

Analisis Kualitas Layanan Dalam Mewujudkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Manado

Service Quality Analysis in Realizing Motorized Vehicle Taxpayer Compliance at the Manado Samsat Office

Ni Wayan Prily Erlina¹, Jessy D. L. Warongan², Anneke Wangkar³

^{1,2,3}, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi,

Jl. Kampus Bahu, Manado, 95115, Indonesia

Email : prilyerlina29@gmail.com¹

Abstrak : Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak yang harus dibayar oleh setiap pemilik kendaraan bermotor yang mengoperasikan kendaraannya di jalan umum. Pembayaran pajak kendaraan bisa dilakukan melalui layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan dalam mewujudkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Manado. Objek penelitian ini adalah Kantor Samsat Manado. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu mengumpulkan, mengolah dan menguraikan data. Data penelitian diperoleh dari studi pustaka dan melakukan wawancara serta dokumentasi dengan pihak terkait. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan dalam hal *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy* pada Kantor Samsat Manado sudah dilaksanakan sebagaimana dijelaskan dalam teori kualitas layanan. Saran untuk Kantor Samsat Manado agar menambah loket-loket atau kasir pembayaran sehingga tidak terjadi penumpukan atau antrian yang terlalu banyak serta melakukan sosialisasi agar masyarakat (wajib pajak) menyadari akan tugas dan kewajibannya untuk membayar pajak sebagai Wajib Pajak bagi yang memiliki kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Abstract : *Motorized Vehicle Tax (PKB) is a tax that must be paid by every motorized vehicle owner who operates his vehicle on public roads. Vehicle tax payments can be made through the One-Stop Manunggal Administration System (SAMSAT) service. The purpose of this study was to determine the quality of service in realizing motor vehicle taxpayer compliance at the Manado Samsat Office. The object of this research is the Manado Samsat Office. In this study using descriptive qualitative methods, namely collecting, processing and describing data. Research data obtained from literature study and conducted interviews and documentation with related parties. The results of this study indicate that service quality in terms of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy at the Manado Samsat Office has been implemented as described in the service quality theory. Suggestions for the Manado Samsat Office to add payment counters or cashiers so that there is no accumulation or too many queues and to conduct socialization so that the public (taxpayers) are aware of their duties and obligations to pay taxes as taxpayers for those who have motorized vehicles.*

Keywords: *Service Quality, Motor Vehicle Taxpayer Compliance*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan dari konsumen atas kinerja yang telah di berikan sesuai dengan harapan pelanggan, kepuasan pelanggan juga di artikan suatu tingkatan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Pentingnya kepuasan pelanggan bagi pebisnis yaitu demi mempertahankan kelangsungan hidup bisnis tersebut dalam jangka panjang.

Kepatuhan pajak merupakan salah satu penunjang yang bisa mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya pasti akan terus meningkat sehingga diharapkan kepatuhan wajib pajak juga meningkat. Tingkat kepatuhan wajib pajak

Diterima: 12-07-2022; Disetujui untuk Publikasi: 15-07-2022

Hak Cipta © oleh Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum

p-ISSN: 24072-361X

dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kesadaran wajib pajak, kesadaran masyarakat yang tinggi akan mendorong kewajibannya untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan dan membayar pajaknya dengan benar. Pengurusan pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban yang perlu dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor adalah salah satu pajak daerah yang merupakan sumber pendapatan daerah yang kontribusinya sangat besar untuk Negara. Pajak ini merupakan pajak langsung yang dipungut oleh Pemerintah atas kepemilikan kendaraan bermotor. Pelaksanaan pelayanan terhadap PKB dan BBN-KB yang dikelola pada UPT dilaksanakan melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang dikenal dengan SAMSAT. Pengesahan STNK berkaitan dengan masa aktif/berlaku atau tidaknya STNK. Jika STNK yang dimiliki habis masa berlakunya msudahaka pengendara kendaraan bermotor dapat dikenakan sanksi. Hal ini senada dengan materi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 68 yang menjelaskan bahwa setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan wajib dilengkapi dengan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) yang masih berlaku.

