

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 Philip 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.

Samsat Keliling merupakan kendaraan roda empat yang beroperasi setiap hari yang ditempatkan di lokasi yang strategis dan dapat berpindah-pindah dengan jadwal yang sudah ditentukan sebelumnya. Pada awalnya Samsat Keliling memiliki jadwal setiap bulannya yang dibagi dalam empat minggu yang mempunyai empat titik tempat. Pada minggu pertama Samsat Keliling berada di Jl. Kimaja, Way Halim, Bandar Lampung tepatnya di depan toko elektronik yang sebelumnya adalah Columbus, minggu kedua Samsat Keliling berada di Jl. Antasari tepatnya di depan perumahan Bukit Kencana, Minggu ketiga Samsat Keliling berada di Stadion Pahoman, Minggu keempat Samsat Keliling berada di sekitar wilayah Jatimulyo.

Samsat Keliling Bandar Lampung sekarang selalu menetap di Jl. Kimaja, Way Halim, Bandar Lampung, hal ini dikarenakan adanya layanan yang lain seperti Samsat *Corner*, Samsat *Container*, Samsat *Drive Through*. Pelayanan di Samsat Keliling berupa Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Kendaraan roda 2, *minibus*, sedan, *pick up*, truk bisa bayar di Samsat Keliling akan tetapi mikrolet dan bus harus membayar di Samsat Pusat.

Persyaratan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Samsat Keliling yaitu Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) asli, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli, Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)/*Notice* Pajak asli, Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli sesuai BPKB.

Berikut ini menyajikan jumlah Wajib Pajak yang membayar PKB di Samsat Keliling dan Target selama periode Januari-Agustus 2014.

Tabel 1.1
Jumlah Realisasi Penerimaan PKB dan Target Samsat Keliling
Bandar Lampung
Tahun 2014

Bulan	Samsat Mobil Keliling Bandar Lampung			
	Target		Realisasi penerimaan PKB	
	Roda 2	Roda 4	Roda 2	Roda 4
Januari	Rp 187.500.000	Rp 562.500.000	Rp 144.007.226	Rp 449.332.235
Februari	Rp 187.500.000	Rp 562.500.000	Rp 133.191.824	Rp 367.101.000
Maret	Rp 187.500.000	Rp 562.500.000	Rp 124.487.660	Rp 632.152.922
April	Rp 187.500.000	Rp 562.500.000	Rp 137.906.521	Rp 613.793.600
Mei	Rp 187.500.000	Rp 562.500.000	Rp 111.768.075	Rp 306.507.045
Juni	Rp 187.500.000	Rp 562.500.000	Rp 161.271.845	Rp 456.184.714
Juli	Rp 187.500.000	Rp 562.500.000	Rp 163.844.058	Rp 457.095.498
Agustus	Rp 187.500.000	Rp 562.500.000	Rp 158.184.827	Rp 509.110.045
Jumlah	Rp 1.500.000.000	Rp 4.500.000.000	Rp 1.134.662.036	Rp 3.791.277.059

Sumber: Samsat Bandar Lampung 2014.

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat realisasi penerimaan PKB periode Januari-Agustus 2014 di Samsat Keliling untuk roda 2 sebesar yaitu sebesar Rp 1.134.662.036 angka tersebut belum memenuhi target sebesar Rp 1.500.000.000 untuk periode Januari-Agustus dan untuk roda 4 sebesar Rp 3.791.277.059 sedangkan ditargetkan mencapai Rp 4.500.000.000 ini juga belum memenuhi target untuk periode Januari-Agustus, akan tetapi untuk roda 4 di bulan Maret dan April memenuhi target perbulannya.

Mencermati Tabel 1.1 bahwa dari periode Januari-Agustus tahun 2014 untuk roda 2 persentase pencapaian yang di dapat yaitu 75,6% dan untuk roda 4 pencapaian yang didapat yaitu 84,2 %. Dilihat dari persentase pencapaian jelas Samsat Keliling harus mampu memberikan Kualitas Pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh Samsat Keliling Bandar Lampung dan menjadikan realisasi penerimaan PKB sebanding atau lebih dari target yang ingin dicapai oleh Samsat Keliling Bandar Lampung.

Sebagai salah satu bagian dari Samsat maka seharusnya Samsat Keliling Bandar Lampung menerapkan pelaksanaan konsep pemasaran guna mencapai tujuan bertambahnya Wajib Pajak dalam membayar pajak di Samsat Keliling. Inti dari konsep pemasaran adalah menetapkan kebutuhan, keinginan dan daya beli konsumen. Pemasaran suatu produk atau jasa membutuhkan strategi yang efektif salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar tujuan dan sasaran dari Samsat Keliling dapat tercapai.

Menurut Philip Kotler (2009:52) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan:

1. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Petugas Samsat Keliling memiliki keandalan dalam melayani Wajib Pajak. Indikator keandalan meliputi :
 - Menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan.
Menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan yaitu Samsat Keliling selalu ada pada waktu operasional dimulai dari pukul 08.00 WIB sampai dengan 14.00 WIB.

- Melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama.

Melaksanakan jasa dengan benar yaitu petugas Samsat Keliling menerima Wajib Pajak yang memenuhi syarat dalam membayar pajak sesuai dengan ketentuan atau prosedur yang sudah ada akan tetapi apabila Wajib Pajak tidak memenuhi syarat maka petugas tidak memperbolehkan Wajib Pajak untuk membayar pajak kendaraannya.

- Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.

Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan yaitu Samsat Keliling berada di Jalan Kimaja Way Halim Bandar Lampung dan selalu berada di tempat.

- Mempertahankan catatan bebas kesalahan.

Mempertahankan catatan bebas kesalahan yaitu Wajib Pajak tidak pernah kembali untuk komplain masalah penghitungan pajak yang dilakukan petugas Samsat Keliling.

- Karyawan yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.

Petugas Samsat Keliling sebelumnya diajarkan atau di *training* terlebih dahulu sehingga dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan mengenai pajak kendaraan.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu. Petugas samsat keliling siap untuk melayani Wajib Pajak. Indikator dari ketanggapan meliputi:

- Layanan tepat waktu bagi pelanggan.

Layanan tepat waktu bagi pelanggan yaitu petugas Samsat Keliling menyelesaikan prosesnya tidak lebih dari 5 menit. “Kelebihan membayar pajak di Samsat Keliling prosesnya tidak sampai 5 menit,” ujar Kepala Urusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), AKP Surono, Senin (18/8/2014). (sumber: saibumi.com).

- Kesediaan untuk membantu pelanggan.

Kesediaan untuk membantu pelanggan yaitu petugas Samsat Keliling memberikan informasi tentang syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi seperti Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) asli, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli, Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)/*Notice* Pajak asli, Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli sesuai BPKB.

- Selalu memberitahu pelanggan tentang kapan layanan akan dilaksanakan
Petugas Samsat Keliling memberitahukan kepada Wajib Pajak apabila sudah masuk waktu istirahat (pukul 12.00) maka layanan akan dilanjutkan setelah waktu istirahat (pukul 13.00).

- Kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan.

Petugas Samsat Keliling selalu merespons apabila ada Wajib Pajak yang meminta untuk menunjukkan dimana tempat fotokopi atau tempat-tempat lainnya yang ditanyakan para Wajib Pajak.

3. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan. Para petugas Samsat Keliling diberikan pelatihan mengenai tata cara menghitung biaya pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan komputer dan mengenai tata cara menyambut Wajib Pajak yang hendak membayar pajak kendaraannya. Indikator dari jaminan yaitu:

- Membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka.

Membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi yaitu petugas Samsat Keliling terdiri dari Kepolisian, Dispenda (Dinas Pendapatan), dan Jasa Raharja ketiganya memiliki tugasnya masing-masing yaitu Kepolisian bertugas untuk pendaftaran, Dispenda menetapkan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sedangkan Jasa Raharja menetapkan (Sumbangan Dana Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) SWDKLLJ. Koordinasi ketiganya akan membuat Wajib Pajak merasa aman dalam membayar pajak kendaraannya.

- Karyawan yang selalu sopan.

Petugas Samsat Keliling memberikan salam kepada para Wajib Pajak apabila ada yang ingin membayar pajak kendaraannya. Petugas Samsat Keliling menyapa dengan sapaan selamat pagi atau selamat siang tergantung dari waktunya. (Pengamatan langsung di Samsat Keliling).

- Karyawan yang menanamkan keyakinan pada pelanggan.

Petugas Samsat Keliling memberikan keyakinan bahwa tidak ada kesalahan dalam menghitung biaya pajak yang akan di bayar Wajib Pajak, apabila ada kesalahan maka petugas Samsat Keliling akan mengembalikan uang yang lebih ketika petugas Samsat Keliling membuat kesalahan.

4. Empati (*Emphaty*), yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. Petugas Samsat Keliling selalu memperhatikan para Wajib Pajak yang ingin mebayar pajak kendaraan. Indikator dari empati meliputi:

- Mengutamakan kepentingan terbaik pelanggan.

Petugas Samsat Keliling meninggalkan urusan-urusan selain melayani Wajib Pajak yang ingin membayar pajak sehingga petugas hanya fokus mengerjakan pekerjaannya.

- Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan.

Setiap Wajib Pajak membutuhkan pelayanan yang cepat, mudah, dan lancar. Hal ini terdapat pada keputusan Gubernur Lampung nomor 8 tentang tatalaksana pelayanan prima pada kantor bersama Samsat.

Keputusan tersebut akan membuat Petugas Samsat Keliling melayani dengan cepat, mudah dan lancar karena petugas Samsat Keliling memahami akan kebutuhan Wajib Pajak.

5. Wujud (*Tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi. Fasilitas yang ada di Samsat Keliling membantu mempercepat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Indikator dari wujud meliputi:

- Peralatan Modern.

