



## Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Bone Bolango

Rukiah Nggilu

Universitas Bina Taruna Gorontalo

Email: [Nggilurukiah23365@gmail.com](mailto:Nggilurukiah23365@gmail.com)

### Abstract

*Quality of Motor Vehicle Tax Administration Services at the Samsat Office of Bone Bolango Regency. In this study the researchers looked at how the quality of administrative services related to the two-wheeled vehicle tax at the Samsat Office, Bone Bolango Regency. This type of research uses descriptive qualitative. The technique used is to make observations, interviews, and analyzes used where by reducing data, presenting data, then drawing conclusions. The results of this study indicate that the quality of motor vehicle tax services seen from the dimensions of quality in the form of tangibles, responsiveness, reliability, and guarantees is good. However, the dimensions of empathy are still not optimal. One indicator to assess the empathy of officers or officers in a service provider agency is to understand the community or customers as objects of service. As for the findings where there is still an uncomfortable impression felt by the service recipient community. The attitude of officers who seem favoritism in providing services to known people or taxpayers, lack of understanding of the needs of taxpayers in obtaining more information about calculating tax costs, and lack of respect are still often felt by service recipients.*

**Keywords:** *Service Quality, Administration*

### Abstrak

*Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Bone Bolango. Dalam penelitian peneliti melihat bagaimana kualitas pelayanan secara administrasi yang berhubungan dengan pajak kendaraan roda dua Pada Kantor Samsat Kabupaten Bone Bolango. Jenis penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Teknik yang digunakan yaitu melakukan observasi, wawancara, dan analisis yang digunakan dimana dengan melakukan reduksi data, penyajian data, kemudian penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor dilihat dari dimensi kualitas berupa tangibles, daya tanggap, kehandalan, dan jaminan sudah baik. Namun untuk dimensi empati masih belum optimal. Salah satu indikator untuk menilai empati aparat atau petugas dalam suatu instansi penyedia layanan adalah dengan memahami masyarakat atau pelanggan sebagai obyek pelayanan. Adapun temuan dimana masih ada kesan kurang nyaman yang dirasakan masyarakat penerima layanan. Sikap petugas yang terkesan pilih kasih dalam memberikan pelayanan kepada orang atau wajib pajak yang dikenal, kurang memahami kebutuhan wajib pajak dalam memperoleh informasi lebih tentang perhitungan biaya pajak, serta sikap kurang menghargai masih sering dirasakan oleh penerima layanan.*

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Administrasi*

## 1. PENDAHULUAN

Pembangunan secara Nasional yang dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan maka perlu adanya peningkatan kesejahteraan masyarakat secara merata. Masalah utama dalam pembangunan nasional yaitu persoalan pembiayaan. Maka dalam meningkatkan pertumbuhan perekonomian Nasional perlu adanya tanggungjawab masing-masing Daerah untuk mengurus rumah tangganya sendiri.

Sudah jelas dalam undang-undang tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana terutang dalam pasal 1 ayat 6 tahun 2014 “Otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Sumber utama yang lebih dominan terkait dengan pendapatan Negara yakni adanya pajak.

Kita ketahui bersama bahwa peran utama pajak merupakan hal paling penting dalam pelaksanaan pembangunan. Adapun pajak daerah hanya diperuntukan pembangunan daerah dan juga penyelenggaraan pemerintahan daerah. Ada dua jenis pajak yang ada ditingkatan daerah yaitu pajak Provinsi dan pajak wilayah Kabupaten/kota.

Undang-undang tentang Pajak Dan Retribusi Daerah sebagaimana pada pasal 2 nomor 28 tahun 2009 disebutkan bahwa jenis pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak antara lain: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok”. Pajak utama dalam pemerintahan

daerah yaitu pajak kendaraan bermotor karena sangat berperan bagi PAD (Pendapatan Asli Daerah) sebagaimana dalam Undang-undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah juga disebutkan pada pasal 1 bahwa “pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor”.