Bila pengendara mengemudikan kendaraan bermotor dengan STNK yang sudah habis masa berlakunya maka termasuk pelanggaran dan dapat dikenai sanksi administratif. Oleh karena itu pengurusan pajak kendaraan bermotor perlu dilakukan. Dari sekian banyaknya pajak daerah, salah satu pajak yang sumber pendapatannya cukup besar adalah pajak kendaraan bermotor dan kendaraan bermotor termasuk dalam jenis barang mewah. Seperti yang telah UndangUndang diatur oleh Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak. Kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan ala-talat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk meneliti mengenai kualitas layanan dalam mewujudkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Manado. Penelitian akan dilakukan dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Dalam Mewujudkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Manado**”.

1.1 Pengertian Akuntansi

Menurut Suwardjono (2019) Akuntansi dapat didefinisikan sebagai seperangkat yang mempelajari perikayasaan penyediaan jasa berupa informasi keuangan kuantitatif unit-unit organisasi dalam suatu lingkungan Negara tertentu dan cara penyampaian (pelaporan) informasi tersebut kepada pihak yang berkepentingan untuk dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan ekonomi. Kartikahadi, dkk (2018) juga menjelaskan bahwa Akuntansi adalah suatu sistem informasi keuangan yang bertujuan menghasilkan dan melaporkan informasi yang relevan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

1.2 Tujuan Akuntansi

1. Tujuan Akuntansi secara umum :
 - a) Memberikan informasi mengenai keuangan, baik itu aktiva maupun pasiva perusahaan.
 - b) Menyediakan informasi mengenai perubahan pada berbagai sumber ekonomi (neto) perusahaan.
 - c) Memberikan informasi keuangan perusahaan yang dapat membantu dalam pembuatan estimasi potensi keuntungan perusahaan.
 - d) Memberikan informasi mengenai perubahan pada berbagai sumber ekonomi perusahaan, baik itu aset, hutang, serta modal.
 - e) Menyediakan informasi lainnya terkait laporan keuangan untuk membantu pengguna laporan tersebut.
2. Tujuan Akuntansi secara khusus

Secara khusus tujuan Akuntansi adalah untuk menyediakan informasi dalam bentuk laporan yang memuat posisi keuangan, hasil usaha, dan perubahan posisi keuangan

lainnya secara wajar sesuai Prinsip Akuntansi Berterima Umum (PABU) atau *Generally Accepted Accounting Principles (GAAP)*.

1.3 Perpajakan

Menurut Undang-Undang No. 7 Tahun 2021 tentang perubahan keempat tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Definisi mengenai pajak juga diungkapkan oleh Mr. Dr. N. J. Feldmann (2019) dalam buku *De Over Heidsmiddelen Van Indonesia* bahwa pajak merupakan prestasi yang dipaksakan sepihak oleh terutang kepada pengusaha menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum, tanpa adanya kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Adapun unsur-unsur pajak menurut Rasmini, (2017) yakni:

1. Iuran atau Pungutan
Pernyataan ini dilihat dari arah arus dana pajak, jika arah datangnya pajak berasal dari wajib pajak maka pajak disebut sebagai iuran, sedangkan jika arah datangnya kegiatan untuk mewujudkan pajak tersebut berasal dari pemerintah maka pajak itu disebut sebagai pungutan.
2. Pajak Dipungut berdasarkan Undang-Undang
Salah satu karakteristik pokok dari pajak adalah bahwa pemungutannya harus berdasarkan undang-undang. Karena inilah sifat pemungutan pajak merupakan mutlak.
3. Pajak dapat Dipaksakan
Fiskus mendapat wewenang dari undang-undang untuk memaksa wajib pajak agar mematuhi melaksanakan kewajiban perpajakannya.
4. Tidak Menerima atau Memperoleh Kontraprestasi
Ciri khas utama dari pajak adalah Wajib Pajak (tax payer) yang membayar pajak tidak menerima atau memperoleh jasa timbal atau kontraprestasi dari Pemerintah (*without receipt of special benefit of equal value without reference to special benefit conferred*).
5. Untuk Membiayai Pengeluaran Umum Pemerintah
Pajak itu dipergunakan untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah dalam menjalankan pemerintahan. Dana yang diterima dari pemungutan pajak dalam pengertian definisi di atas tidak pernah ditujukan untuk sesuatu pengeluaran khusus.

