

ANALISIS ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN SAMSAT LUBUK PAKAM

Juang Mustapa¹⁾, Tukimin Lubis²⁾

Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah

Email, rambenatakkang@gmail.com

Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah

Email, tukiminlubis@umnaw.ac.id

Abstract

This research is a field research located at the SAMSAT Lubuk Pakam Office, Deli Serdang Regency. The data collection instrument in this study was through observation, interviews and documentation. While the data analysis used by the author consists of data reduction (data reduction), data presentation (data display) and drawing conclusions (verification). This research is about public complaints about the provision of SAMSAT Lubuk Pakam services, including the lack of an unbalanced number of apparatus (public servants) with the community, the absence of a service queue serial number, the lack of parking space, the open space is not closed, not air conditioned, mineral water is not provided. in the waiting room, the waiting room is too narrow, there is no glass divider for services and there are no wifi and TV facilities so that those who pay taxes don't get bored waiting. Because the number of people who pay with the number of apparatus (public services) is not balanced. From the results of the research, the reliability and guarantees provided by the SAMSAT officers were considered very good by the taxpayers and in accordance with the expectations of the taxpayers, so that the taxpayers were satisfied with the services of the SAMSAT officers. Efforts made by SAMSAT Lubuk Pakam to obtain service quality in increasing taxpayer satisfaction include improving services through information technology, providing mobile SAMSAT services (cars), increasing professional human resources and providing optimal services, improving service facilities so that excellence is achieved. , providing counseling and socialization about motor vehicle tax to taxpayers at both the sub-district and district levels.

Keywords: *Taxpayer Satisfaction, Lubuk Pakam SAMSAT Service.*

1. PENDAHULUAN

Wajib Pajak merupakan bagian yang dituntut untuk menentukan keberhasilan dalam meningkatkan pendapatan daerah. Dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak mempunyai peran penting terhadap kualitas kegiatan pembayaran pajak yang diselenggarakan oleh pemerintah. Wajib Pajak tidak hanya patuh terhadap pembayaran pajak, tetapi bagaimana pelayanan publik atau jasa memberi kepuasan kepada Wajib Pajaknya. Karena hal inilah maka perlu diketahui bagaimana pelayanan pajak kepada Wajib Pajak yang ada.

Dalam hal ini semakin meningkatnya pendapatan yang diterima oleh pemerintah daerah harus diimbangi dengan peningkatan pelayanan yang diberikan oleh pihak yang terkait dalam pembayaran pajak. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan instansi pemerintah.

SAMSAT dapat diibaratkan sebagai suatu cabang birokrasi yang berada di

tengah-tengah birokrasi dan masyarakat. Pada posisinya dimasyarakat cabang SAMSAT harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor maka SAMSAT berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Pemerintah Lubuk Pakam melalui Kantor SAMSAT Lubuk Pakam, telah melaksanakan pelayanan publik dalam hal penertiban, salah satunya adalah Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) sepeda motor, pembayaran pajak sepeda motor, meskipun kenyataan empiris mengindikasikan kualitas pelayanan belum dilaksanakan secara optimal. Dari hasil observasi awal di kantor SAMSAT Lubuk Pakam, bahwa masih terdapat keluhan-keluhan masyarakat mengenai mekanisme pelayanan.

Tabel 1
Hasil Penilaian Keluhan-Keluhan Pelanggan terhadap Pelayanan Pajak Kantor SAMSAT Lubuk Pakam, Tahun 2020

No.	Keluhan-Keluhan Pelanggan	Jumlah pelanggan
1.	Terlalu lama proses pengurusan pajak kendaraan sehingga masyarakat menjadi bosan menunggu	9000
2.	Waktu pelayanan yang sering tidak tepat	8.239
3.	Sistem pelayanan dilapangan masih belum baik	6000
4.	Kurang kompeten dalam melaksanakan pekerjaan	8000
5.	Tidak menguasai tugas pokok dan fungsinya	2100
6.	Masih kurangnya fasilitas yang memadai sehingga pelayanan yang diberikan kantor SAMSAT Lubuk Pakam kurang maksimal	4.100
7.	Kurangnya pengawasan dan membiarkan praktek	3.600

	percaloan	
	Jumlah	41.039

Sumber: SAMSAT Lubuk Pakam, tahun 2021.

