanan lebih cepat.
- c. Petugas pelayanan agar tetap mempertahankan senyum, sikap ramah dan sopan kemasyarakat yang sedang melakukan proses pelayanan.
- d. Dalam rangka menciptakan pelayanan yang prima kepada wajib pajak maka perlu dilakukan evaluasi secara berkala yang bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi sehingga bisa dilakukan perbaikan secepatnya

## 11. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharmisi. 2010. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziz Samudra, Azhari. 2015. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Djafar Saidi, Muhammad. 2014. *Pembaruan Hukum Pajak*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fandy Tjiptono. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep*,

- Dimensi dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kurnia Rahayu, Siti & Suhayati, Ely. 2010. *Perpajakan Indonesia (Terori dan Teknis Perhitungan)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mukarom, Zaenal & Wijaya Laksana, Muhibudin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nur Nasution, M. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Poltak Sinambela, Lijan. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Purwono, Herry. 2010. *Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak*. Jakarta: Erlangga.
- Ratminto, Septi Winarsih, Atik. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sudijono. 2014. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sutedi, Adrian. 2015. *Hukum Peizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Umar, Husein. 2014. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik: Penerbit Maju Mundur*.
- Skripsi:**
- Damayanti, Novi. 2015. *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan (PKB Dan BBNKB) di Kantor Samsat Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah*. Skripsi (Palngkaraya: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya).
- Khalil Gunawan, Muhammad. 2016. *Keefektifan Manajemen Pajak Kendaraan Bermotor di Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*. Skripsi (Makassar: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar).
- Riza, Faisal. 2009. *Kualitas Pelayanan Kantor Samsat Surakarta*. Skripsi (Surakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik Universitas Sebelas Maret).

Rofifah. 2015. *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Mannuruki Kecamatan Tamalate Kota Makassar*. Skripsi (Makassar: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar).

**Dokumen:**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Pemungutan Pajak Daerah

Peraturan Daerah Sulawesi Selatan Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah.

Keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

**Sumber Lain:**

Wikipedia. “Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap”. 15 Mei 2018.

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Sistem\\_administrasi\\_manunggal\\_satu\\_atap](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Sistem_administrasi_manunggal_satu_atap).