Adapun fungsi dari pembayaran pajak menurut Mardiasmo (2019) menyatakan bahwa:

1. Fungsi Anggaran (Budgetair)
Fungsi yang paling utama dari pajak yaitu suatu fungsi di mana pajak digunakan sebagai alat atau sumber dalam meningkatkan pendapatan atau dana secara optimal ke kas negara, di negara Indonesia sendiri, banyak berbagai jenis pajak yang hal itu sudah diatur dalam konstitusi.
2. Fungsi Mengatur (Regulerend)
Fungsi mengatur adalah salah satu fungsi pajak yang digunakan oleh pemerintah sebagai alat atau instrumen guna mencapai tujuan yang diinginkan, atau tujuan lain yang berhubungan dengan kehidupan masyarakat banyak.
3. Fungsi Stabilitas
Pajak juga digunakan oleh pemerintah dalam hal mengatur dan menstabilkan perekonomian dalam negeri. Pajak bisa menjadi alat stabilitas ekonomi dalam berbagai kondisi yang dianggap mengancam keberlangsungan jalannya perekonomian Negara.

Manfaat pajak untuk membiayai semua pengeluaran Negara seperti gaji pegawai negeri, pembayaran utang pemerintah, membiayai pembangunan, dan sebagainya. Pajak juga digunakan pemerintah sebagai pengaturan kebijakan Negara atau yang biasa disebut kebijakan fiskal. Dalam pemungutan pajak, Mardiasmo (2019) berpendapat terdapat tiga stelsel yang dapat digunakan dalam pemungutan pajak, yaitu sebagai berikut:

1. Stelsel nyata yang pengenaan pajak didasarkan pada objek atau penghasilan yang nyata, sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan sesungguhnya telah diketahui. Kelebihan stelsel ini adalah pajak yang

dikenakan lebih realistis, sedangkan kelemahan stelsel ini adalah pajak baru akan dikenakan pada akhir periode.

2. Stelsel anggapan yang pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Sebagai contoh, penghasilan satu tahun dianggap sama dengan tahun-tahun sebelumnya sehingga besarnya pajak terutang telah dapat ditetapkan untuk tahun pajak yang sedang berjalan. Kelebihan stelsel ini adalah pajak dapat dibayarkan pada saat tahun berjalan tanpa harus menunggu akhir tahun, sedangkan kelemahan stelsel ini adalah pajak dibayarkan tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.
3. Stelsel campuran yaitu merupakan kombinasi dari kedua stelsel sebelumnya. Pada awal tahun besaran pajak yang terutang dihitung berdasarkan suatu anggapan yang kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan keadaan yang sebenarnya. Apabila besaran pajak berdasarkan kenyataan lebih besar dari pada anggapan, maka Wajib Pajak harus menambah. Sebaliknya, apabila besaran pajak berdasarkan kenyataan lebih kecil dari pada anggapan, maka Wajib Pajak dapat meminta kembali kelebihannya.

Mardiasmo (2019) menyatakan bahwa dalam memungut pajak dikenal ada tiga sistem pemungutan yaitu :

1. *Official Assessment System*, adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.
2. *Self Assessment System*, adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak dan atau pengusaha kena pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.
3. *With Holding System*, adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang terhadap wajib pajak.

