

Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I

Abstrak

The aim of this study was to determine the quality of taxpayer service vehicles on Revenue Services Unit Lagos Region I. The method used in this research is descriptive. Data collection techniques are observation, interviews and questionnaires. The sample of 100 persons of the population in the form of compulsory motor vehicle tax. Sampling technique is purposive. Analysis tool used is Service Quality (SERVQUAL). The analysis showed that the quality of service is not satisfactory for the respondent. It can be seen through a comparison of the scores obtained by the perception of -0.508, while the expectation of which amounted to -0.55.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.

Pendahuluan

Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah dan Keuangan Daerah serta telah diberlakukannya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan respon cepat pemerintah terhadap tuntutan masyarakat atas peningkatan kualitas pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004, tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah, menyebutkan bahwa sumber-sumber penerimaan daerah dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah adalah dari pendapatan asli daerah, dana perimbangan, pinjaman daerah, dan lain-lain pendapatan daerah yang sah. Pendapatan Asli Daerah sebagai sumber pembiayaan yang berasal dari daerah sendiri, yang terdiri dari (1) hasil pajakdaerah; (2) hasil retribusi daerah; (3) hasil perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan; dan (4) lain-lain pendapatan

Riyanti Herawati

Universitas Muhammadiyah Pontianak

asli daerah yang sah, diharapkan dapat menjadi penyangga utama dalam membiayai kegiatan-kegiatan pembangunan di daerah.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu kantor. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat, dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan yang lebih ringkas dalam pemberian dan peningkatan kualitas layanan. Penerimaan sektor pajak merupakan sumber pendapatan dominan dan memberi kontribusi cukup signifikan bagi pemerintah dalam membiayai pelaksanaan pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan kemasyarakatan.

Untuk meningkatkan pendapatan asli daerah khususnya pemungutan pajak kendaraan bermotor, masing-masing Unit Pelayanan Daerah (UPPD) selaku unit pelaksana yang ada di kabupaten/kota telah berupaya mempermudah ma-

syarakat dalam pelayanan pembayaran pajak pada lokasi yang memiliki wajib pajak cukup banyak dengan beberapa cara diantaranya Samsat Keliling, Corner, Gerai. Meskipun penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) setiap tahun mengalami peningkatan, namun penerimaan ini masih belum optimal jika dibandingkan dengan peningkatan kepemilikan kendaraan bermotor.

Bahan dan Metoda

Metode yang digunakan penulis adalah metode survei dengan data yang diperoleh melalui wawancara, pengamatan, kuestioner, dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar dari Januari hingga Desember 2013 pada UPPD Pontianak Wilayah I. Sedangkan sampel sebanyak 100 orang yang diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Service Quality (Servqual),

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagai besar responden berumur antara 27-36 tahun (36%), berjenis kelamin laki-laki (69%), jenis kendaraan roda dua (96%), pekerjaan responden (43%) karyawan swasta dan memiliki pendapatan rata-rata per bulan antara Rp. 1.000.000,00 - Rp.1.999.999,00 (24%), jumlah kendaraan yang dimiliki berjumlah satu unit (67%).

Analisis Kesenjangan (Gap)

Keandalan (Reliability) meliputi kemampuan Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I dalam melaksanakan layanan sesuai yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat. Penilaian responden terhadap atribut-atribut dimensi keandalan (Reliability) dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Penilaian Responden terhadap Atribut Dimensi Keandalan (Reliability)

Dimensi & Atribut	Persepsi	Harapan	Skor Servqual
	Rata2 Skor	Kata2 Skor	
1. Petugas menerima pendaftaran wajib pajak yang dilengkapi dengan persyaratan administrasi.	3,95	4,17	-0,52
2. Petugas teliti dalam Penetapan Pajak.	3,91	4,53	-0,59
3. Penetapan Pajak yang akurat.	4,03	4,56	-0,53
4. Kualitas operasi pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan.	3,79	4,26	-0,47
	15,71	17,82	-0,52

Sumber: Data Primer, 2014

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa skor servqual (-0,52) yang menunjukkan nilai kesenjangan (gap) yang negatif. Nilai ini menunjukkan bahwa skor tingkat kepuasan (kinerja) yang dirasakan wajib pajak lebih rendah dari tingkat harapan (kepentingan), yang berarti responden tidak puas.

