

KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DILIHAT DARI ASPEK RELIABILITY (KEHANDALAN) DALAM RANGKA KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN TABALONG

Rida Maulana
Email; Ridamaulana4@gmail.com

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Email:info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang sebenarnya mengenai tingkat kualitas pelayanan pada pajak kendaraan bermotor dalam rangka kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan mengambil teori Zeinhami-Parasuraman-Berry dari aspek pelayanan dimensi reliability (Kehandalan).Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif-kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara terhadap informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan infroman penerima pelayanan yang berhubungan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi,wawancara dan dokumentasi. Teknik analisa data yaitu menggunakan reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pada kantor samsat kabupaten tabalong dalam rangka kepatuhan wajib pajak sudah berkualitas, dilihat dari aspek Reliability (Kehandalan) dalam indikator kepatuhan wajib pajak berdasarkan observasi yaitu; (1) peraturan pajak kendaraan harus ditaati oleh seluruh wajib pajak (2) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas (3) Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor dalam jumlah yang sesuai dengan surat ketetapan pajak daerah yang ada didalam STNK.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Rangka Kepatuhan Wajib Pajak

THE QUALITY OF TRANSPORTATION TAX SERVICE IS SEEN FROM THE ASPECT OF RELIABILITY IN THE FRAMEWORK OF TAXPAYER COMPLIANCE AT THE TABALONG REGENCY ONE-STOP ADMINISTRATION SERVICES OFFICE

ABSTRACT

The purpose of this study was to obtain actual data and information regarding the level of service quality on motor vehicle taxes in the context of taxpayer compliance. In this case, to determine the quality of service provided, take the Zeinhami-Parasuraman-Berry theory from the service aspect of the reliability dimension. The research method used is descriptive-qualitative. This study uses interview techniques to informants who are considered to have knowledge and informants who receive services related to research. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation. The data analysis technique is using data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results showed that the service at the Tabalong one-stop administration services office in the context of taxpayer compliance was on high quality, seen from the aspect of reliability in the indicators of taxpayer compliance based on observations, namely; (1) all taxpayers must comply with vehicle tax regulations (2) Fill out the tax form completely and clearly (3) Taxpayers pay motorized vehicle tax in the amount in accordance with the regional tax assessment letter contained in the Vehicle Registration Certificate (STNK).

Keywords: *Quality of Motor Vehicle Tax Service in the Context of Taxpayer Compliance*

PENDAHULUAN

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Penerimaan pajak mempunyai peranan yang dominan dalam pos penerimaan dalam negeri, tuntutan akan peningkatan penerimaan negara juga tidak lepas dari reformasi terhadap kebijakan perpajakan dengan harapan agar basis pajak dipungut secara optimal.

Pajak daerah terbagi atas dua kelompok, yaitu pajak Provinsi dan pajak Kabupaten/Kota. Pajak daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Menurut pasal 2 UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah, disebutkan bahwa jenis pajak provinsi terdiri dari 5 (lima) jenis pajak antara lain: pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok. Dari berbagai jenis pajak di atas salah satunya Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu primadona penerimaan dalam membiayai pembangunan daerah Provinsi.

Melalui Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pemerintah pusat mengalihkan beberapa pajak yang semula ditarik oleh pusat menjadi pajak daerah. Selain itu, terdapat perluasan basis pajak yang sudah ada, yaitu untuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) diperluas hingga mencakup kendaraan. Ada tiga tujuan yang melatar belakangi diubahnya UU Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD), yang pertama adalah untuk memberikan kewenangan yang lebih besar kepada daerah dalam perpajakan dan retribusi, sejalan dengan semakin besarnya tanggung jawab daerah dalam penyelenggaraan pemerintah dan

pelayanan kepada masyarakat. Tujuan yang kedua adalah untuk meningkatkan akuntabilitas daerah dalam penyediaan layanan dan penyelenggaraan pemerintah dan sekaligus memperkuat otonomi daerah. Tujuan yang ketiga adalah untuk memberikan kepastian bagi dunia usaha mengenai jenis-jenis pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah.

Upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepatuhan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat. Maka dari itu pelayanan fiskus juga merupakan hal penting dalam menggali penerimaan negara di mana fiskus seharusnya melayani para Wajib Pajak dengan jujur, profesional dan bertanggung jawab yang akan sangat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Dalam kasus mengenai kepatuhan masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor ada 3 gejala utama yang mempengaruhi hal tersebut yaitu:

1. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparat pemerintah atau administrasi negara dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Sebenarnya telah ada standar minimum kualitas pelayanan, namun belum terlihat dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.
2. Birokrasi yang Panjang dan adanya tumpang tindih tugas dan wewenang yang menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi panjang dan melalui proses yang berbelit-belit sehingga dapat memperbesar kemungkinan timbulnya akibat lain misalnya biaya ekonomi yang tinggi, penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlakuan diskriminatif dan lain-lain.

3. Rendahnya pengawasan eksternal dari masyarakat (*social control*) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagai akibat dari ketidakjelasan standar dan prosedur pelayanan, serta prosedur penyampaian keluhan pengguna jasa pelayanan publik. Karena itu tidak cukup dirasakan adanya tekanan sosial (*social pressure*) yang memaksa penyelenggara pelayanan publik harus memperbaiki kinerja mereka.

Keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik harus segera direspon dan dipenuhi karena pelayanan yang baik akan membuat perusahaan atau instansi tersebut terus tumbuh dan berkembang dengan baik. Kualitas pelayanan atau *service quality* merupakan kunci utama dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan adanya *service quality* yang baik dan prima, maka akan tercipta suatu persepsi yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Persepsi baik masyarakat yang timbul kemudian tumbuh menjadi perasaan puas dari masyarakat karena telah memenuhi harapan yang diinginkan oleh masyarakat tersebut dan akan menimbulkan peningkatan kepatuhan.

Kegiatan pelayanan yang diberikan oleh kantor Samsat Kabupaten Tabalong akan mempengaruhi kepatuhan para pembayar pajak (wajib pajak), yang pada akhirnya akan membuat mereka menjadi pembayar pajak yang baik. Salah satunya adalah pelayanan pada pajak kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor adalah sumber pendapatan untuk Daerah Provinsi. Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan termasuk daerah yang mengandalkan penerimaan dari Pajak Kendaraan Bermotor. Pajak

Kendaraan Bermotor itu sendiri memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap penerimaan pendapatan pajak daerah Provinsi Kalimantan Selatan selain penerimaan dari sektor-sektor pajak lainnya.

Persentase penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dari Tahun 2006-2009. Realisasi persentase penerimaan PKB dari Tahun 2006-2009 setiap tahunnya meningkat, tetapi pada Tahun 2009 realisasi persentase penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor mengalami penurunan. Salah satu penyebab menurunnya realisasi persentase penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor yang tinggi adalah sangat wajar jika diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan perasaan dilayani dengan semestinya sebagai Wajib Pajak yang patuh terhadap kewajibannya dan kepatuhan bagi para Wajib Pajak merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan aparat pajak, kualitas pelayanan yang baik terhadap Wajib Pajak merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak disamping faktor-faktor lainnya.

Pada aspek *Reliability* (Kehandalan) dalam hal ini terdapat dua indikator yang didalamnya ada kualitas pelayanan terpercaya dan akurat, kualitas pelayanan terpercaya merupakan sesuatu yang dapat dipercayai akan sesuatu hal yang sudah disertai bukti yang nyata yaitu kemampuan dalam memenuhi pelayanan yang dijanjikan dengan segera seperti ketepatan waktu dan kecepatan penyelesaian pelayanan dan akurat yaitu setiap informasi yang benar berdasarkan bukti fakta yaitu memberikan layanan informasi yang benar. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan untuk melaksanakan ketentuan perpajakan dan tentunya para pelayanan pembayaran pajak harus memberikan informasi terkait peraturan dan persyaratan yang ada didalam pelayanannya, tugas para pembayar

pajak yaitu mematuhi dan memahami peraturan maupun persyaratannya.