Adapun jenis – jenis pajak terdiri atas :

1. Pajak Pusat, yg termasuk dalam pajak pusat yaitu : Pajak Penghasilan, PBB, beacukai, PPN, PPnBM
2. Pajak Daerah, terbagi 2 yaitu pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Pajak provinsi terdiri atas : Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, Pajak Rokok. Pajak Kabupaten/Kota terdiri dari : Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-PP), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

1.4 Akuntansi Perpajakan

Sukrisno Agoes (2018) menyatakan bahwa Akuntansi Perpajakan adalah sebuah aktivitas pencatatan keuangan pada sebuah badan usaha atau lembaga untuk mengetahui jumlah pajak yang harus dibayarkan. Dalam konsep dasar Akuntansi Perpajakan terdapat salah satu bagian yang penting yaitu pembukuan berfungsi untuk menghitung pajak terutang dan verifikasi, serta pemeriksaan dan investigasi terhadap kebenaran penghitungan jumlah utang pajak tersebut. Pembukuan juga dapat mempermudah Wajib Pajak mengisi SPT, mempermudah perhitungan penghasilan kena pajak dan penyajian informasi tentang posisi kena pajak dan penyajian informasi tentang posisi finansial dan hasil usaha untuk bahan analisis atau pengambilan keputusan ekonomi perusahaan. Fungsi Akuntansi Perpajakan adalah sebagai berikut :

1. Sebagai dokumentasi perpajakan tahunan yang bisa dipakai untuk perbandingan dan mengetahui riwayat keuangan perusahaan.
2. Sebagai laporan keuangan resmi yang bisa kita paparkan saat ingin mendapatkan investor atau kegiatan publikasi lainnya.
3. Sebagai bahan analisis untuk mengetahui besar pajak yang harus dibayar perusahaan atau lembaga keuangan di masa yang akan datang.

1.5 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebagaimana yang didefinisikan dalam Pasal 1 Angka 12 dan Angka 13 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 adalah pajak yang diambil dari kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor tersebut. Kini, pajak kendaraan bermotor dapat dibayar melalui aplikasi. Kendaraan bermotor yang dimaksud adalah kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, serta dapat tergerak oleh peralatan teknik berupa mobil, motor, atau kendaraan beroda lebih dari dua lainnya. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 mengaur bahwa subyek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Tahun Pajak dan saat Pajak Terutang:

1. Masa pajak atau tahun pajak untuk Pajak Kendaraan Bermotor adalah jangka waktu 12 (dua belas) bulan berturut-turut, mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor.
2. Kewajiban pajak yang terakhir sebelum 12 (dua belas) bulan, besarnya pajak terutang dihitung berdasarkan jumlah bulan berjalan. Sedangkan bagian bulan yang melebihi 15 hari dihitung berdasarkan bulan penuh.
3. Saat pajak terutang adalah saat terjadinya penyerahan kendaraan bermotor atau penerbitan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD).

Berdasarkan Pasal 3 UU No. 28 Tahun 2009, Obyek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima *Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (*Tujuh Gross Tonnage*). Dikecualikan dari obyek Pajak Kendaraan Bermotor adalah:

1. Kereta api.
2. Kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan Negara.
3. Kendaraan Bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan Negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.
4. Obyek pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dalam peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Utara, ini yang dimaksud dengan:

1. Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.
2. Kendaraan Bermotor Angkutan Umum adalah setiap kendaraan yang memiliki izin angkutan umum barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran.
3. Pajak Kendaraan Bermotor, yang selanjutnya disingkat PKB, adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.
4. Kendaraan Bermotor Ubah Bentuk adalah kendaraan bermotor yang mengalami perubahan teknis dan/atau serta penggunaannya.
5. Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) adalah Harga Pasaran Umum atas suatu kendaraan bermotor.

1.6 Kualitas Layanan

Menurut Rosnaini Daga (2017) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik sering dikatakan sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan suatu bisnis karena dapat memberikan beberapa manfaat. Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset di dalam Tjipto (2018) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik yakni sebagai berikut: profesional dan keterampilan, sikap dan perilaku, aksesibilitas dan fleksibilitas, kendala dan kepercayaan, pemulihan, serta reputasi dan kredibilitas.

Menurut Parasuraman (2017) untuk mengetahui pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi standar pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen sebagai berikut:

1. *Tangibles*, standar pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability*, kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang dipercaya.
3. *Responsiveness*, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggapan terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy*, sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

1.7 Kualitas Layanan Pajak

Menurut Lesmana (2018) menyatakan bahwa kualitas layanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Kualitas layanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan di instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (wajib pajak) dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan masyarakat. (Handayani, 2018).