Adapun yang memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam penanganan pajak kendaraan di wilayah Kabupaten Bone Bolango yaitu Samsat Kabupaten Bone Bolango.

Adanya sistem administrasi yang ada di SAMSAT Kabupaten Bone Bolango dimana tujuannya untuk memudahkan pelayanan yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Kepolisian, Dinas Pendapatan Provinsi dan Perusahaan Ternama Jasa Raharja (Persero).

Suda tercatat jumlah kendaraan bermotor di UPT Samsat Kabupaten Bone Boalngo pada tahun 2015 dengan jumlah 103. 927 unit dengan sudah terealisasi pendapatan daerah sebanyak 58. 179. 133. 408 dan tahun 2016 98.578 unit kendaraan bermotor dengan pendapatan daerah sebanyak Rp. 62. 619. 138. 526, selanjutnya pada tahun 2017 jumlah kendaraan mencapai 95. 895 unit kendaraan dengan adanya pendapatan daerah sejumlah Rp. 69. 414.394. 837.

Adapun beberapa jenis kendaraan yang dikenakan pajak kendaraan bermotor yakni mobil sedan, mobil jeep, minibus, bus, microbus, pickup, double cabin, light truck, truck, dump truck, truck

tangki, box, ambulance, pemadam, mobil jenazah, sepeda motor R2 (umum) dan sepeda motor R3 (dinas). Fokus dalam penelitian ini yaitu jenis sepeda motor R2 (umum), karena pengguna jenis kendaraan bermotor ini merupakan jenis kendaraan terbanyak yang terdaftar di UPT samsat Kabupaten Bone Bolango yaitu sebanyak 79.139 unit kendaraan bermotor dengan realisasi penerimaan pajak daerah pada tahun 2017 sebesar Rp. 20.600.304.075 (dua puluh miliar enam ratus juta tiga ratus empat puluh lima rupiah).

Melihat Banyaknya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor, maka sudah seharusnya UPT Samsat Wilayah Kabupaten Bone Bolango memberikan pelayanan publik yang baik agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara sukarela. Faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.

Menurut Feigenbaum dalam Nasution (2015: 2) “kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction)”. Suatu barang atau jasa yang berkualitas yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa, “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Berdasarkan pengamatan, di Kantor Samsat Kabupaten Bone Bolango menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa masalah seperti, mesin pemanggil antrian yang tidak berfungsi sehingga wajib pajak perlu memberikan perhatian lebih agar nomor antrian tidak terlewat, waktu penyelesaian pelayanan pembayaran yang cukup lama dan minimnya penyampaian informasi terkait jumlah pembayaran yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Berdasarkan latar belakang tersebut, tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Bone Bolango”.

## 2. METODE

Berdasarkan obyek penelitian yakni Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan Kendaraan Bermotor, maka lokasi penelitian ini adalah pada Kantor Samsat kabupaten Bone Bolango. Pendekatan dalam penelitian menggunakan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mendeskripsikan berbagai situasi dan kondisi serta fenomena realita sosial dalam lingkungan masyarakat yang dijadikan sebagai obyek penelitian (Bungin (2007).

Dalam penelitian ini yang menjadi menjadi sumber data adalah data primer dan sekunder. (1) Data primer merupakan hasil wawancara peneliti dengan informan yang dipilih secara purposive sampling. Ada pun *key informan* dalam penelitian ini terdiri dari masyarakat penerima layanan dan petugas atau aparat dalam pelayanan perpajakan kendaraan bermotor, (2) Sumber Data Sekunder atau data pendukung atau pelengkap yang memiliki

keterkaitan dengan fokus penelitian yakni kualitas pelayanan perpajakan kendaraan bermotor yang digunakan untuk melengkapi data primer.