Daya Tanggap (Responsiveness)

meliputi ketanggapan, kecepatan dan kesabaran petugas membantu wajib pajak. Penilaian responden terhadap atribut dimensi daya tanggap (Responsiveness) pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Penilaian Responden terhadap Atribut Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Dimensi & Atribut	Persepsi	Harapan	Skor Servqual
	Rata2 Skor	Rata2 Skor	
1. Ketanggapan petugas dalam proses pelayanan.	3,91	4,42	0,51
2. Cepat dalam memberikan informasi pelayanan.	3,69	4,25	-0,56
3. Petugas tanggap terhadap keluhan wajib pajak.	3,71	4,19	-0,48
4. Petugas tanggap ketika wajib pajak mengalami kesulitan.	3,71	4,11	-0,51
5. Petugas tenang dan sabar dalam memberikan pelayanan.	3,78	4,27	0,49
	18,80	21,15	-0,52

Sumber: Data Primer 2014

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa skor servqual (-0,52) yang menunjukkan nilai kesenjangan (gap) yang negatif. Nilai ini menunjukkan bahwa skor tingkat kepuasan (kinerja) yang dirasakan wajib pajak lebih rendah dari tingkat harapan (kepentingan), yang berarti responden tidak puas.

Dimensi Jaminan (Assurance)

meliputi pengetahuan, keamanan dan kesopanan petugas dan kemampuan mereka dalam menyampaikan informasi tentang pelayanan yang dibutuhkan oleh wajib pajak. dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Penilaian Responden terhadap Atribut Dimensi Jaminan (Assurance)

Dimensi & Atribut	Persepsi	Harapan	Skor Servqual
	Rata2 Skor	Rata2 Skor	
1. Wajib pajak merasa aman saat melakukan pembayaran di loket.	4,13	4,53	0,50
2. Petugas mampu dan mau memberi informasi tentang pelayanan yang dibutuhkan.	3,91	4,30	0,49
3. Petugas berprilaku sopan.	3,93	4,53	-0,60
4. Petugas dapat menjawab pertanyaan anda dengan baik.	3,08	4,15	-0,38
	15,85	17,82	0,49

Sumber : Data Primer 2014

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa skor servqual (-0,49) pada dimensi dan atribut jaminan (Assurance) menunjukkan nilai kesenjangan (gap) yang negatif. Nilai ini menunjukkan bahwa skor tingkat kepuasan (kinerja) yang dirasakan wajib pajak lebih rendah dari tingkat harapan (kepentingan), yang berarti responden tidak puas.

Empati (Emphaty) meliputi kesediaan memberikan perhatian kepentingan wajib pajak dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4 Penilaian Responden terhadap Atribut Dimensi Empati (Emphaty)

Dimensi & Atribut	Persepsi		Skor Servqual
	Rata-rata Skor	Rata-rata Skor	
1. Petugas yang ramah dan simpatik.	3,94	4,49	-0,55
2. Petugas sangat memperhatikan kepentingan wajib pajak.	3,79	4,30	-0,51
3. Petugas memahami kebutuhan wajib pajak.	3,80	4,34	-0,50
4. Petugas melayani wajib pajak tanpa membedakan.	3,94	4,51	-0,57
	15,45	17,67	-0,55

Sumber : Data Primer 2014

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa skor servqual (-0,55) pada dimensi dan atribut empati (Emphaty) menunjukkan nilai kesenjangan (gap) yang negatif. Nilai ini menunjukkan bahwa skor tingkat kepuasan (kinerja) yang dirasakan wajib pajak lebih rendah dari tingkat harapan (kepentingan), yang berarti responden tidak puas.