Berdasarkan Tabel 1.2 terlihat bahwa jumlah pelanggan dari tahun 2020 sebesar 41.039 pelanggan yang mengeluh terhadap pelayanan. Maka dari itu Kantor SAMSAT Lubuk Pakam harus mampu memberikan Pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Lubuk Pakam. Pelayanan buruk yang dilakukan pemerintah memang tidak terlalu berdampak akan berkurangnya masyarakat yang menggunakan pelayanan pemerintah (SAMSAT) hal tersebut karena sifat monopolistik pemerintah akan pelayanan SAMSAT, namun buruknya pelayanan akan berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan masyarakat atas pemerintah dan semakin meningkatnya praktek-praktek percaloan, dan sebagainya. Adanya kesenjangan dalam pelayanan tersebut tentunya menyebabkan masyarakat yang melakukan pelayanan di SAMSAT Lubuk Pakam merasa tidak nyaman, kurang diperhatikan, serta ketidakpuasan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak SAMSAT Lubuk Pakam.

Hal ini menunjukkan, bahwa semakin banyaknya jumlah kendaraan di Lubuk Pakam, dan selain itu tingginya angka penerimaan pajak kendaraan bermotor juga merupakan bentuk kepuasan masyarakat dalam membayar pajak terhadap pelayanan yang diberikan instansi terkait yaitu SAMSAT Lubuk Pakam, sehingga dari kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat menghasilkan kesadaran untuk taat membayar pajak yang menjadi kewajibannya sebagai pemilik kendaraan. Namun kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor SAMSAT tentunya berbeda tingkatannya antar satu individu dengan individu lainnya. Hal inilah yang menjadi dasar bagi penulis untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan masyarakat, dengan judul “analisis kepuasan wajib pajak

terhadap pelayanan SAMSAT Lubuk Pakam.

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui keluhan masyarakat terhadap pemberian pelayanan SAMSAT Lubuk Pakam.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan Kantor SAMSAT Lubuk Pakam.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk memperoleh kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi, menambah informasi dan pengetahuan mengenai kepuasan wajib pajak, faktor pendukung dan hambatan-hambatan dalam pelayanan pajak.
2. Bagi Peneliti
Penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran tentang kepuasan wajib pajak dan pelayanan di SAMSAT Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang. Selain itu, melalui penelitian ini peneliti dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan sekaligus dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terkait penerapan kepausan wajib pajak dan pelayanan publik yang dilakukan oleh SAMSAT sebagai suatu sistem kerjasama terpadu tiga instansi pemerintah dan sebagai syarat untuk mendapat derajat sarjana pada Ekonomi.
3. Bagi SAMSAT Lubuk Pakam
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi SAMSAT Lubuk Pakam untuk lebih mengoptimalkan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang efektif dan efisien dalam rangka

mewujudkan kepuasan bagi wajib pajak.

Pada hakekatnya pengertian pajak berbeda-beda tergantung dari sudut pandang mana kita memandang masalah pajak ini, namun substansi dan tujuan daripajak itu sama. Pajak adalah beban bagi perusahaan maka wajar jika tidak dengan senang hati dan suka rela membayar pajak. Setiap warga negara mempunyai kewajiban membayar pajak walaupun kontrapretasi didapatkan secara tidak langsung dari negara. Besarnya penghasilan yang diperoleh berkaitan dengan jumlah kewajiban pajak yang harus dibayarkan kepada negara (Ompusunggu, 2011:2).

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotong pajak tertentu. Wajib pajak bisa berupa wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan. Wajib pajak pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan diatas pendapatan tidak kena pajak (Rahman, 2010).

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemungut pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:136), pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dengan memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan

merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang tidak dapat diraba, tidak berwujud dan berguna untuk membantu hal yang diperlukan orang lain.

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

Menurut Gaspersz (2011:41) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini termasuk penelitian kualitatif deskriptif yang berusaha untuk memaparkan, menggambarkan, dan membuat penafsiran data serta mengadakan

analisis terhadap data secara mendalam melalui pendekatan studi kasus. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data mengenai kepuasan wajib pajak dan pelayanan di kantor SAMSAT Lubuk Pakam.