1.8 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Gunadi (2018) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayarkan pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Ketidakpatuhan timbul kalau salah satu syarat definisi tidak terpenuhi. Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan pajak merupakan kondisi terpenuhinya semua kewajiban perpajakan dan hak perpajakan. Wajib pajak dikatakan patuh (*tax compliance*) apabila penghasilan yang dilaporkan sesuai dengan semestinya, Surat Pemberitahuan (SPT) dilaporkan dan besarnya pajak yang terutang dibayarkan tepat waktu.

METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dan data penerimaan yang didapat dari lokasi penelitian. Dalam penelitian ini peneliti akan menganalisis dan menguraikan bagaimana kualitas layanan dalam mewujudkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Manado.

2.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Kantor Samsat Manado, Jalan 17 Agustus No.123, Tanjung Batu, Kecamatan Wanea, Kota Manado, Sulawesi Utara dan waktu penelitian dilaksanakan mulai dari bulan Januari 2022 sampai dengan Juni 2022.

2.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif. Data kualitatif dalam penelitian ini adalah sejarah singkat berdirinya Kantor Samsat Manado, visi misi dan struktur organisasi Kantor Samsat Manado. Data primer yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu berupa data yang di peroleh dari objek penelitian tentang bagaimana kualitas layanan Kantor Samsat Manado dalam melayani masyarakat untuk membantu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Tabel 1. Sumber Data Informan

No.	Nama Informan	Jabatan
1.	Kiki Lomboan, SE	Kepala Seksi Pelayanan Pajak
2.	Natalia Lumempouw, SE	Seksi Pelayanan Pajak
3.	Philne Wowiling, SE	Sub Bagian Tata Usaha

2.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada pimpinan atau karyawan untuk mendapatkan informasi mengenai objek penelitian. Peneliti akan berinteraksi secara langsung dengan para informan. Dalam wawancara peneliti akan menyiapkan instrumen pendukung berupa daftar pertanyaan dan alat perekam.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung, namun melalui dokumen. Dokumen yang digunakan dapat berupa buku dan laporan-laporan yang dimiliki oleh objek penelitian berkaitan dengan data yang dibutuhkan untuk analisis maupun penunjang proses penelitian.

2.5 Metode dan Proses Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif yaitu suatu bentuk penelitian yang sifatnya menguraikan, menggambarkan dan membandingkan suatu data atau keadaan dengan teori-teori dan kemudian di analisis hingga mendapatkan suatu kesimpulan. Proses analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengumpulkan data realisasi kualitas pelayanan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Reduksi data realisasi kualitas pelayanan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Penyajian data realisasi kualitas pelayanan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Penarikan kesimpulan dan verifikasi realisasi kualitas pelayanan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1 *Tangibles* (Bukti Fisik)

Kantor Samsat Manado dalam melaksanakan pelayanan telah menyediakan peralatan yang diperlukan untuk melakukan proses pelayanan, hal tersebut sangat membantu dalam proses meningkatkan pelayanan seperti komputer, alat tulis serta alat cetak. Selain itu juga Kantor Samsat Manado telah menata tempat untuk melakukan pelayanan menjadi lebih nyaman contohnya dengan menyediakan tempat duduk serta pendingin ruangan (AC) agar masyarakat yang akan membayar pajak bisa menunggu dengan nyaman untuk melakukan proses pelayanan.

3.1.2 *Reliability* (Kehandalan)

Kantor Samsat Manado dalam melaksanakan pelayanan telah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan. Contohnya kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya di bagian pelayanan serta Kantor Samsat Manado juga sudah menggunakan prosedur sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan mekanisme pelayanan yang terlampir.

