

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK PADA UPTD SAMSAT TOMOHON

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AS AN EFFORT TO INCREASE TAXPAYER SATISFACTION IN PAYING TAXES AT UPTD SAMSAT TOMOHON

Oleh:

Gebby Gabriella Waha¹

Sifrid S. Pangemanan²

Jessy D. L. Warongan³

¹²³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi
Universitas Sam Ratulangi

E-mail:

¹gebbygabriella@gmail.com

²sifrid_s@unsrat.ac.id

³jessydlw@unsrat.co.id

Abstrak: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah sumber pendapatan daerah yang terbukti dapat memberikan sumbangsi yang tinggi terhadap daerah. Organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah UPTD Samsat Tomohon. Maka dari itu instansi harus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi wajib pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan UPTD Samsat Tomohon dalam memberikan pelayanan yang berkualitas agar wajib pajak merasa puas. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian yang diukur berdasarkan teori kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa bukti fisik dinilai sudah cukup sesuai dengan beban kerja yang ada. Untuk fasilitas pelayanan masih perlu dibenahi. Empati sudah cukup baik. Kehandalan pegawai masih kurang memuaskan. Daya tanggap pegawai masih harus ditingkatkan. Jaminan yang berkaitan dengan masalah koordinasi antar petugas masih perlu ditingkatkan. Sebaiknya para petugas kepolisian yang telah di tugaskan di UPTD Samsat tidak diberikan tugas lain di luar UPTD agar dapat berkonsentrasi terhadap pelayanan di UPTD Samsat Tomohon.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, pajak kendaraan bermotor, kepuasan, wajib pajak

Abstract: Motor Vehicle Tax (PKB) is a source of regional income that is proven to be able to provide a high contribution to the region. Public organizations that are directly related to public services are UPTD Tomohon Samsat. So from that agency must provide satisfactory services for taxpayers. The purpose of this study was to find out how the implementation of the Tomohon UPTD in providing quality services so that taxpayers were satisfied. The method used is descriptive qualitative. The results of the study were measured based on the theory of service quality, it can be concluded that physical evidence was considered sufficient in accordance with the existing workload. For service facilities still need to be addressed. Empathy is good enough. Employee reliability is still unsatisfactory. Employee responsiveness still needs to be improved. Guarantees relating to problems of coordination between officers still need to be improved. The police officers who have been assigned to the UPTD should not be given other assignments outside the UPTD so that they can concentrate on the services at the UPTD Samsat Tomohon.

Keywords: service quality, motor vehicle tax, satisfaction, tax payer

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan adalah faktor yang penting dalam setiap perusahaan karena akan berpengaruh terhadap perusahaan itu sendiri. Pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif sebaliknya pelayanan yang buruk akan memberikan dampak negatif bagi perusahaan itu sendiri. Puas atau tidaknya konsumen bergantung pada pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Jika pelayanan yang diberikan mampu membuat konsumen merasa puas, itu berarti perusahaan telah memberikan pelayanan yang baik.

Fungsi pemerintah daerah menurut Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 yaitu, pemerintah daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemerintah daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali hal yang menjadi urusan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah.

Organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) Samsat Kota Tomohon dalam memberikan pelayanan kepada publik/masyarakat yang berkaitan dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor. UPTD Samsat Kota Tomohon memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang mengurus perpanjangan pajak kendaraan bermotor roda dua dan juga roda empat yang rutin setiap setahun sekali dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) yang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor baru roda dua maupun roda empat atau pengurusan perubahan kepemilikan kendaraan bermotor karena terjadi proses jual beli.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah sumber pendapatan daerah yang kompeten, yang sudah terbukti dapat memberikan sumbangsi yang tinggi terhadap daerah. Dalam Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 7 Tahun 2011 dijelaskan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dipungut di wilayah daerah tempat kendaraan bermotor didaftarkan.