Teknik Pengumpulan Data terdiri dari: (a) Teknik wawancara dengan menggunakan metode wawancara mendalam (*in depth interview*) dengan informan yang memiliki pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian ini. (2) Observasi, dilakukan sebagai pengamatan lapangan peneliti terhadap obyek yang diteliti. (c) Dokumentasi. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data sekunder tentang dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

Untuk Pengabsahan data hasil penelitian dilakukan dengan: (a) Derajat Kepercayaan (*Kredibilitas*) yang melalui: (1) Ketekunan Pengamatan, (2) Triangulasi Sumber Data, (3) Pengecekan melalui diskusi, dan (4) Kecukupan referensi. (b) Derajat Keteralihan (*transferabilitas*), adalah teknik memberikan penjelasan kepada pembaca dengan menjelaskan hasil penelitian dengan penjelasan yang serinci-rincinya, gamblang, logis dan rasional berhubungan konteks dan fokus penelitian, sehingga mudah dimengerti dan diterima oleh orang lain. Sedangkan untuk Teknik Analisis Data secara berurutan dilakukan dengan tahapan (1) Reduksi data, (2) Penyajian data, (3) Penarikan kesimpulan atau verifikasi data (Miles, B, Huberman: 1992).

### 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam rangka efisiensi waktu serta upaya peningkatan pelayanan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat agar lebih berdaya guna dan

berhasil guna maka pemerintah mengambil suatu kebijaksanaan dan menyatukan ketiga instansi yang terdiri dari Kepolisian, Dinas Pendapatan Daerah dan instansi Asuransi Jasa Raharja ke dalam satu wadah yaitu kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap).

SAMSAT merupakan sebuah rangkaian sistem yang berfungsi untuk menyelenggarakan tugas Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Registrasi serta Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regiden Ranmor), dan juga pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ) sebagaimana diatur melalui Peraturan Presiden (PP) No. 5 Tahun 2015.

Dari hasil penelitian tentang kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kabupaten Bone Bolango dapat dilihat dari beberapa aspek yakni: Tangibles (bukti langsung) yaitu, kemampuan organisasi SAMSAT dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Hal ini dilihat dari Penampilan petugas pelayanan, sarana prasarana, kenyamanan, dan kemudahan dalam proses pelayanan, serta kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan sudah baik.

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan organisasi SAMSAT untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja pelayanan dari aspek ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua wajib pajak dilakukan tanpa adanya kesalahan dan sudah sesuai standard pelayanan. Sehingga masyarakat merasa bahwa Pelayanan

- yang di berikan petugas sesuai dengan yang di harapkan wajib pajak.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah sikap petugas dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada wajib pajak, dengan penyampaian informasi yang jelas. Hasil pengamatan pelayanan berjalan sebagaimana mestinya. Petugas selalu siap di masing-masing loket pelayanan melakukan tugas pelayanan dengan waktu yang tidak terlalu lama selama jam kerja yang ditetapkan.
  3. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya para wajib pajak kepada organisasi. Kemampuan komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan kompetensi petugas dalam melakukan pelayanan membuat wajib pajak merasa aman sewaktu melakukan transaksi, sehingga menimbulkan rasa percaya pada para wajib pajak.
  4. Empati (*empathy*) adalah perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi, yang diberikan kepada para wajib pajak dengan berupaya memahami keinginan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas kurang memahami kebutuhan wajib pajak secara spesifik sehingga menimbulkan rasa kurang nyaman bagi wajib pajak. Perlakuan yang kurang perhatian kepada wajib pajak terkadang masih nampak dalam kegiatan pelayanan, serta pelayanan yang terkesan pilih kasih hanya kepada orang atau wajib pajak yang dikenal. Sarwono (2002) menjelaskan bahwa

empati adalah hasrat untuk menolong orang lain tanpa memikirkan kepentingan sendiri. Empati lebih menitikberatkan pada kesejahteraan orang lain.