Berdasarkan hasil observasi sementara informan petugas pelayanan dan pembayar pajak, menemukan adanya beberapa masalah dimana peraturan yang harus ditaati oleh pembayar pajak, persyaratan yang harus dipenuhi dan kesesuaian pembayaran oleh masing-masing pembayar pajak sudah berjalan dengan baik, namun ada pula ketidaksesuaian terkait pembayar pajak yang masih belum taat terhadap ketaat peraturan pembayaran pajak, persyaratan yang harus dipenuhi belum sesuai, beberapa para pembayar pajak belum memahami terkait persyaratan yang harus dilengkapi dan bingung oleh alur pelayanan karena hanya ada papan nama pada loket belum adanya data informasi terkait alur-alur pelayanan yang dilaksanakan, hal itu berpengaruh pada kualitas pelayanan yang terpercaya dan akurat.

Observasi berdasarkan penelitian oleh Randi Ilhamsyah melakukan penelitian tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor samsat kota Malang. Penelitian ini menggunakan teori dari Zeithaml-Parasuraman-Berry dengan dimensi kualitas pelayanan meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*. Hasil penelitian berdasarkan teori diatas kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor di samsat kota Malang.

Hal ini berbeda dengan penelitian oleh Aditia Iwan Rizki Nugraha melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Kendaraan Bermotor Dalam Kepatuhan Wajib Pajak Pada Samsat Kota Bandung. Dari penelitian diatas kualitas pelayanan ditinjau dari segi aspek dimensi pelayanan *reliability* (Kehandalan) yang diberikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena kurangnya pelayanan yang terpercaya

dan akurat yang diberikan pada samsat kota bandung.

Dari uraian-uraian tersebut maka penulis ingin mengetahui lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Tanjung, Tabalong dengan mengangkat topik penelitian ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dilihat Dari Aspek *Reliability* (Kehandalan) Dalam Rangka Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Tabalong”.

TINJAUAN PUSTAKA / LANDASAN TEORI

1. Penelitian Terdahulu

Herluinus A.Deda (2018), melakukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Kepatuhan Wajib Pajak di Samsat Kota Batu. Penelitian ini menggunakan teori dari Zeithaml-Parasuraman-Berry dengan konsep 5 dimensi kualitas yaitu, *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Hasil Penelitian berdasarkan teori diatas pelayanan pajak kendaraan di Samsat Batu menunjukkan adanya kendala terhadap keharusan menunjukkan atau melampirkan identitas sesuai dengan Nota Pajak dan upaya yang dilakukan berdasarkan logika berfikir yang dipergunakan oleh Samsat, yaitu dari aspek *reliability* (Kehandalan) bagaimana memberikan pelayanan sebaik-baiknya pada wajib pajak dengan mudah, cepat dan akurat sehingga penerimaan pajak tetap diperoleh secara maksimal.

Aditia Iwan Rizki Nugraha (2005) melakukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Kendaraan Bermotor Studi Kasus Pada Samsat Kota Bandung Tengah.. Dari penelitian diatas kualitas pelayanan ditinjau dari segi aspek dimensi

pelayanan *reliability* (Kehandalan) yang diberikan berpengaruh dalam kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena kurangnya pelayanan yang terpercaya dan akurat yang diberikan pada samsat Kota Bandung Tengah.

Randi Ilhamsyah (2016) melakukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan dalam Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Studi Samsat Kota Malang. Penelitian ini menggunakan teori dari Zeithaml-Parasuraman-Berry dengan dimensi kualitas pelayanan meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*. Hasil penelitian berdasarkan teori diatas kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dalam kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor di samsat kota Malang.

Kirana Cipta Komala (2012) melakukan penelitian Kualitas Pelayanan Dalam Kepatuhan Wajib Pajak Studi kantor Pelayanan Samsat Kota Batu Malang., menggunakan teori dari Zeithaml-Parasuraman-Berry dengan dimensi kualitas pelayanan meliputi *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*. Hasil penelitian kualitas pelayanan dari segi kehandalan berpengaruh positif signifikan dalam kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan samsat Kota Batu Malang.