Dalam hal peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan akan berdampak pada kepuasan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Oleh karena itu pemerintah harus berupaya mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena kualitas pelayanan yang diberikan menjadi indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan UPTD Samsat Tomohon terhadap wajib pajak dan upaya – upaya yang dilakukan untuk memperoleh kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Akuntansi Perpajakan

Siahaan (2009:7) menyatakan bahwa pajak adalah pungutan dari masyarakat oleh negara (Pemerintah) berdasarkan undang-undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terutang oleh yang wajib membayarnya dengan tidak mendapat prestasi kembali (kontraprestasi/balas jasa) secara langsung. Menurut Agoes (2013:10) akuntansi pajak merupakan penetapan besarnya pajak terutang yang buat oleh perusahaan berdasarkan hasil laporan keuangan. Dengan adanya akuntansi pajak, wajib pajak akan lebih mudah dalam mengurus transaksi yang berhubungan dengan perpajakan.

Pajak Daerah

Berdasarkan pengertian dari Suandy (2011:229), pajak daerah merupakan iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan terhadap daerah tanpa imbalan langsung yang harus seimbang tanpa dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan dan perencanaan pemerintah daerah dalam pembangunan daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan Bermotor merupakan seluruh kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat yang digerakkan oleh peralatan teknik seperti motor atau peralatan lainnya yang memiliki fungsi mengubah suatu sumber energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat

besar yang pengoperasiannya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat secara permanen dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Objek Dan Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Pasal 4 UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, khususnya Pasal 4 mengenai subjek pajak dan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu :

1. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor ialah orang pribadi atau badan yang mempunyai dan/atau menguasai kendaraan bermotor;
2. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ialah orang pribadi atau badan yang mempunyai kendaraan bermotor;
3. Untuk Wajib Pajak Badan, kewajiban perpajakannya yaitu diwakili oleh pengurus atau kuasa dari Badan tersebut.

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Di Provinsi Sulawesi Utara, mulai menerapkan tarif progresif untuk Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2012. Penetapan tarif progresif diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011, dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sulawesi Utara

JENIS PAJAK	TARIF PAJAK	
Pajak Kendaraan Bermotor	Kepemilikan Pertama	1,5%
	Kepemilikan Kedua	2%
	Kepemilikan Ketiga	2,5%
	Kepemilikan Keempat	3%
	Kepemilikan Kelima	3,5%

Sumber: Perda Prov.Sulawesi Utara Nomor 1 Tahun 2016

Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi (2014:212) kualitas jasa merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana kinerja yang ditawarkan dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan dan juga diukur dari seberapa jauh perbedaan atas kenyataan maupun harapan dari pelanggan dari pelayanan yang diterima. Kualitas jasa adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun yang dilakukan untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan (Daryanto, 2013:62).

Dimensi Kualitas Pelayanan

Kotler (2012:284) menyebutkan lima dimensi kualitas pelayanan yang harus dipenuhi yaitu: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Empathy* (Empati), *Reability* (Kehandalan), *Responsive* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan).

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu penampilan fasilitas fisik perusahaan seperti peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi.
- b. *Empathy* (Empati), yaitu kesediaan karyawan untuk lebih peduli dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
- c. *Reability* (Kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat terpercaya.
- d. *Responsive* (Daya Tanggap), yaitu kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan dengan tepat waktu dan memberikan penanganan yang tepat.
- e. *Assurance* (Jaminan), yaitu kemampuan karyawan dalam memperlihatkan kesopanan dan pengetahuan untuk memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada pelanggan.

Kepuasan Pelanggan

Setiap layanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Tjiptono (2011:24) kepuasan seorang pelanggan bisa dilihat melalui tingkat penerimaan pelanggan yang diharapkan, seperti :

- a. Senang atau kecewa pelanggan atas pelayanan atau perlakuan yang diterima,
- b. Memerlihatkan keluhan atau harapan atas perlakuan yang diperoleh,
- c. Tidak setuju atau setuju dari sesuatu yang berkaitan dengan kepentingannya,
- d. Menghendaki kebutuhan dan keinginan dari berbagai pelayanan yang diterima.