3.1.3 *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kantor Samsat Manado dalam melaksanakan pelayanan telah memberikan dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggapan terhadap keinginan masyarakat, contohnya adalah Kantor Samsat Kota Manado dapat bekerja secara efektif dengan jumlah pegawai yang ada, dengan

jumlah pegawai yang cukup maka pekerjaan dapat dilakukan lebih cepat sehingga dapat lebih efektif serta masyarakat yang melakukan pelayanan mengatakan bahwa proses menyelesaikan pelayanan tergolong cepat sampai saat ini masyarakat mengatakan bahwa mereka puas dengan pelayanan yang ada di Kantor Samsat Manado.

3.1.4 Assurance (Jaminan)

Kantor Samsat Manado dalam melaksanakan pelayanan telah memberikan keramahan dan kemampuan serta sopan santun kepada masyarakat yang melakukan pelayanan. Contohnya disiplin dalam hal pekerjaan seperti datang ke kantor tepat waktu serta disiplin dalam memberikan pelayanan sehingga meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai Kantor Samsat Kota Manado tetap melayani sampai urusan masyarakat tersebut selesai dan juga pegawai Kantor Samsat Manado memberikan kebutuhan masyarakat seperti menjelaskan proses pelayanan agar mudah dimengerti oleh masyarakat.

3.1.5 Empathy (Perhatian)

Kantor Samsat Manado dalam melaksanakan pelayanan telah memberikan perhatian, bentuk perhatian yang dilakukan oleh Kantor Samsat Manado terhadap masyarakat. Pegawai Kantor Samsat selalu memprioritaskan kepentingan masyarakat dan selalu mengingatkan agar wajib pajak selalu membayar pajak secara rutin dan tepat waktu agar masyarakat tidak terkena sanksi administratif yang dapat merugikan diri sendiri dan Negara serta Kantor Samsat Manado mempunyai sikap tegas dalam melayani masyarakat contohnya seperti melayani masyarakat dengan sikap ramah, melayani dengan sopan santun dan Kantor Samsat Manado tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Tangibles (Bukti Fisik)

Secara umum bukti fisik yang berkaitan dengan fasilitas bahkan teknologi dan sarana kerja yang dimiliki Kantor Samsat Manado sudah baik. Fasilitas yang disediakan oleh Kantor Samsat Kota Manado adalah komputer, alat tulis menulis, dan alat cetak. Kantor Samsat sebagai penyedia layanan publik memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga sudah disediakan untuk masyarakat (wajib pajak) untuk kenyamanan pengguna layanan.

3.2.2 Reliability (Kehandalan)

Kehandalan merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Pada Kantor Samsat Manado semua pegawai atau karyawan sudah handal dalam kemudahan memberikan informasi pelayanan, handal dalam kelancaran prosedur pelayanan serta cermat dan handal dalam memudahkan teknis pelayanan. Kantor Samsat Manado juga sudah menggunakan prosedur sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan mekanisme pelayanan yang terlampir. Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Kantor Samsat Manado sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya di bagian pelayanan. Kecermatan Kantor Samsat Manado dalam melayani pengguna layanan sudah baik. Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat (wajib pajak) maka akan terjadi kesalahan yang menimbulkan pekerjaan baru. Kantor Samsat Kota Manado sudah cermat dan juga teliti, selama masyarakat (wajib pajak) mengurus keperluan belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai.

3.2.3 Responsiveness (Daya Tanggap)

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. Pada Kantor Samsat Manado sudah merespon dengan baik pelayanan terhadap keluhan wajib pajak, pelayanan terhadap wajib pajak dan pelayanan terhadap kritikan wajib pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa respon atau daya tanggap yang diberikan oleh Kantor Samsat Manado sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat (wajib pajak). Masyarakat (wajib pajak) yang datang mengatakan bahwa proses menyelesaikan tergolong cepat. Sampai saat ini kebanyakan dari masyarakat (wajib pajak) yang memberi respon menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan yang ada di Kantor Samsat Manado.

3.2.4 Assurance (Jaminan)

Jaminan mencakup kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara disiplin, ramah, dan sopan dalam memberikan pelayanan, keterampilan memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan. Pada Kantor Samsat Manado para petugas sudah disiplin dalam memberi pelayanan dan mampu menerapkan kemudahan bagi pengguna pelayanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya.