Hasnia Basir (2006) melakukan penelitian Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Gowa. Penelitian menggunakan teori dari Zeithaml-Parasuraman-Berry dengan dimensi kualitas pelayanan meliputi *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*. Hasil penelitian di samsat Wilayah Gowa dari segi *reliability* menunjukkan hasil yang baik

terhadap kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Persoalan yang sering dikritis masyarakat atau para penerima layanan adalah perspsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Istilah “kualitas” ini, menurut Fandy Tjiptono dikutip oleh Pasalong (2007:132) yaitu mencakup :

- a. Kesesuaian dengan pesyaratan
- b. Kecocokan untuk pemakaian
- c. Perbaikan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan/cacat
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar
- g. Sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang bias berubah – ubah, berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan proses dalam usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Kualitas jasa pelayanan sangat di pengaruhi oleh harapan konsumen. Harapan konsumen dapat bervariasi dari konsumen satu dengan konsumen lain walaupun pelayanan yang diberikan sama. Kualitas mungkin dapat dilihat sebagai suatu kelemahan kalau konsumen mempunyai harapan terlalu tinggi, walaupun dengan suatu pelayanan yang baik. Sistem pelayanan public yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan public yang baik pula.

Menurut Parasuraman (Fajarlaksana 2008:90), mengungkapkan sepuluh dimensi kualitas pelayanan antara lain:

- a. Fasilitas fisik (*tangible*) yaitu meliputi tampilan pelayanan, kenyamanan fasilitas fisik dan perlengkapan yang modern.

- b. Kreadibilitas (*creadility*) meliputi keyakinan dan kejujuran dalam pelayanan.
 - c. Kompeten (*competence*) meliputi keterampilan dan pengetahuan pelayanan.
 - d. Akses (*access*) meliputi pelayanan yang mudah dihubungi.
 - e. Kehandalan (*Reability*) meliputi efektifitas informasi jasa.
 - f. Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
 - g. Kesopanan (*Courtesy*) meliputi kesopanan dan bijaksana.
 - h. Komunikasi (*Communication*) meliputi komunikasi yang baik dan bias mendengarkan pendapat pasien.
 - i. Memahami pelanggan (*Understanding The Customer*) yaitu mengerti dan memahami kebutuhan pelanggan.
 - j. Keamanan (*Security*) yaitu memberikan rasa aman.
- Zeithaml – Parasuraman – Berry (1990) dalam Pasalong (2007:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang disarankan secara nyata oleh konsumen, yang menjadi indikator kepuasan konsumen terletak pada lima dimensi kualitas pelayan, yaitu :
- a. *Tangibles* : kualitas pelayanan berupa saran fisik perkantoran, komputersasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.
 - b. *Reliabilty* : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Kinerja harus sesuai harapan pelanggan dan tanpa kesalahan.
 - c. *Responsive* : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
 - d. *Assurance* : Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

- e. *Empathy* : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen guna memahami keinginan konsumen.

Dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Pada konsep *reliability* (kehandalan) oleh Zeithaml – Parasuraman – Berry (1990) dalam Pasalong (2007:135) dimana didalamnya terdapat dua indikator yaitu kualitas pelayanan terpercaya dan akurat. Kualitas pelayanan terpercaya merupakan sesuatu yang dapat dipercayai akan sesuatu hal yang sudah disertai bukti yang nyata yaitu kemampuan dalam memenuhi pelayanan yang dijanjikan dengan segera seperti ketepatan waktu pelayanan dan kecepatan penyelesaian pelayanan dan akurat yaitu setiap informasi yang benar berdasarkan bukti fakta yaitu memberikan layanan informasi yang benar.

3. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan terjamin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Hardiansyah (2011:11) “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan

mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

Secara rinci oleh Gronross dalam Ratminto dan Winarsih (2006:2) menyatakan “Pelayanan adalah satu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasatmata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Istilah *public* berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan negara. Menurut Syafi’ie, dkk dikutip oleh Pasolong (2007:6) bahwa “*public* adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.

Dapat disimpulkan bahwa *public* adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan yang sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

4. Prinsip-Prinsip Pelayanan

Menurut Keputusan MENPAN No.63 tahun 2003, dalam proses kegiatan pelayanan publik diatur juga mengenai prinsip-prinsip pelayanan sebagai pengangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam

pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik membeikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sara teknologi telekomunikasi dan infomatika.
- h. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus besikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

5. Azas-azas Pelayanan

Untuk dapat memenuhi pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas pelayanan. Azas-azas penyelenggaraan pelayanan public terdiri dari 12 azas yaitu: keterbukaan, partisifasif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

- Penyelenggara pelayanan diharapkan untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan public, penyelenggara berkewajiban :
- Menyusun dan menetapkan standar pelayanan.
 - Menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan
 - Menetapkan pelaksana yang kompeten
 - Menyediakan saran, prasarana dan fasilitas pelayanan public yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
 - Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai azas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai penyelenggara pelayanan public hendaknya instansi memperhatikan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan public sesuai yang telah diamanatkan pada undang -undang, Pelayanan publik yang prima merupakan tanda kesadaran dari pemerintahan atas tanggung jawab utama dalam mengelola pemerintahan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

6. Pengertian Pelayanan Publik

Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*Public Service*).

