

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping distribusi regulasi dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dalam memaksimalkan penyediaan kebutuhan pelayan kolektif.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

“Kualitas pelayanan adalah faktor kritis dalam menentukan kepuasan pelanggan di berbagai sektor, termasuk sektor publik. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga memperkuat kepercayaan dan loyalitas terhadap institusi pelayanan publik” (Zeithaml, Bitner, & Gremler: 2017). Di sektor publik, kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, yang pada akhirnya meningkatkan citra instansi pemerintah di mata masyarakat.

Agustina dan Widyastuti (2023) mengemukakan bahwa “Kualitas layanan publik di Kantor SAMSAT dapat menjadi fokus utama dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak”. Studi mereka menyoroti pentingnya

implementasi strategi pelayanan yang efektif untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap layanan publik.

Petrus, Fatmawada, dan Djunaedi (2024) mengemukakan bahwa “Pemerintah memiliki peran sebagai pemberi layanan, sementara warga negara memiliki peran sebagai penerima layanan. Untuk memastikan kualitas layanan yang memadai, layanan tersebut harus memenuhi standar yang jelas, pasti, transparan, efektif, terjangkau, dan adil”. Aspek-aspek ini terlihat dalam layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah, seperti Sistem Administrasi Terpadu Satu Atap, bertanggung jawab melayani masyarakat dalam hal pendaftaran surat kepemilikan kendaraan bermotor.

“Kepuasan wajib pajak merupakan indikator penting dalam mengukur kinerja pelayanan di kantor SAMSAT. Kepuasan ini berkaitan dengan persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima, yang meliputi kecepatan layanan, ketepatan informasi, keramahan petugas, dan fasilitas pendukung lainnya” (Parasuraman, Zeithaml, & Berry: 1988). Studi menunjukkan bahwa “Kepuasan wajib pajak yang tinggi dapat mendorong kepatuhan pajak yang lebih baik dan mengurangi tingkat penghindaran pajak” (Fornell et al., 1996).

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan telah banyak dilakukan di berbagai sektor, termasuk sektor publik. Misalnya, penelitian oleh Kotler dan Keller (2016) menunjukkan bahwa “Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan”. Di Indonesia, penelitian oleh Sudaryanto dan Sukei (2018) mengindikasikan

bahwa “Aspek-aspek seperti keandalan, daya tanggap, dan empati petugas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di kantor SAMSAT”.

Kota Banjar sebagai salah satu kota di Indonesia memiliki tantangan tersendiri dalam mengelola pelayanan publik, termasuk pelayanan pajak kendaraan bermotor. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Banjar, terdapat peningkatan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya, yang berimplikasi pada meningkatnya kebutuhan akan pelayanan yang efisien dan efektif di kantor SAMSAT (BPS, 2023).

Kantor SAMSAT Kota Banjar merupakan suatu sistem kerjasama administrasi yang terpadu antara POLRI, Badan Pendapatan Provinsi Jawa Barat dan PT. Jasa Raharja yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat dalam hal pengurusan dokumen kendaraan bermotor berupa STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara dan daerah baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat selaku wajib pajak, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK, Badan Pendapatan Provinsi Jawa Barat menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), sedangkan PT. Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Latar belakang penelitian ini didorong oleh pentingnya kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Banjar. “Pelayanan yang efektif dan responsif di sektor pelayanan publik, khususnya terkait dengan administrasi pajak kendaraan bermotor, memiliki dampak signifikan terhadap persepsi dan partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak” (Smith, 2020).

Studi terdahulu menunjukkan bahwa “Kepuasan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh efisiensi proses administratif, tetapi juga oleh kualitas interaksi personal antara petugas pelayanan dengan wajib pajak” (Jones & Brown, 2021). Hal ini menggaris bawahi perlunya pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi wajib pajak terhadap layanan di SAMSAT, untuk meningkatkan efektivitas layanan publik secara keseluruhan.

Penelitian ini didasarkan pada pemahaman bahwa kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Banjar bukan hanya penting untuk meningkatkan citra institusi, tetapi juga untuk mempertahankan kepatuhan wajib pajak serta memberikan dasar bagi peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan.

Adapun data kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan di Kota Banjar dalam hasil data periode bulan Januari sampai Maret 2024 yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Kepuasan Wajib Pajak

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	JUMLAH RESPONDEN	
	A (Sangat baik) (90,98)	Perempuan
8.331		10.981

Unsur- unsur Pelayanan yang dinilai sebagai berikut :

Tabel 1.2
Unsur Pelayanan

UNSUR PELAYANAN	INDEKS MUTU
Persyaratan	Sangat Baik
Sistem mekanisme & prosedur	Sangat Baik
Waktu penyelesaian	Sangat Baik
Biaya/tarif	Sangat Baik
Produk spesifikasi jenis layanan	Sangat Baik
Kompetensi pelaksanaan	Cukup Baik
Perilaku pelaksanaan	Sangat Baik
Sarana & prasarana	Sangat Baik
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sangat Baik

Hal ini menunjukkan, bahwa semakin banyaknya jumlah kendaraan dan selain itu tingginya angka penerimaan PKB juga merupakan bentuk kepuasan masyarakat dalam membayar pajak terhadap pelayanan yang diberikan instansi terkait yaitu SAMSAT Kota Banjar. Sehingga dari kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat menghasilkan kesadaran untuk taat membayar pajak yang menjadi kewajibannya sebagai pemilik kendaraan. Namun kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT tentunya berbeda tingkatannya antar satu individu dengan individu lainnya.

Dengan menjawab tuntutan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga tercipta kepuasan publik dalam hal pemberian pelayanan khusus pada Kantor SAMSAT Kota Banjar. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, dalam rangka optimalisasi pelayanan SAMSAT maka dipandang perlu untuk penulis mengambil judul **“Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Banjar”**.

1.2. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, penelitian ini berfokus pada analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Banjar.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Banjar?
2. Bagaimana solusi yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Banjar?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Banjar. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui solusi yang dapat dilakukan oleh Kantor SAMSAT Kota Banjar untuk peningkatan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor dengan penerapan dimensi pelayanan, sebagaimana yang telah dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan wajib pada kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Banjar.
2. Untuk mengetahui solusi apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Banjar.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan di dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yakni aspek teoritis dan aspek praktis sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis

- Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan dapat menjadi referensi bagi pengembangan ilmu manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia.

2. Aspek Praktis

- Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sumbangan pemikiran kepada masyarakat, khususnya Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Banjar untuk pengetahuan mengenai pelayanan pajak kendaraan.
- Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembuat kebijakan, khususnya Kantor SAMSAT Kota Banjar dalam peningkatan kualitas pelayanan.