Atribut-Atribut Pembentuk Kepuasan

Atribut-atribut pembentuk kepuasan merupakan hal yang penting karena dapat mengukur kemampuan suatu produk dari produsen yang diandalkan, sehingga suatu produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan. Menurut Lonney dan Robert (2011:102) atribut-atribut pembentuk kepuasan dikenal dengan *The Big Eight* yang terdiri dari:

- a. Hubungan antara harga dan nilai
Artinya bahwa hubungan antara harga dan nilai produk ditentukan oleh perbedaan antara nilai yang diterima pelanggan terhadap suatu produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
- b. Kualitas produk
Artinya merupakan mutu dari semua komponen-komponen yang membentuk produk sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah.
- c. Fitur produk
Artinya komponen-komponen fisik dari suatu produk yang menampilkan ketertarikan terhadap konsumen.
- d. Kemampuan produk
Artinya merupakan gabungan dari kemampuan suatu produk dari badan usaha yang dapat diandalkan.
- e. Penawaran harga
Artinya penawaran untuk pengembalian harga pembelian atau mengadakan perbaikan terhadap produk yang rusak dalam suatu kondisi dimana suatu produk mengalami kerusakan setelah pembelian.
- f. Sikap karyawan
Artinya merupakan sikap dari karyawan di dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan atau membantu pelanggan didalam mengatasi masalah yang terjadi.
- g. Penjelasan penjual
Artinya merupakan hubungan semua antar pribadi antara karyawan dengan pelanggan khususnya dalam hal komunikasi yang berhubungan dengan pembelian.
- h. Kemudahan pelanggan
Artinya merupakan kemudahan yang diberikan oleh badan usaha kepada pelanggan terhadap produk yang dihasilkannya.

Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2011:35) menyatakan bahwa metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :

1. Proses pengukuran bisa dilakukan secara langsung dengan memberi pertanyaan seperti ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas.
2. Responden mendapat pertanyaan tentang seberapa besar harapan mereka dari suatu atribut dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
3. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.

Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan

Beberapa dasar pemikiran tentang hubungan kualitas jasa dan kepuasan konsumen antara lain :

1. Bila konsumen tidak memiliki pengalaman sebelumnya dengan suatu perusahaan, maka persepsinya terhadap kualitas jasa perusahaan tersebut akan didasarkan pada ekspektasinya.
2. Interaksi (*service encounter*) berikutnya dengan perusahaan tersebut akan menyebabkan konsumen memasuki proses dikonfirmasi dan merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa.
3. Semua interaksi tambahan dari perusahaan akan memperkuat atau malah sebaliknya yaitu mengubah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa yang mereka terima berdasarkan sikap dari suatu perusahaan yang dipilih.

Penelitian Terdahulu

Agus (2015) dalam penelitian tentang analisis kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang menunjukkan bahwa pegawai KPP Madya Malang belum maksimal dalam memahami pelanggan sehingga diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan tersebut seperti memperhatikan kepentingan wajib pajak, dan memahami karakter wajib pajak yang dilayani.

Satriadi (2017) yang meneliti tentang tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Tanjung Pinang menunjukkan bahwa perhatian secara individual yang diberikan petugas, seperti kemampuan dalam berkomunikasi dengan wajib pajak dan usaha untuk memahami keinginan wajib pajak sudah cukup baik.

Wahyuni (2015) yang meneliti tentang kualitas pelayanan kantor sistem manunggal satu atap (Samsat) kota Samarinda menunjukkan bahwa masih banyaknya wajib pajak yang belum membayar pajak dikarenakan pelayanan pajak yang belum maksimal dirasakan oleh wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk penelitian kualitatif deskriptif yang berusaha untuk memaparkan, menggambarkan, dan membuat penafsiran data serta mengadakan analisa terhadap data secara mendalam melalui pendekatan studi kasus. Adapun metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada UPTD Samsat Kota Tomohon, Jln Merku Buana, Walian sebagai organisasi yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan kegiatan teknis penunjang pada badan pengelola pajak daerah di Tomohon Selatan, Kota Tomohon, Sulawesi Utara. Waktu penelitian ini dilakukan dari bulan November 2018 sampai Januari 2019.

Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data mengenai kualitas pelayanan sebagai upaya peningkatan kepuasan wajib pajak dalam proses pembayaran pajak pada UPTD Samsat Kota Tomohon.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang dibutuhkan merupakan data olahan dan diperoleh langsung dari bagian kepegawaian khususnya bagian pelayanan dan wajib pajak terkait dengan data-data yang diperlukan dalam penelitian. Dan data sekunder merupakan data yang diambil dari bahan pustaka.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara mendalam (*in depth interview*)

Penulis melakukan wawancara dengan narasumber untuk memperoleh data dan informasi yang relevan mengenai masalah yang dibahas dan yang akan diteliti. Narasumber dalam penelitian ini yaitu pegawai khususnya bagian pelayanan dan wajib pajak.

2. Dokumentasi (*Documentation*)

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain oleh subjek. Penulis mengumpulkan data dari dokumen yang sudah ada termasuk realisasi dan target PKB dan BBNKB tahun 2015-2017 dan data internal lainnya.

Metode Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif kualitatif, yaitu penulis mendeskripsikan semua data yang diperoleh dan menginterpretasikan dengan kata-kata atau bersifat nonnumerik. Menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2012:91) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas, dan datanya sampai jenuh.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

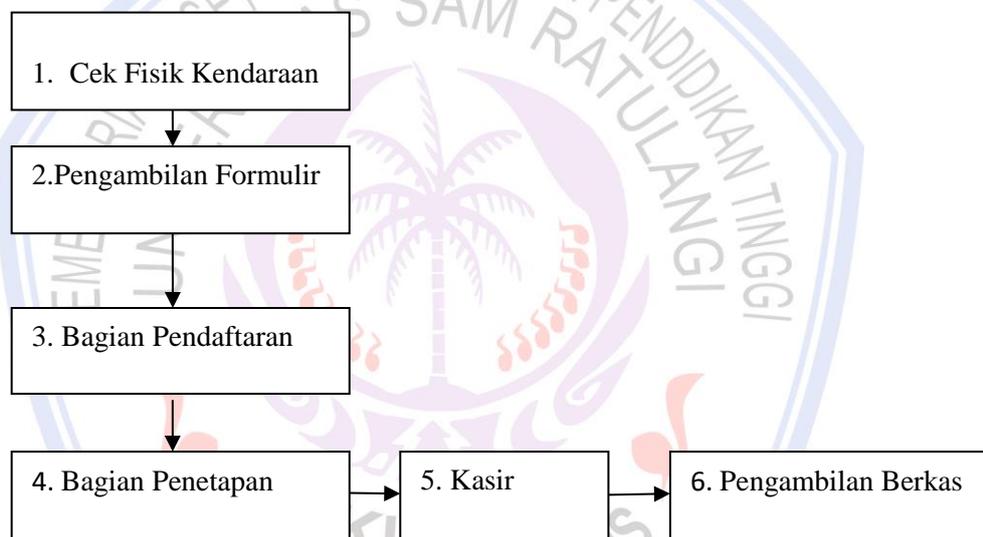
Latar Belakang Dan Gambaran Umum UPTD Samsat Kota Tomohon

UPTD Samsat Tomohon merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) yang ada di Provinsi Sulawesi Utara. UPTD Samsat Tomohon ini beralamat di Jalan Merku Buana, Walian, Tomohon Selatan, Kota Tomohon. Latar belakang terbentuknya UPTD Samsat Tomohon ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kepemilikan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor. UPTD Samsat Tomohon didirikan dengan berlandaskan pada Peraturan Gubernur (Pergub) Sulawesi Utara Nomor 13 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Pergub Sulawesi Utara Nomor 96 Tahun 2008 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan UPTD Samsat Kota Tomohon

Kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi publik dapat dinilai setelah masyarakat menerima pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik tersebut. UPTD Samsat Tomohon yang merupakan salah satu organisasi publik juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan wajib pajaknya dengan cara yang dapat diterima dan sesuai keinginan wajib pajak. Berikut alur proses pelayanan PKB dan BBNKB di UPTD Samsat Tomohon.