Berwujud (Tangible) meliputi penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, dan informasi dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5 Penilaian Responden terhadap Atribut Dimensi Berwujud (Tangible)

Dimensi & Atribut	Partisipasi		Skor Servqual
	Rata-rata Skor	Rata-rata Skor	
1. Petugas yang berpenampilan rapi.	4,11	4,26	-0,15
2. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi.	3,08	4,57	-0,64
3. Tersedia Informasi tentang antrian.	3,58	4,17	-0,59
4. Tersedia tempat duduk yang nyaman pada saat menunggu antrian.	3,86	4,51	-0,65
5. Tersedianya sarana parkir yang memadai.	3,84	4,29	-0,45
	19,32	21,80	-0,46

Sumber : Data Primer 2014

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa hasil skor servqual (-0,46) pada dimensi dan atribut berwujud (Tangible) menunjukkan nilai kesenjangan (gap) yang negatif. Nilai ini menunjukkan bahwa skor tingkat kepuasan (kinerja) yang dirasakan wajib pajak lebih rendah dari tingkat harapan (kepentingan), yang berarti responden tidak puas.

Berdasarkan hasil analisis servqual yang telah dipaparkan di atas, nilai kepuasan wajib pajak pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6 Skor Servqual Wajib Pajak pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I

No	Variabel Kepuasan	Skor Servqual
1	Keandalan (<i>Reliability</i>)	0,52
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	-0,52
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	-0,49
4	Empati (<i>Emphaty</i>)	-0,55
5	Berwujud (<i>Tangible</i>)	-0,40
	Rata-rata	-0,508

Dari data di atas dapat diambil kesimpulan bahwa skor servqual wajib pajak meliputi keandalan, daya tanggap,

jaminan, empati dan berwujud sebesar (-0,508) sehingga dapat disimpulkan bahwa wajib pajak tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I.

Kesimpulan

Analisis kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I dengan menggunakan analisis Servqual (gap) menunjukkan bahwa secara keseluruhan atribut pelayanan menghasilkan skor Servqual (gap) Negatif (-0,508), artinya harapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap semua atribut pelayanan tidak terpenuhi, sehingga mereka merasa tidak puas. Skor Servqual (gap) yang bernilai negatif ini disebabkan karena skor harapan yang diperoleh lebih besar dari skor persepsi (skor harapan > skor persepsi), sehingga semua atribut pelayanan tidak dapat memenuhi harapan atau keinginan wajib pajak kendaraan bermotor. Atribut yang memiliki tingkat kualitas paling tinggi adalah ketersediaan tempat duduk yang nyaman pada saat menunggu antrian dengan skor Servqual (gap) sebesar -0,66. Sedang atribut yang memiliki tingkat kualitas paling rendah adalah petugas yang berpenampilan rapi dengan skor Servqual (gap) sebesar -0,15. Hal ini berarti bahwa ketersediaan tempat duduk yang nyaman pada saat menunggu antrian dinilai oleh wajib pajak kendaraan bermotor paling rendah dibandingkan dengan atribut lainnya.

Saran

- Perlu meningkatkan kualitas pelayanan seperti tempat duduk, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai agar nantinya wajib pajak merasa nyaman dan aman pada saat membayar pajak dan puas dengan pelayanan yang diberikan.
- Unit pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I harus lebih responsif terhadap setiap keluhan wajib pajak sehingga wajib pajak akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Daftar Pustaka

- Mardiasmo 2006, Perpajakan Edisi Revisi 2006, Andi Offset, Yogyakarta.
- Mardiasmo 2011, Perpajakan Edisi Revisi 2011, Andi Offset, Yogyakarta.
- Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 36 Tahun 2013 Tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Provinsi Kalimantan Barat.
- Philip Kolter & Kevin Lane Keller, 2008; Manajemen Pemasaran Edisi 12 Cetakan II; PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Sayeb. A.P.P. 2013. Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor SAMSAT Wilayah I Makassar. Universitas Hasanuddin Makassar. 134 hal.
- Sinambela Lijan Poltak, 2006; Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi; PT Bumi Aksara, Jakarta.

Thamrin Abdullah, 2012; Manajemen Pemasaran; PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Departemen Keuangan, Republik Indonesia.

Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Departemen Dalam Negeri, Republik Indonesia.

Undang Undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah, Departemen Dalam Negeri, Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 34 tahun 2000 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Departemen Keuangan, Republik Indonesia.