

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT UPTD

Mirza, Sri Yanna

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UNIKI

mirzastie@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat UPTD Wilayah IV Bireuen. Dengan mengambil sampel penelitian sejumlah 60 wajib pajak yang memiliki kendaraan roda dua, roda tiga dan roda empat, maka diperoleh hasil bahwa 1) Kualitas Pelayanan yang telah dilaksanakan pegawai pelayanan PKB pada kantor Samsat UPTD Wilayah IV Bireuen, menurut penilaian wajib pajak mencapai 80,36%. Penilaian ini didasarkan atas dimensi Profesionalisme, attitude atau sikap, Accessibility, Reliability, Service Recovery, Services cape dan dimensi Reputation. 2). Menurut penilaian masyarakat wajib pajak PKB, menunjukkan tingkat kepuasan mencapai 82,90% dalam pelayanan pembayaran PKB pada kantor Samsat UPTD Wilayah IV Bireuen. Hal ini sudah masuk dalam kategori baik. 3). Berdasarkan uji statistik terbukti bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan wajib pajak PKB di kantor Samsat UPTD Wilayah IV Bireuen. Dengan model regresi linier sederhana: $Y = 14,293 + 0,440 X$. Determinasi antara pelayanan dan kepuasan sebesar $(R^2) = 53,8 \%$, artinya sebesar 53,8% kontribusi variabel Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak PKB di kantor Samsat UPTD Wilayah IV Bireuen.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak, PKB.*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan faktor penting bagi setiap perusahaan. Pelayanan yang baik akan membawa dampak positif bagi perusahaan begitu juga sebaliknya apabila perusahaan memberikan pelayanan yang buruk maka akan berdampak negatif bagi perusahaan itu sendiri. Pelayanan yang baik akan membuat konsumen merasa puas. Simamora (2003:172) mengemukakan pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan yang baik dan pelayanan yang buruk mencerminkan pada kualitas pelayanan. Menurut Kotler (2009:51) jasa/layanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Sebagai salah satu tempat pelayanan publik yang memberikan masukan pendapatan daerah sudah sepantasnya Kantor Bersama Samsat selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik.

Hal ini sudah dibuktikan oleh Kantor Bersama Samsat dengan menerapkan layanan pembayaran pajak melalui Samsat Keliling, Samsat *Corner*, Samsat *Container*, Samsat *Drive Through* dan fasilitas pelayanan yang disediakan guna memberikan kemudahan pelayanan bagi para Wajib Pajak.

Dalam pelayanan pajak tidak terlepas dari kepuasan, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya Kotler (2010:35). Indikatornya meliputi: 1) Kualitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan artinya kualitas yang diberikan Samsat Bandar Lampung sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan. 2) Pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan bagi konsumen artinya pelayanan petugas Samsat Bireuen sudah baik menurut Wajib Pajak sehingga para Wajib Pajak merasa puas.

Hasil riset awal yang dilakukan peneliti pada wajib pajak di Kantor Samsat Wilayah IV Bireuen, diperoleh kenyataan bahwa masih terdapat wajib pajak (Konsumen) menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Samsat Wilayah IV Bireuen. Seharusnya Samsat Wilayah IV Bireuen menerapkan pelaksanaan konsep pemasaran guna mencapai tujuan bertambahnya Wajib Pajak dalam membayar pajak di Samsat Wilayah IV Bireuen tepat waktu.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka penulis terdorong untuk mengetahui hal tersebut secara lebih mendalam, untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Samsat Wilayah IV Bireuen)”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Wilayah IV Kabupaten Bireuen selama Bulan Februari sampai Maret 2019. Penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini adalah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh deskripsi tentang Pelayanan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Kepuasan Wajib Pajak dalam Pembayaran PKB. Sedangkan metode penelitian verifikatifnya adalah untuk menguji kebenaran suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, di mana verifikatif dalam penelitian ini akan menguji pengaruh aspek pelayanan dalam pembayaran terhadap kepuasan Wajib Pajak Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di kantor Samsat Wilayah IV Bireuen.

Mengingat penelitian ini adalah *explanatory survey*. Tipe investigasi dalam penelitian ini adalah *causalitas*. Unit analisis dalam penelitian ini adalah di Kantor Samsat Wilayah IV Bireuen dengan sejumlah konsumen wajib pajak PKB tahun 2019.

Desain penelitian ini berupa desain penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif yaitu prosedur atau cara pemecahan masalah dengan cara menggambarkan atau melukiskan, fenomena, keadaan, peristiwa atau sesuatu yang sedang berlangsung pada saat sekarang berdasarkan pada fakta-fakta yang terjadi sebagaimana keadaannya dan dilakukan analisis statistika.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan terhadap masyarakat yang terdaftar sebagai Wajib Pajak untuk objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat UPTD Wilayah IV Bireuen. Beralamat di Jalan Medan-Banda Aceh, Geulumpang Payong Bireuen. Samsat merupakan satuan kerja terpadu, yang terdiri dari unsur Polri, Dispenda, dan Jasa Raharja. Dengan misi, memberikan pelayanan prima pada masyarakat.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) di Kabupaten Bireuen ini bertugas untuk mengadministrasi kebutuhan masyarakat bidang lalu lintas seperti perpanjangan pajak STNK atau kendaraan bermotor. Selain fungsi tersebut, kantor Samsat ini juga melayani masyarakat untuk membuat SIM baik SIM A mobil, SIM C motor, dan lainnya. Samsat Bireuen juga melayani perpanjangan SIM bagi masyarakat yang surat izin mengemudinya sudah kadaluarsa. Untuk perpajakan kendaraan, terdapat layanan Samsat online dimana masyarakat dapat membayar pajak secara online melalui aplikasi e-samsat. Pada aplikasi tersebut, terdapat layanan untuk cek pajak kendaraan motor atau mobil, informasi syarat bayar pajak motor dan mobil, cek data pemilik kendaraan, cek data plat nomor, informasi tarif perpanjangan pajak motor dan mobil dan lainnya. Silahkan kunjungi kantor Samsat terdekat ini pada jam kerja / buka untuk informasi lainnya seperti info harga dan tarif pajak STNK,