Gambar 1. Prosedur Pelayanan PKB dan BBNKB di UPTD Samsat Tomohon

Sumber: UPTD Samsat Tomohon, 2018

Kualitas Pelayanan Yang Diberikan UPTD Samsat Kota Tomohon

Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik (*tangibles*), yaitu berkaitan dengan fasilitas dan sarana bahkan teknologi yang dimiliki UPTD Samsat Tomohon. Penampilan dari sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan adalah bukti nyata dari pelayanan yang akan diberikan yang berpengaruh pada penilaian konsumen dalam hal ini wajib pajak. Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa sarana pelayanan yang meliputi sarana kerja dan fasilitas pelayanan yang dimiliki UPTD Samsat Tomohon masih kurang memenuhi harapan wajib pajak dan masih perlu diperbaiki.

Empati (*Empathy*)

Empati meliputi perhatian secara individual yang diberikan pemberi pelayanan terhadap pelanggan, seperti kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dengan hubungan dan komunikasi yang baik antara petugas dan wajib pajak dapat membantu petugas untuk mengetahui apa yang menjadi keluhan dan apa yang menjadi harapan dan keinginan

wajib pajak. Dari beberapa petikan wawancara diatas maka dapat dianalisa bahwa empati petugas UPTD Samsat Tomohon sudah cukup baik dalam hal komunikasi dengan wajib pajak. Namun demikian masih perlu untuk lebih ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi wajib pajak.

Kehandalan (*Reability*)

Kehandalan merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kehandalan pegawai UPTD Samsat Tomohon dapat dilihat dari seberapa jauh kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan memuaskan serta kemampuannya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak.

Pegawai UPTD Samsat cukup handal dalam melayani wajib pajak. Pelayanan mereka cukup cepat, jika terlalu lama itu salah satunya disebabkan karena banyaknya berkas yang harus mereka selesaikan setiap harinya dan untuk kesiapan pegawai dapat disimpulkan bahwa masih ada beberapa pegawai yang datangnya terlambat. Hal ini disebabkan karena masih di bebani tugas diluar UPTD Samsat sehingga memperlambat proses pelayanan selanjutnya padahal menurut aturan yang ada pegawai harus di usahakan semaksimal mungkin tidak dibebani tugas di luar UPTD.

Daya Tanggap (*Responsive*)

Daya tanggap pegawai dapat dilihat dari seberapa jauh pegawai dalam merespon apa yang dibutuhkan oleh wajib pajak dan keluhan yang disampaikan oleh wajib pajak selama mereka mendapatkan pelayanan. Daya tanggap dari pegawai UPTD Samsat Tomohon terhadap keluhan wajib pajak sudah baik sehingga mampu memenuhi harapan wajib pajak. Selain itu keberadaan kotak saran sebagai salah satu saluran komunikasi antara wajib pajak dan UPTD Samsat tidak berfungsi secara efektif karena wajib pajak lebih memilih menyampaikan keluhannya secara langsung kepada petugas, meskipun seringkali keluhan tersebut hanya didengar saja tanpa ditindak lanjuti. Jadi wajib pajak yang mengurus proses pajaknya sendiri harus menunggu lama proses pembayarannya, hal ini disebabkan karena pada saat itu juga loket pembayaran menerima dokumen pembayaran dari biro jasa yang mengurus lebih dari empat wajib pajak.

Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mencakup kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dan memberikan informasi serta kemampuan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap UPTD Samsat Tomohon. Kemampuan pegawai dalam hal pengetahuan dan keamanan masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal koordinasi antar petugas dalam memberikan pelayanan sekalipun ada beberapa hal yang sudah dianggap baik dan sudah sesuai keinginan wajib pajak. Untuk mengetahui seberapa baik penilaian wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan UPTD Samsat Tomohon, wajib pajak diberikan stiker penilaian untuk wajib pajak agar dapat memberikan penilaiannya tersendiri.

Upaya Peningkatan Kualitas

Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya, UPTD Samsat Kota Tomohon mempunyai upaya-upaya dalam meningkatkan pelayanannya agar lebih baik dan berkualitas. Dari hasil pengamatan, masih ada loket pelayanan yaitu loket pembayaran dan penyerahan STNK yang mendahulukan pelayanan kepada biro jasa dari pada wajib pajak yang mengurus pajaknya sendiri meskipun dari pihak UPTD menyatakan bahwa pengurusan melalui biro jasa tidak diutamakan melainkan yang mengurus pajak sendiri yang akan di dahulukan yang tujuannya untuk mempermudah proses pengurusan pajak.

Pembahasan

Analisis Kualitas Pelayanan UPTD Samsat Kota Tomohon

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak yang ada di UPTD Samsat Tomohon sudah cukup baik meskipun masih ada yang harus diperbaiki dan diupayakan. Seperti yang dikatakan oleh Tjiptono (2011 : 51) kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah fondasi dari loyalitas pelanggan dengan kualitas jasa sebagai kunci didalamnya. Pelanggan yang puas tidaklah cukup, harus terdapat pelanggan yang sangat puas. Hal ini dikarenakan kepuasan pelanggan dapat mengarah kepada kesetiaan pelanggan.

Bukti Fisik (Tangibles)

Secara umum bukti fisik yang berkaitan dengan fasilitas bahkan teknologi dan sarana kerja yang dimiliki UPTD Samsat Tomohon sudah cukup baik meskipun ada hal-hal yang harus ditingkatkan agar kepuasan wajib pajak dapat terpenuhi. Dilihat dari sarana kerja dan fasilitas bahkan teknologi yang ada, UPTD Samsat Tomohon selalu mengganti komputer yang sudah tidak layak pakai dan mengganti komputer yang mulai melambat yang berpengaruh terhadap proses pelayanan di UPTD Samsat Tomohon.

Menurut beberapa wajib pajak, tempat parkir yang ada masih harus diperbaiki. Selain belum adanya atap, tempat parkir mobil bahkan motor juga masih belum beraturan sehingga jika musim hujan motor dan mobil bisa basah dan jika cuaca panas motor dan mobil tersebut juga bisa kepanasan. Ruang tunggu yang ada di UPTD Samsat Tomohon dinilai masih harus diperluas agar wajib pajak yang menunggu tidak keluar masuk ruangan karena sempit.

Empati (Empathy)

Perhatian secara individual yang diberikan pemberi pelayanan dalam hal ini pegawai UPTD Samsat Tomohon terhadap wajib pajak sudah lumayan baik. Petugas UPTD Samsat dianggap komunikatif sekalipun masih ada petugas yang tidak. Penanganan keluhan dalam hal ini dilakukan dan direspon dengan baik oleh petugas UPTD Samsat Tomohon. Selain itu petugas UPTD Samsat Tomohon melayani dengan cepat. Kecepatan pelayanan merupakan faktor penting dalam memuaskan masyarakat yang mengurus pajak kendaraannya.

Penanganan keluhan dalam hal ini dilakukan dan direspon dengan baik oleh petugas UPTD Samsat Tomohon. UPTD Samsat Tomohon sudah memberikan pelayanan yang baik dan para petugas melayani dengan sigap membantu dalam pengisian formulir pengurusan pajak kendaraannya.

Kehandalan (Reability)

Dilihat dari kehandalan atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, pegawai UPTD Samsat Tomohon berupaya untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak yang akurat dan bisa dipercaya.

