

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1. Manajemen

2.1.1.1. Teori tentang Manajemen

Dalam sebuah organisasi dibutuhkan manajemen untuk mengatur proses penyelenggaraan organisasi hingga tercapainya tujuan dari organisasi tersebut. Ada banyak perspektif berbeda tentang manajemen. Manajemen pada dasarnya adalah seni mengelola atau mengatur. Seni ini sangat penting untuk menjaga perusahaan atau organisasi tetap stabil. Demi tercapainya keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi dalam menjalankan usahanya harus mengelola manajemennya dengan baik. Baik itu dalam mengelola karyawan maupun segala sistem yang ada di dalam organisasi tersebut. Menurut Stoner dalam Handoko (2014:8) berpendapat bahwa “Manajemen adalah proses perencanaan pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan”.

Adapun menurut Manullang dalam Ratminto dan Atik (2012:1) menerangkan manajemen sebagai “Suatu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasi, pengarahan, penyusunan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan

terlebih dahulu”. lebih lanjut, mengenai pengertian manajemen Hasibuan (2015:2) mendefinisikan sebagai berikut:

“Suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.”

Berdasarkan pemahaman sebelumnya mengenai manajemen, penelitian ini menetapkan bahwa manajemen adalah kumpulan tindakan, termasuk perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, yang dicapai dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.1.2. Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia di dalam sebuah perusahaan maupun organisasi memiliki peran yang sangat penting. Pengelolaan, perencanaan dan pengorganisasian di lingkungan organisasi memerlukan sumber daya manusia untuk menjalankan prosesnya. Hasibuan (2014:10) menjelaskan bahwa “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, pegawai, dan masyarakat”. Adapun pandangan Rivai dan Sagala (2013:18) menyatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu dari bidang manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian, sumber daya manusia dalam sebuah organisasi”.

Adapun Bintoro dan Daryanto (2017:7) menyatakan bahwa:

“Manajemen Sumber Daya Manusia disingkat MSDM adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga menjadi maksimal.”

Sedangkan menurut Sofyandi (2013:17) menyatakan bahwa:

“Manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, leading, dan controlling*, di dalam setiap aktivitas/fungsi operasional sumber daya manusia mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditunjukkan bagi peningkatan kontribusi dari sumber daya manusia organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.”

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu yang mengatur, merencanakan, dan memproses hubungan dan peran orang-orang yang bekerja untuk perusahaan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi.

2.1.2. Kualitas Pelayanan

2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Goetsch dan Davis dalam Fandy Tjiptono, (1998: 4) mendefinisikan “Kualitas sebagai kondisi dinamis yang

berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Adapun dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989:467) “Kualitas diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu dan derajat atau tarif mutu”. Pada prinsipnya kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi masyarakat atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diinginkan atau diharapkan. Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan memuaskan.

Menurut Dwiyanto (2015) “Kualitas pelayanan dihasilkan oleh interaksi antara sistem layanan, sumber daya manusia yang menyediakan layanan, strategi, dan pelanggan (pelanggan). Kualitas pelayanan publik di pengaruhi oleh interaksi antara sistem pelayanan, SDM, strategi, dan pelanggan penyedia layanan. Jika prosedur pelayanan jelas dan tepat, maka sistem pelayanan publik yang baik juga akan menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas”. Selain itu menurut Trigono (2016), “Pelayanan adalah melayani setiap saat, tepat dan memuaskan, santun, ramah, membantu, dan profesional”. Kualitas pelayanan merupakan persyaratan yang harus dipenuhi jika menyangkut kualitas sumber daya manusia, proses kerja, atau produk yang dihasilkan. Kapasitas untuk memuaskan mereka yang dilayani, baik secara internal maupun eksternal, sesuai dengan persyaratan dan tuntutan pelanggan adalah definisi kualitas terbaik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut H.A.S Moenir (2000: 88-123) meliputi enam faktor yaitu:

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran dapat dirumuskan suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan, dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, Ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Sehingga dengan adanya faktor kesadaran dari para pegawai yang memberikan pelayanan diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, meliputi:

- a. Kewenangan erat hubungannya dengan sahnya suatu perbuatan atau tindakan yang diambil, termasuk perbuatan aturan yang akan mengikat berbagai pihak.
- b. Pengetahuan dan pengalaman diharapkan ia dapat mempunyai pandangan jauh kedepan sehingga aturan yang dibuat dapat menjangkau waktu yang cukup panjang.