Kedisiplinan Kantor Samsat Manado dalam melakukan proses pelayanan sudah baik tetapi perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat (wajib pajak) merasa puas dengan pelayanan di Kantor Samsat Manado. Kantor Samsat Manado sudah disiplin dalam memberikan pelayanan, meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan masyarakat (wajib pajak) tersebut selesai.

3.2.5 Empathy (Perhatian)

Perhatian meliputi perhatian secara individual yang diberikan pemberi pelayanan terhadap pelanggan. Bentuk perhatian yang dilakukan oleh Kantor Samsat Manado terhadap masyarakat (wajib pajak) sudah baik, Kantor Samsat Manado selalu memprioritaskan kepentingan masyarakat (wajib pajak) dan selalu mengingatkan agar wajib pajak selalu membayar pajak secara rutin dan tepat waktu agar masyarakat (wajib pajak) tidak terkena sanksi administrative yang dapat merugikan diri sendiri dan Negara. Kantor Samsat Manado mempunyai sikap tegas dalam dalam melayani masyarakat (wajib pajak) seperti contohnya melayani masyarakat (wajib pajak) dengan sikap ramah, melayani dengan sopan santun dan pegawai tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan. Pada Kantor Samsat Manado para pegawai sudah bersikap tegas, perhatian, peduli dan juga ramah kepada masyarakat (wajib pajak) yang ingin menyelesaikan Pembayaran Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Manado.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas layanan dalam mewujudkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Manado, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dari beberapa indikator penilaian mulai dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian telah menunjukkan bahwa kualitas layanan secara umum sudah dilaksanakan dengan baik oleh Kantor Samsat Manado, dan juga untuk kualitas layanan terkait dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Manado selama ini sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan mekanisme pelayanan yang ditentukan/ terlampir.

Saran

Untuk memudahkan dan mempercepat layanan di Kantor Samsat Manado kiranya perlu ditingkatkan lagi misalnya untuk penambahan loket-loket atau kasir pembayaran sehingga tidak terjadi penumpukan atau antrian yang terlalu banyak. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat (wajib pajak) agar masyarakat (wajib pajak) menyadari akan membayar pajak sebagai Wajib Pajak bagi yang memiliki kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Suwardjono. 2019. Akuntansi Keuangan Dasar Jilid 1. Bagian 1. Edisi ke-2. Bandung. <http://onesearch.id>
- Kartikahadi, Rosita Uli Sinaga, Ersya Tri Wahyuni. 2020. Akuntansi Keuangan Berdasarkan SAK Berbasis IFRS Buku 1. Jakarta : Salemba Empat. <http://ptpn10.co.id>
- Mr. Dr. N. J. Feldmann. 2019. *De Over Heidsmiddelen Van Indonesia*.
- Rasmini. 2017. Pajak Penghasilan. Dasar-Dasar Perpajakan. Universitas Terbuka. Jakarta. Edisi 3. Cetakan 1.
- Mardiasmo. 2019. Perpajakan edisi revisi tahun 2018. Yogyakarta. Cetakan 1. Edisi ke-2.
- Sukrisno Agoes. 2018. Akuntansi Perpajakan. Edisi 3. Yogyakarta. <http://akuntansiperpajakan.co.id>
- Rosnaini Daga. 2017. Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan. Edisi 1. Palembang. <http://researchgate.net>
- Parasuraman. 2017. Konsekuensi Perilaku Dari Kualitas Layanan. Edisi Terbaru.
- Tjipto. 2018. Kualitas Pelayanan. Edisi 2. Cetakan 2. Yogyakarta : Dee Publish.
- Lesmana. 2018. Akuntansi Keuangan Lanjutan. Edisi 1. Cetakan 1. <http://akuntansikeuanganlanjutan.net>
- Gunadi. 2018. Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. Vol 4 Nomor 5.
- Handayani. 2018. Teori Akuntansi Berdasarkan Pendekatan Syariah. Edisi 1. Cetakan 1. <http://teoriakuntansisyariah.co.id>