Namun masih ada kendala yang pernah terjadi di bagian fisik dimana karena keterlambatan pegawai yang ada di bagian fisik maka wajib pajak harus menunggu dikarenakan jika komputer yang ada dibagian fisik belum ditangani, proses pelayanan selanjutnya belum bisa dilanjutkan ke komputer selanjutnya. Dilihat dari penelitian yang dilakukan dalam hal kehandalan, masih ada yang harus ditingkatkan oleh UPTD Samsat Tomohon yaitu mengenai ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan.

Daya Tanggap (Responsive)

Daya tanggap dari pegawai UPTD Samsat Kota Tomohon terhadap keluhan wajib pajak sudah baik sehingga mampu memenuhi harapan wajib pajak. Sekalipun petugas pelayanan kadang-kadang masih memberikan pelayanan menurut subyektifitasnya, namun hal ini tidak mencerminkan wujud pelayanan yang didambakan pelayanan yang sama dan tidak membedakan. Selain itu keberadaan kotak saran sebagai salah satu saluran komunikasi antara wajib pajak dan UPTD Samsat tidak berfungsi secara efektif, karena wajib pajak lebih memilih menyampaikan keluhannya secara langsung kepada petugas.

Jaminan (Assurance)

Dalam hal jaminan yang mencakup kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, beserta keamanan yang diberikan, Sumber Daya Manusia atau pegawai merupakan faktor utama dalam memberikan yang terbaik bagi wajib pajak.

Kemampuan pegawai dalam hal pengetahuan dan keamanan masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal koordinasi antar petugas dalam memberikan pelayanan sekalipun ada beberapa hal hal yang sudah dianggap baik dan sudah sesuai keinginan wajib pajak (Tjiptono, 2011:24).

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan UPTD Samsat Kota Tomohon

Pertama, dalam rangka peningkatan pelayanan UPTD Samsat selalu memperbaharui program komputer dan mengganti komputer yang sudah tidak layak pakai.

Kedua, dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan, UPTD Samsat memisahkan loket proses pelayanan antara wajib pajak roda dua dan empat. Hal ini dilakukan untuk mempermudah wajib pajak menyelesaikan urusannya.

Ketiga, UPTD Samsat Tomohon memprioritaskan pelayanan kepada wajib pajak perseorangan dari pada biro jasa dengan demikian diharapkan wajib pajak tidak merasa terganggu dengan keberadaan biro jasa.

Keempat, upaya peningkatan yang dilakukan UPTD Samsat Tomohon adalah dengan menerapkan sistem pembayaran pajak online, maksudnya adalah wajib pajak dapat membayar pajak diluar kota selama ini masih satu provinsi.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan mengenai kualitas pelayanan sebagai upaya peningkatan kepuasan wajib pajak di UPTD Samsat Kota Tomohon, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- a. **Bukti Langsung (*Tangibles*)**
Bukti langsung pelayanan UPTD Samsat salah satunya dapat dilihat dari sarana kerja yang ada. Sarana kerja yang dimiliki UPTD Samsat Tomohon dinilai sudah cukup sesuai dengan beban kerja yang ada, jumlah komputer yang tersedia dan loket yang ada sudah memenuhi. Tetapi untuk fasilitas pelayanan masih perlu dibenahi, seperti tempat parkir yang kurang memenuhi harapan wajib pajak, kurang luasnya ruang tunggu yang disediakan dan fasilitas toilet yang khususnya saluran air yang masih harus diperbaiki.
- b. **Empati (*Empathy*)**
Perhatian secara individual yang diberikan Petugas UPTD Samsat Tomohon terhadap wajib pajak, seperti kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan wajib pajak dan usaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan wajib pajak sudah cukup baik.
- c. **Kehandalan (*Reability*)**
Kehandalan pegawai UPTD Samsat Tomohon dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak kurang memuaskan, hal ini nampak pada pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak yang mengurus berkas dibagian fisik. Karena ada pegawai yang datang terlambat sehingga mempengaruhi proses pelayanan menjadi terhambat. Tetapi jika dilihat dari kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup memuaskan.
- d. **Daya Tanggap (*Responsive*)**
Jika dilihat dari daya tanggap dalam menanggapi keluhan wajib pajak, pegawai UPTD Samsat belum memberikan tanggapan yang memuaskan bagi wajib pajak, selain itu jika ada keluhan yang disampaikan secara langsung tidak segera direspon oleh UPTD Samsat Tomohon.
- e. **Jaminan (*Assurance*)**
Dilihat dari kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan serta keamanan data dan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dan memberikan informasi, petugas UPTD Samsat sudah cukup baik, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi untuk masalah koordinasi antar petugas.
- f. Secara umum kualitas pelayanan sebagai upaya peningkatan kepuasan wajib pajak di UPTD Samsat Tomohon dinilai sudah cukup baik sekalipun masih ada hal-hal yang harus ditingkatkan.