hingga infor ganti plat nomor kendaraan. Anda juga dapat mengunjungi Samsat keliling terdekat yang buka tiap akhir pekan pada titik-titik kumpul masyarakat.

Subjek penelitian adalah responden yakni wajib pajak dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Wilayah IV Kabupaten Bireuen. Dengan mengambil sampel dengan metode purposif atau pertimbangan peneliti dalam rangka kemudahan penelitian tetapi tetap memperhatikan kelayakannya, yakni diambil atau ditetapkan sejumlah 60 responden wajib pajak kendaraan bermotor. Dari 60 responden yang dijadikan objek penelitian yakni wajib pajak jenis pajak kendaraan bermotor (PKB) di Samsat UPTD Wilayah IV Bireuen, umumnya berusia 40–49 tahun, dengan dominan bekerja sebagai Pegawai negeri Sipil.

Tanggapan Wajib Pajak tentang Kepuasan Pembayaran PKB di Kantor Samsat UPTD Wilayah IV Bireuen, dapat diuraikan bahwa:

1. Umumnya menurut wajib pajak, mereka puas dengan kelengkapan fasilitas dan peralatan kantor dalam system pelayanan pembayaran PKB di Kantor Samsat UPTD Wilayah IV Bireuen. Walaupun demikian terdapat juga sekitar 16 persen yang kurang puas.
2. Sikap pegawai dan tedur sapa mereka kepada wajib pajak, dinilai sudah membuat masyarakat wajib pajak PKB merasa puas. Dan sebagian sekitar 20% merasa sangat puas.
3. Menurut wajib pajak, kemampuan pegawai, baik dalam berkomunikasi, kemampuan pelayanan sesuai moto dan visi Samsat, serta kemampuan menyelesaikan masalah tentang penilaian dan perhitungan pajak kendaraan bermotor, dirasakan puas sebagian besar wajib pajak, malah hampir 30% wajib pajak merasa sangat puas.
4. Menurut wajib pajak, dari sisi kecepatan, keakuratan dalam pelayanan online, dan keamanan wajib pajak sudah menunjukkan rasa puas pada wajib pajak.

Jadi dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan wajib pajak dalam pembayaran PKB di Kantor Samsat UPTD Wilayah IV Bireuen, masuk dalam kategori baik.

PENUTUP

Simpulan

Penelitian yang dilakukan terhadap masyarakat yang terdaftar sebagai Wajib Pajak untuk objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat UPTD Wilayah IV Bireuen. Beralamat di Jalan Medan-Banda Aceh, Geulumpang Payong Bireuen, tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan dari wajib pajak dalam membayar PKB, maka dapat disimpulkan:

1. Kualitas Pelayanan dari perbagai aspeknya yang telah dilaksanakan pegawai pelayanan PKB pada kantor Samsat UPTD Wilayah IV Bireuen, bahwa pegawai sudah menjalankan pelayanan secara baik.
2. Tingkat kepuasan dalam pelayanan pembayaran PKB pada kantor Samsat UPTD Wilayah IV Bireuen, juga sudah masuk dalam kategori baik.

Saran

Dari temuan penelitian ini, maka untuk meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor (PKB) dari masyarakat pengguna kendaraan bermotor, baik roda dua, roda tiga dan empat, petugas pemungutan pajak ini yaitu Samsat harus membuat system pelayanan yang baik, sehingga wajib pajak merasa diayomi dan dihargai dalam menjalankan kewajibannya sebagai warga Negara yang patuh pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, 2008, *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi*. Penerbit: Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Badruddin, 2013, *Dasar-Dasar Manajemen*, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Hurriyati, 2010, *Bauran Pemasaran Jasa dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta. Bandung
- Sabran, 2010, *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Supardi. 2013. *Aplikasi Statistika dalam Penelitian Konsep Statistika yang Lebih Komprehensif*. Jakarta: Change Publication.
- Trisnawati, Erni Sule. 2005. *Pengantar Manajemen*, Jakarta. Kencana.
- Kurniasih. 2012. Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui variabel kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahass 0002- Astra Motor Siliwangi Semarang). *Skripsi*.
- Aryani D dan Rosinta. F. 2010. Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol. 17. No. 2.
- Nur Adi Wibowo, 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta, *Jurnal Manajemen* Vol 1, Nomor 1, September 2011. Di akses pada :<https://jurnalfe.ustjogja.ac.id/index.php/manajemen/issue/view/23>
- Thorik Gunara dan Utus Hardiono, 2006, Marketing Mix Strategy dalam Meningkatkan Volume Penjualan, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Tahun 14, Nomor1, Maret 2006, Hal 21-25.
- Yudianto. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda, *Jurnal Ekonomia*, Vol 2 Nomor 1, tahun 2013. Diakses pada : <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/EKM/article/view/296>.