Penelitian kualitatif pada hakikatnya adalah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya, (Sujarweni, 2014:31). Di samping itu, data yang didapat lebih rangka, lebih mendalam, dan lebih dapat dipercaya. Dengan demikian, analisis kepuasan wajib pajak dalam meningkatkan pelayanan dapat terungkap secara mendalam.

Penelitian dilakukan di Kantor SAMSAT Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang. Penelitian dilakukan pada bulan Juli sampai dengan September 2021.

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 pelayanan dan wajib pajak terkait dengan data-data yang diperlukan dalam penelitian, dan data sekunder merupakan data yang diambil dari bahan pustaka (Sujarweni, 2014:73). Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah: Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

Kegiatan analisis data ini dilakukan dengan menelaah data, menata, membagi menjadi satuan-satuan sehingga dapat dikelola yang akhirnya dapat ditemukan makna yang sebenarnya sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditentukan. Data-data yang didapatkan dari lapangan kemudian peneliti menganalisa kemudian mengkorelasikan dengan teori yang telah diungkapkan sebagai dasar acuan dalam penelitian kali ini.

Dalam menganalisis data selama di lapangan, penulis menggunakan analisis model Miles dan Huberman Miles dan

Huberman dalam Sujarweni (2014:35) mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam meningkatkan pelayanan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor, SAMSAT Lubuk Pakam mempunyai beberapa penghambat yang menyebabkan sebagian masyarakat Kecamatan Lubuk Pakam menunggak dalam pembayaran bermotor yaitu:

1. Kurangnya sumber daya manusia.
2. Kurangnya kesadaran masyarakat
3. Kurangnya jumlah aparatur (pelayan publik) dengan masyarakat tidak seimbang.
4. Tidak adanya nomor urut antrian pelayanan,
5. Sering terjadinya pemadaman listrik.
6. Kurang luasnya tempat parkir.
7. Terlalu dekat dengan jalan raya sehingga mengakibatkan suara bising dari dalam ruangan.
8. Ruangannya terbuka tidak tertutup, tidak ber AC, tidak disediakan air mineral di ruang tunggu, ruang tunggu terlalu sempit, belum adanya kaca pembatas untuk pelayanan, dan tidak ada fasilitas wifi dan TV agar mereka yang membayar pajak tidak bosan menunggu. Oleh karena jumlah masyarakat yang membayar dengan jumlah aparatur (pelayanan publik) tidak seimbang.

Sebagaimana wawancara peneliti dengan Bapak Sujiono selaku warga Kecamatan Lubuk Pakam mengatakan: "Pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk satu tahunan bisa diselesaikan satu hari, tetapi khusus untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor lima tahunan harus kembali ke SAMSAT Kabupaten."

Pemerintahan memiliki fungsi memberikan sebagai pelayanan publik yang di perlukan oleh masyarakat. Untuk

meningkatkan pelayanan kepada masyarakat organisasi publik dalam melakukan perbaikan sistem dan prosedur pelayanan melalui program-program inovatif yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat untuk melakukan kerja sama dengan pihak pemberi pelayanan publik (SAMSAT) bahwa pentingnya membayar pajak.

Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat juga menjadi penyebab keluhan masyarakat menyebabkan enggan membayar pajak kendaraan bermotor. Sedangkan dalam pelayanan apapun itu sumber daya manusia merupakan salah satu faktor kunci kesuksesan pembangunan. Masih rendahnya sumber daya manusia inilah yang menyebabkan keluhan masyarakat mengakibatkan berkurangnya minat masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan kurangnya sumber daya manusia, maka sosialisasi dengan masyarakat tentang pengertian dan pemahaman tentang kegunaan pajakpun juga berkurang, sehingga masyarakat awam yang berada di daerah terpencil semakin tidak mengerti.