Saran

1. Untuk membantu UPTD Samsat Tomohon dalam mengetahui kinerja pegawai dan pelayanan yang diberikan sebaiknya disediakan saluran pengaduan khusus yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sudah cukup canggih yaitu dengan membuat layanan call center, jadi wajib pajak dapat menyampaikan keluhannya melalui sms ke nomor tertentu.
2. Sebaiknya lebih dioptimalkan pelayanan Samsat keliling yang ada di Tomohon. Hal ini dilakukan agar dapat mempermudah wajib pajak yang selama ini lokasi tempat tinggalnya jauh dari UPTD untuk membayar pajak. Keuntungan yang lain pelayanan Samsat keliling adalah dapat mempercepat proses pelayanan. Karena akan semakin sedikit pelayanan yang harus dilayani.
3. Cek fisik sebaiknya lebih dioptimalkan, mengingat selama ini banyak wajib pajak yang membayar lewat biro jasa, sehingga kendaraan tidak melalui cek fisik.
4. Sebaiknya para petugas kepolisian yang telah di tugaskan di UPTD Samsat tidak diberikan tugas lain di luar UPTD agar dapat berkonsentrasi terhadap pelayanan di UPTD Samsat Tomohon.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes. 2013. *Akuntansi Perpajakan*. Edisi 3. Salemba Empat, Jakarta
- Agus, T. D. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. *Jurnal Ilmu Ekonomi*. ISSN (P) 1412 - 2200 E - ISSN 2548 - 1851 JIEP Vol. 15. No. 1. Hal 24-33. <https://jurnal.uns.ac.id/jiep/article/view/9890>. 20 februari 2015
- Daryanto. 2013. *Strategi dan Tahapan Mengajar (Bekal Keterampilan Dasar bagi Guru)*. CV Yrama Widya, Bandung
- Kotler. K. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Erlangga, Jakarta.
- Lonney dan Robert, W. 2011. *Removable Partial Denture Manual, Inspiring Minds*. Faculty of Dentistry. Dalhousie University, Halifax.
- Lupiyoadi, R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Salemba Empat, Jakarta
- Peraturan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 7 Tahun 2011 *Pajak Daerah*, 29 September 2011. Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Manado.
- Satriadi. 2017. Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Tanjung Pinang. *Jurnal Perpajakan*. Vol. 3. No. 2. Hal 367-378. <http://ejournal.iain-tulungagung.ac.id/index.php/nisbah/article/view/620>. 2 Maret 2017
- Siahaan, M. 2009. *Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*. Edisi Revisi. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Suandy dan Erly. 2011. *Hukum Pajak*. Edisi 5. Salemba Empat, Jakarta
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. ALFABETA, Bandung
- Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*. Andi, Yogyakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 *Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*. 15 September 2009. Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130. Jakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 *Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah*. 15 September 2004. Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 135. Jakarta
- Wahyuni, I. I. 2015. Kualitas Pelayanan Kantor Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Negara*. Vol. 3. No. 1. Hal 336-349. <https://docplayer.info/40900486-Kualitas-pelayanan-kantor-sistem-administrasi-manunggal-satu-atap-samsat-kota-samarinda.html> 8 Agustus 2015