Sinambela dikutip dalam Pasolong (2007:128) menyatakan “pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik”.

Menurut undang – undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

mendefinisikan “Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

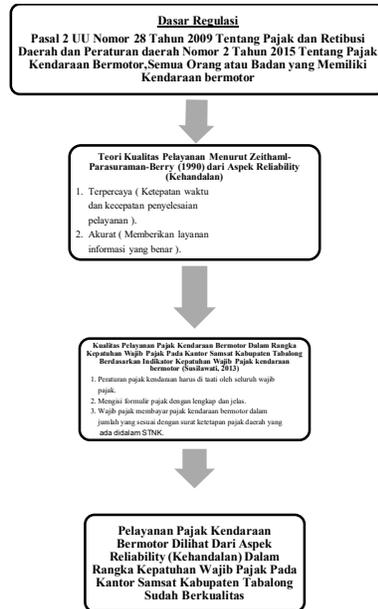
Agus kurniawan dalam pasolong (2007:128) bahwa pelayanan public adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

Dari pengertian diatas bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berkaitan yaitu organisasi atau pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Adapun untuk standar pelayanan public antara lain sebagai berikut:

- Prosedur pelayanan, yaitu pemerintah sebagai penerima pengaduan dari masyarakat.
- Waktu penyelesaian, yaitu ditetapkan dari pengaduan diterima sampai penyelesaian pelayanan.
- Biaya pelayanan, yaitu tarif pelayanan dirincikan sesuai dengan kenyataan.
- Produk pelayanan, yaitu diterima masyarakat sesuai dengan ketentuan.
- Sarana dan prasana, yaitu peralatan yang memadai.
- Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu pengetahuan harus dimiliki oleh petugas sesuai dengan bidangnya.

KERANGKA KONSEPTUAL



METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Jenis Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan teknik kualitatif. Suatu pendekatan yang dilakukan terhadap masalah penelitian dengan menggunakan ukuran-ukuran atau dengan cara memberikan uraian atau gambaran tentang fenomena yang ditemukan di lapangan sehubungan dengan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak pada SAMSAT kota Tanjung, Tabalong.

Untuk memecahkan dan menjawab permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang, dilakukan dengan menempuh langkah-langkah pengumpulan data, klarifikasi dan membuat kesimpulan tentang suatu keadaan secara objektif dalam suatu deskriptif situasi (Muhammad Ali, 1985).

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang menekankan pada fenomena-fenomena

yang diambil dari langkah-langkah pengumpulan data baik lewat observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengumpulan data yaitu merupakan suatu langkah yang sangat penting. Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data, pengumpulan data ini dilakukan untuk mendapat data yang valid. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu:

a. Observasi

Observasi yaitu suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan langsung terhadap kegiatan yang sedang berlangsung secara sistematis terhadap fenomena yang diselidiki yang ada hubungannya dengan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak pada SAMSAT kota Tanjung, Tabalong.

b. Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara (*Interview*) secara mendalam kepada informan penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan atau dokumen asli yang dapat dijadikan bukti langsung dalam penelitian. Tujuan dokumentasi tersebut untuk pertanggung jawaban dalam hal peningkatan pelayanan. Dokumen dapat berupa dokumen pemerintah hasil penelitian, foto foto atau gambar. Bukuharian, foto, rekaman, laporan, keuangan, undang-undang, hasil karya seseorang dan sebagainya.