Mobil Samsat Keliling menggunakan fasilitas seperti *scanner* dan komputer yang dilengkapi internet dengan sistem baru yaitu Wajib Pajak yang tinggal atau sedang berada di Bandar Lampung dan mempunyai kendaraan dengan nomor polisi luar Bandar Lampung dapat mengetahui masa berlaku pajak kendaraan yang mereka miliki.

- Karyawan yang memiliki penampilan rapi dan profesional.

Petugas Samsat Keliling selalu berpenampilan rapi dan menggunakan seragam dalam melayani para Wajib Pajak di mobil Samsat Keliling.

Menurut Philip Kotler (2009:35) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Indikatornya meliputi:

- Kualitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan artinya kualitas yang diberikan Samsat Keliling sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan.
- Pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan bagi konsumen artinya pelayanan petugas Samsat Keliling sudah baik menurut Wajib Pajak sehingga para Wajib Pajak merasa puas.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Samsat Keliling kota Bandar Lampung)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Kualitas pelayanan Samsat Bandar Lampung terutama di Samsat Keliling dapat dinilai dari kenyamanan para Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraannya baik itu interaksi petugas dengan Wajib Pajak maupun fasilitas yang ada.

Samsat Keliling dibentuk untuk mempermudah para Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraannya sehingga tidak merepotkan Wajib Pajak untuk pergi ke Samsat Bandar Lampung dan mengantri untuk membayar pajak kendaraannya.

Mengingat pentingnya penerimaan sektor pajak, terutama Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang mana merupakan sumber dana bagi pembangunan daerah. Oleh karena itu pemungutan pajak kendaraan harus lebih maksimal, akan tetapi keberadaan Samsat Keliling dinilai masih belum efektif dikarenakan masih terdapat banyak kekurangan seperti halnya ruang tunggu yang tidak ada, kurangnya pemberitahuan kepada wajib pajak tentang kapan dan dimana layanan akan dilaksanakan sehingga Wajib Pajak belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini mengakibatkan pendapatan yang diperoleh masih belum memenuhi target. (Dilihat dari tabel 1)

Sehingga perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Keliling Bandar Lampung

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam membayar pajak

1.3.2 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumbangan pemikiran kepada Kantor Bersama Samsat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Samsat Keliling dan demi meningkatkan Pendapatan Daerah.
2. Bagi Penulis, penelitian ini merupakan usaha untuk meningkatkan kemampuan berfikir melalui penulisan karya ilmiah dan untuk menerapkan teori-teori yang penulis peroleh selama perkuliahan di Universitas Lampung.

1.4 Kerangka Pemikiran

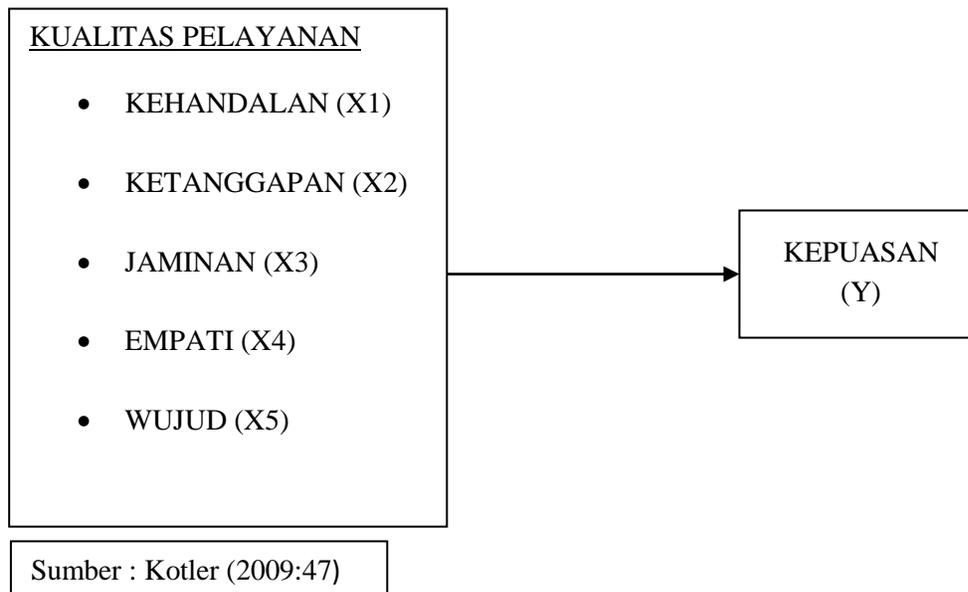
Menurut Thorik Gunara. dan Utus Hardiono. (2006:77) pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Pelayanan berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya pun akan mengenai *heart share* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen.

Menurut Philip 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.

Menurut Philip Kotler (2009:52) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan:

1. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.

3. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati (*Emphaty*), yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
5. Wujud (*Tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual Penelitian

1.5 HIPOTESIS

Hipotesis dalam penelitian ini adalah: “Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak”.