Temuan hasil penelitian kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor dilihat dari dimensi kualitas berupa tangibles, daya tanggap, kehandalan, dan jaminan sudah baik. Namun untuk dimensi empati masih belum optimal. Salah satu indikator untuk menilai empati aparat atau petugas dalam suatu instansi penyedia layanan adalah dengan memahami masyarakat atau pelanggan sebagai obyek pelayanan. Hasil observasi dan wawancara kepada masyarakat diketahui bahwa masih ada kesan kurang nyaman yang dirasakan masyarakat penerima layanan. Sikap petugas yang terkesan pilih kasih dalam memberikan pelayanan kepada orang atau wajib pajak yang dikenal, kurang memahami kebutuhan wajib pajak dalam memperoleh informasi lebih tentang perhitungan biaya pajak, serta sikap kurang menghargai masih sering dirasakan oleh penerima layanan.

Berdasarkan fenomena tersebut maka empati dari segi memahami masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bone Bolango masih belum terwujud. Sebagaimana menurut Brown dalam Hardiyansyah (2011) bentuk dari empati adalah tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan. Apabila petugas tidak menjalankan tanggung jawabnya berarti petugas tersebut tidak mampu memberikan perhatian kepada pelanggannya. Salah satu faktor pendorong

yang mampu mendorong seseorang untuk mengembangkan empati adalah perasaan akan tanggung jawabnya terhadap tugas yang melekat pada dirinya sebagai petugas pelayanan publik.

Harmon dan Mayer (2015) mengatakan bahwa bertindak dengan cara yang bertanggung jawab secara pribadi mengakui bahwa tindakan seseoranglah yang mempengaruhi kepuasan rakyat. Jadi logikanya sangat tepat jika petugas akan terdorong untuk tetap memahami keinginan masyarakat karena rasa tanggung jawabnya terhadap tugas dan perannya sebagai abdi negara. Meskipun terdapat rasa keterpaksaan mungkin di dalam benak pegawai, namun tidak dapat dimungkiri, mau tidak mau, suka tidak suka petugas pelayanan pajak kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bone Bolango harus memahami kebutuhan masyarakat dan juga berorientasi pada pelayanan.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Keandalan (*reliability*), atau kemampuan organisasi SAMSAT dilihat dari Kinerja pelayanan yang berhubungan dengan beberapa aspek yaitu ketepatan waktu untuk semua wajib pajak. Daya tanggap (*responsiveness*) pegawai berdasarkan temuan dilapangan sesuai dengan hasil pengamatan dilapangan bahwa pelayanan sudah berjalan sebagaimana mestinya. Selanjutnya Jaminan (*assurance*), yakin berhubungan dengan pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya para wajib pajak kepada organisasi. Hal demikian disebabkan

adanya kemampuan komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan kompetensi petugas dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak. Adapun bentuk Empati (*empathy*) adalah perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi, yang diberikan kepada para wajib pajak dengan berupaya memahami keinginan wajib pajak. Sementara itu sesuai dengan hasil penelitian bahwa pelaksana kurang memahami kebutuhan wajib pajak sehingganya wajib pajak kurang nyaman.

#### 5. REFERENCES

- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Harmon, D. J., Kim, P. H., & Mayer, K. J. (2015). Breaking the letter vs. spirit of the law: How the interpretation of contract violations affects trust and the management of relationships. *Strategic Management Journal*, 36(4), 497-517.
- Michael M. Harmon, Richard T. Mayer (2014). Teori Organisasi untuk Administrasi Publik
- Nugraha, R. I. (2012). Tata Cara Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Rusmayani, N. M. L., & Supadmi, N. L. (2017). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 20(1), 173-201.
- Widanarko, A. (2010). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Surakarta (Studi Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor).

OLII, F., ILATO, R., & TUI, F. P. D. The Effect of Modernization of Tax Administration System and Quality of Service on Taxpayer Satisfaction in the Samsat

Office Bone Bolango District. *JournalNX*, 6(08), 70-79.