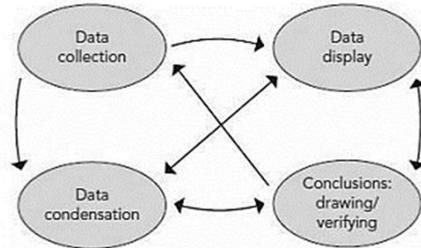
3. Teknik Analisa Data

Proses pelaksanaan analisa data dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap-tahap analisa data yang dikembangkan oleh Miles, huberman dan saldana (2014:14) meliputi 4 (empat) komponen:

a. Pengumpulan data (*Data Collection*)

- b. Reduksi data (*Data Condensation*)
- c. Penyajian data (*Data Display*)
- d. Penarikan kesimpulan/verifikasi (*Conclusion: Drawing/Verifying*)

Analisa data Miles, huberman dan saldana (2014:14)



Berdasarkan gambar komponen-komponen analisa data Miles, huberman dan saldana (2014:14) diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data (*Data Collection*)
- b. Reduksi data (*Data Condensation*), yaitu data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya oleh karena itu perlu dicatat secara rinci. Untuk itu perlu dilakukan analisa data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan pokoknya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.
- c. Penyajian data (*Data Display*), yaitu data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk teks bersifat naratif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matriks atau bentuk yang mudah dipahami. Penarikan kesimpulan / verifikasi (*Conclusion: Drawing / Verifying*), Kesimpulan awal yang dikemukakan bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak diketemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi

apabila kesimpulan yang dikemukakan pada awal didukung bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat dilapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang kredible sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Untuk memudahkan saya dalam menarik kesimpulan maka saya membuat kriteria pengukuran sebagai berikut :

No.	Kriteria	Bobot	Kesimpulan
1	Sangat Berkualitas	5	Apabila semua informan menjawab sangat Berkualitas
2	Berkualitas	4	Apabila 6 informan menjawab berkualitas
3	Cukup Berkualitas	3	Apabila 4-5 informan menjawab cukup berkualitas
4	Kurang Berkualitas	2	Apabila 2-3 informan menjawab kurang berkualitas
5	Tidak Berkualitas	1	Apabila 1 informan menjawab tidak berkualitas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang kualitas pelayanan kantor samsat kabupaten tabalong, penelitian menggunakan pedoman wawancara kepada para informan untuk mengetahui hasil kualitas pelayanan secara aktual yang dilaksanakan dilapangan, dari situlah didapat data informasi yang berguna bagi penelitian ini.

Adapun yang dijadikan sebagai bahan penggal informasi dalam penelitian ini yaitu berdasarkan teori Zeinhaml-Parasuruan-Berry (1990) dilihat dari aspek *Reliability*

(Kehandalan) dalam dua indikator terpercaya dan akurat dalam rangka kepatuhan wajib pajak di kantor Samsat Kabupaten Tabalong sebagai berikut:

1. Ketepatan Waktu

- a. Apakah sudah memberikan pelayanan tepat waktu dalam peraturan yang ditaati oleh seluruh wajib pajak ?
- b. Menurut Bapak/Ibu Apakah pelayanan yang diberikan sudah tepat waktu dalam peraturan yang ditaati oleh seluruh wajib pajak ?
- c. Apakah sudah memberikan pelayanan tepat waktu dalam pengisian formulir wajib pajak dengan lengkap dalam proses pelayanannya ?
- d. Menurut Bapak/Ibu Apakah pelayanan yang diberikan sudah tepat waktu dalam pengisian formulir wajib pajak dengan lengkap dalam proses pelayanannya ?
- e. Apakah sudah memberikan pelayanan tepat waktu dalam pengisian formulir wajib pajak dengan jelas dalam proses pelayanannya ?
- f. Menurut Bapak/Ibu Apakah pelayanan yang diberikan sudah tepat waktu dalam pengisian formulir wajib pajak dengan jelas dalam proses pelayanannya ?
- g. Apakah sudah memberikan pelayanan tepat waktu dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dalam jumlah yang sesuai dengan surat ketetapan pajak daerah yang ada didalam STNK ?
- h. Menurut Bapak/Ibu apakah pelayanan yang diberikan sudah tepat waktu dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan jumlah pada surat ketetapan pajak daerah yang ada didalam STNK ?

2. Kecepatan Waktu Penyelesaian

- a. Apakah sudah memberikan pelayanan yang cepat penyelesaiannya dalam peraturan

yang ditaati oleh seluruh wajib pajak ?