Kurangnya kesadaran masyarakat Kecamatan Lubuk Pakam terhadap kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Hidayatullah selaku Kepala SAMSAT Lubuk Pakam menyatakan:

"Dari berapa kali razia dilakukan ternyata banyaknya masyarakat Kecamatan Lubuk Pakam yang mengandalkan pemutihan pajak. Menurut beliau pemutihan itu tidaklah benar dan beliau menghimbau agar masyarakat Kecamatan Lubuk Pakam membayar pajak sesuai ketentuan, karena semakin lama dibiarkan semakin besar biayanya dan dendanya tetap berlaku".

Kepuasan wajib pajak atas kualitas pelayanan SAMSAT sangat dipengaruhi oleh kinerja petugas. SAMSAT merupakan salah satu organisasi publik yang melayani masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. SAMSAT juga merupakan organisasi

publik yang tidak memiliki pesaing, sehingga petugas SAMSAT harus dapat mengupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat lebih merasa puas dengan pelayanan dari SAMSAT. Petugas dapat berupaya meningkatkan pelayanan dengan menyediakan loket pelayanan khusus untuk wajib pajak yang akan melakukan penelitian ulang satu tahun dan datang sendiri untuk mempercepat pelayanan.

Dari segi ilmu pengetahuan diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan pedoman bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan masyarakat sehingga dapat menambah khasanah pengetahuan.

Dari hasil penelitian keandalan dan tanggapan yang diberikan oleh petugas SAMSAT dinilai sangat baik oleh wajib pajak dan sesuai dengan harapan wajib pajak, sehingga petugas harus dapat mempertahankan kinerjanya dari kedua variabel tersebut.

Untuk menghindari terjadinya ketidakpuasan yang disebabkan oleh penurunan kualitas pelayanan, SAMSAT harus dapat menjadi model pelayanan masyarakat unggulan dan harus disosialisasikan kepada seluruh petugas, dengan terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia sesuai dengan kompetensinya. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan atau kursus kepribadian, kursus pengetahuan operasional computer kepada petugas sehingga semua unit dapat memberikan pelayanan yang efisien, cepat, tepat waktu dan akurat.

4. KESIMPULAN

Dari pembahasan sebelumnya maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Keluhan masyarakat terhadap pemberian pelayanan SAMSAT Lubuk Pakam antara lain kurangnya jumlah aparatur (pelayan publik) dengan masyarakat tidak seimbang, tidak adanya nomor urut antrian

pelayanan, kurang luasnya tempat parkir, ruangnya terbuka tidak tertutup, tidak ber AC, tidak disediakan air mineral di ruang tunggu, ruang tunggu terlalu sempit, belum adanya kaca pembatas untuk pelayanan, dan tidak ada fasilitas wifi dan TV agar mereka yang membayar pajak tidak bosan menunggu. Oleh karena jumlah masyarakat yang membayar dengan jumlah aparatur (pelayanan publik) tidak seimbang.

2. Dari hasil penelitian keandalan dan jaminan yang diberikan oleh petugas SAMSAT dinilai sangat baik oleh wajib pajak dan sesuai dengan harapan wajib pajak, sehingga wajib pajak merasa puas atas pelayanan petugas SAMSAT.
3. Upaya yang dilakukan oleh SAMSAT Lubuk Pakam untuk memperoleh kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak antara lain meningkatkan pelayanan melalui teknologi informasi, memberikan pelayanan SAMSAT Keliling (Mobil), meningkatkan sumber daya manusia yang profesional dan memberikan pelayanan yang optimal, meningkatkan fasilitas pelayanan sehingga tercapainya Prima, memberikan penyuluhan dan sosialisasi tentang pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat wajib pajak baik pada tingkat kecamatan maupun pada tingkat kabupaten.

5. REFERENSI

Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Penerbit Gaya Media, 2014.

Gaspersz, Vincent, *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis, Edisi Indonesia*, Jakarta : Penerbit Gramedia, 2011.

Ompusunggu, Aries P., *Cara legal Siasati Pajak*, Jakarta : Penerbit

Puspa Swara, 2011.

- Rahman, Abdul, *Panduan Pelaksanaan Adminitrasi Pajak: Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan*. Bandung: Refika Aditama, 2010.
- Sujarweni, V. Wiratna, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta : Penerbit Pustaka Baru Press, 2014.