- b. Menurut Bapak/Ibu Apakah pelayanan yang diberikan sudah cepat penyelesaiannya dalam peraturan yang ditaati oleh seluruh wajib pajak?
- c. Apakah sudah memberikan pelayanan yang cepat pada proses penyelesaian pelayanan pengisian formulir dengan lengkap ?
- d. Menurut Bapak/Ibu Apakah pelayanan yang diberikan sudah cepat penyelesaiannya dalam pengisian formulir wajib pajak dengan lengkap dalam proses pelayanannya ?
- e. Apakah sudah memberikan pelayanan cepat penyelesaiannya dalam pengisian formulir wajib pajak dengan jelas dalam proses pelayanannya ?
- f. Menurut Bapak/Ibu Apakah pelayanan yang diberikan sudah cepat penyelesaiannya dalam pengisian formulir wajib pajak dengan jelas dalam proses pelayanannya ?
- g. Apakah sudah memberikan pelayanan cepat penyelesaiannya dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dalam jumlah yang sesuai dengan surat ketetapan pajak daerah yang ada didalam STNK?
- h. Menurut Bapak/Ibu apakah pelayanan yang diberikan sudah tepat waktu dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan jumlah pada surat ketetapan pajak daerah yang ada didalam STNK ?

3. Pelayanan Informasi Yang Benar

- a. Apakah sudah memberikan informasi yang benar dalam peraturan yang ditaati oleh seluruh wajib pajak ?
- b. Menurut Bapak/Ibu Apakah informasi pelayanan yang diberikan sudah benar dalam peraturan yang ditaati oleh seluruh wajib pajak?

- c. Apakah sudah memberikan informasi yang benar pada pengisian formulir dengan lengkap ?
- d. Menurut Bapak/Ibu Apakah pelayanan informasi yang diberikan sudah benar dalam pengisian formulir wajib pajak dengan lengkap dalam proses pelayanannya ?
- e. Apakah sudah memberikan informasi yang benar pada pengisian formulir dengan jelas ?
- f. Menurut Bapak/Ibu Apakah pelayanan informasi yang diberikan sudah benar dalam pengisian formulir wajib pajak dengan jelas dalam proses pelayanannya ?
- g. Apakah sudah memberikan informasi yang benar pada saat wajib pajak melakukan pembayaran yang sesuai dengan surat ketetapan pajak daerah yang ada didalam STNK ?
- h. Menurut Bapak/Ibu apakah sudah mendapatkan pelayanan informasi yang benar dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan jumlah pada surat ketetapan pajak daerah yang ada didalam STNK ?

Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor dilihat dari aspek <i>reliability</i> (kehandalan) dalam rangka kepatuhan wajib pajak pada kantor samsat kabupaten tabalong		Kriteria
Ketepatan Waktu		
1	Peraturan pajak kendaraan harus di taati oleh seluruh wajib pajak	Berkualitas
2	Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas	Berkualitas
3	Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor dalam jumlah yang sesuai dengan surat ketetapan pajak daerah yang ada didalam STNK	Sangat Berkualitas
Kecepatan Pemyelesaian Pelayanan		Kriteria
1	Peraturan pajak kendaraan harus di taati oleh seluruh wajib pajak	Berkualitas
2	Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas	Sangat Berkualitas
3	Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor dalam jumlah yang sesuai dengan surat ketetapan pajak daerah yang ada didalam STNK	Berkualitas
Memberikan layanan informasi yang benar		Kriteria
1	Peraturan pajak kendaraan harus di taati oleh seluruh wajib pajak	Berkualitas
2	Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas	Berkualitas
3	Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor dalam jumlah yang sesuai dengan surat ketetapan pajak daerah yang ada didalam STNK	Berkualitas

Dari tabel diatas dikemukakan bahwa dari keseluruhan hasil wawancara yang didapat dari seluruh informan menunjukkan bahwa 12 pertanyaan yang dijawab oleh 7 informan mendapatkan jawaban positif dari para informan. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara untuk kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor dilihat dari aspek *reliability* (kehandalan) dalam rangka kepatuhan wajib pajak pada kantor samsat Kabupaten Tabalong dalam hal aspek *reliability* yaitu terpercaya dan akurat dengan indikator kepatuhan wajib pajak 1). Peraturan pajak kendaraan harus di taati oleh seluruh wajib pajak; 2). Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas; dan 3). Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor dalam jumlah yang sesuai dengan surat ketetapan pajak daerah yang ada didalam STNK, mendapatkan jawaban yang menyatakan pelayanan pajak kendaraan bermotor dilihat dari aspek *reliability* (kehandalan) dalam rangka kepatuhan wajib pajak pada kantor samsat Kabupaten Tabalong sudah memberikan pelayanan berkualitas, sebanyak 12 Petanyaan yang di jawab oleh 7 informan dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikriterikan berkualitas, walaupun adanya sedikit kekurangan dimana wajib pajak masih ada beberapa yang belum memahami pada saat pengisian formulir namun dibantu arahan oleh petugas pelayanan dengan memberikan informasi sehingga pelayanan tetap berjalan dengan sebagaimana mestinya.

Pembahasan

Kantor samsat tanjung tabalong sebagai sebuah pusat pelayanan terkait pemenuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang senantiasa memberikan pelayanan pemenuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap para pembayar pajak. Kualitas pelayanan kantor samsat Kabupaten Tabalong ditinjau dari aspek pelayanan

reliability (Kehandalan) dalam rangka kepatuhan wajib pajak.

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu dimbangi dengan pelayanan yang terpercaya dan akurat yang menuntut para pemberi pelayanan untuk cekatan dalam bekerja dan tidak terlepas dari kepatuhan wajib yang harus ditaati oleh wajib pajak. Kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, terpercaya dan akurat dalam penyelesaian pelayanan. Kualitas pelayanan terpercaya merupakan suesuat yang dapat dipercayai akan sesuatu hal yang sudah disertai bukti yang nyata yaitu kemampuan dalam memenuhi pelayanan yang dijanjikan dengan segera seperti ketepatan waktu pelayanan dan kecepatan penyelesaian pelayanan dan akurat yaitu setiap informasi yang benar berdasarkan bukti fakta yaitu memberikan layanan informasi yang benar. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan yang dikeluarkan oleh daerah dalam hal ini pajak kendaraan bermotor. Pada kantor Samsat Kabupaten tabalong terdapat indikator kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan indikator:

- a. Peraturan pajak kendaraan harus di taati oleh seluruh wajib pajak.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor dalam jumlah yang sesuai dengan yang terdapat pada surat ketetapan pajak daerah yang ada didalam STNK.

Pada kualitas pelayanan pajak kenaraan bermotor dilihat dari aspek *reliability* (kehandalan) dalam rangka kepatuhan wajib pajak melalui indikator terpercaya dan akurat serta indikator kepatuhan wajib pajak sudah berjalan dengan baik maka dapat dikatakan pelayanan diberikan dikriterakan berkualitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dilihat Dari Aspek *Reliability* (Kehandalan) Dalam Rangka Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat Kabupaten Tabalong, didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Basir, H. (2006). Kualitas Pelayanan kendaraan Bermotor Dalam Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Gowa.
- Deda, H. A. (2019). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Kepatuhan Wajib Pajak di Samsat Kota Batu. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* , Vol. 7 No.3.
- Farida, S. M. (2016). *Sistem Ekonomi Indonesia*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Gunadi. (2005). *Akuntansi Perpajakan*. Jakarta: Gramedia.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ilhamsyah, R. (2016). Kualitas Pelayanan dalam Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Studi Samsat Kota Malang. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* , Vol. 8 No. 1.
- Komala, K. C. (2014). Kualitas Pelayanan Dalam Kepatuhan Wajib Pajak Studi kantor Pelayanan Samsat Kota Batu Malang. *Jurnal Perpajakan* , Vol. 2 No.1.
- Moleong, M. D. (1993). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nugraha, A. I. (2015). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Kepatuhan wajib Pajak Membayar Kendaraan Bermotor Studi Kasus Pada Samsat Kota Bandung Tengah.
- Pandiangan, S. M. (2002). *Pemahaman Praktis Undang-Undang Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Pasal 2 UU Nomor 28 Tahun 2009. *Pajak dan Retribusi Daerah*
- Pasolong, M. D. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Sinambela. (2007). *Pelayanan Publik Teori* , 128.
- Pasolong, Z.-P.-B. (1990). *Kualitas Pelayanan* , (2007:132).
- Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015. *Pajak Kendaraan Bermotor*.
- PERKEP RI Nomor 5 Tahun 2012. *Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor*.
- Siahaan, S. M. (2005). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, P. D. (2011). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Widjaja, P. H. (2002). *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.