- c. Kemampuan bahasa dalam membuat aturan yang dimaksud adalah mampu menggunakan bahasa sederhana dan mudah dimengerti.
- d. Pemahaman oleh pelaksana. Petugas pelaksana haruslah memahami terlebih dahulu maksud dan arti aturan itu, sehingga mampu memberikan penjelasan serta pelayanan yang tepat dan cepat.
- e. Disiplin pelaksana. Dalam hal ini adalah disiplin waktu dan disiplin kerja atau perbuatan. Disiplin waktu tanpa disertai disiplin kerja tidak ada artinya, dengan kata lain tidak ada hasil sesuai dengan ketentuan organisasi, dan sebaliknya.

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelaksanaan yang dimaksud dalam hal ini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan sarana pendukung mekanisme kerja didalam organisasi adalah sistem, prosedur dan metode.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan oleh orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor Kemampuan dan Ketrampilan

Kemampuan berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan, sedangkan ketrampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas dengan menggunakan anggota badan dan peralatan yang tersedia.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Fungsi sarana pelayanan antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktifitas, baik barang atau jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- d. Ketepatan susunan.
- e. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- f. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berknaan dengan

hal tersebut, Zeithaml et. al. dalam Hardiansyah (2018:55) menerangkan bahwa:

“Servoual is an empirically derived method that may be used by a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service needs of target customers. These measured perceptions of services quality for the organization in question, are then compares against an organization that is “excellent”. The resulting gap analysis may then be used as a driver for services quality improvements”.

Servoual adalah metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Metode ini mencakup pengembangan pemahaman tentang kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan, yang diukur dari persepsi mereka tentang kualitas layanan organisasi yang bersangkutan dan dibandingkan dengan sebuah organisasi yang "sangat baik". Analisis kesenjangan yang dilakukan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

Selanjutnya, Zeithaml et. al. menyatakan bahwa:

*“Kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *expected services* dan *preceived service*. *Expected services* dan *preceived service* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: (1) *Tangibles*. *Appearence of physical facilities, eipment, personel, and communication materials*; (2) *Reliability*. *Ability to perform the promised service dependably and accurately*; (3) *Responsiveness*. *Willingness to help customers and provide prompt service*; (4) *Competence*. *Possession of required skill and knowledge to perform service*; (5) *Courtesy*. *Politeness, respect, consideration and friendliness of contact personnel*; (6) *Credibility*. *Trutworthiness, believebility, honesty of the service provider*; (7) *Feel secure*. *Freeom form danger, risk, or doubt*; (8) *Access*. *Approachable and easy to contact*; (9)*

Communication. Listens to its costumers and acknowledges their comments, keep costumers informed. In a language which they can understand; (10) Understanding their costumers. Making the effort to know costumers and their need.”

Berdasarkan uraian di atas dijelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu (1) *Tangible* (terlihat/terjamah) yang terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komuniikasi; (2) *Reliable* (kehandalan), terdiri dari kemampuan inti pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; (3) *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen, bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; (4) *Competence* (kompeten), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan; (5) *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak; (6) *Credibilit* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat; (7) *Feel secure* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko; (8) *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendakatan; (9) *Communication* (kemounikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; dan (10) *Understanding their customer* (memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml, et. al. menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi Servoual (kualitas pelayanan) sebagai berikut: (1) *Tangibles. Appearence of physical facilities, eipment, personel, and communication materials*; (2) *Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately*; (3) *Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service*; (4) *Assurace. Knowledge and courtesy of employes and their ability to convey trust and confidence*; and (5) *Emphaty. The firm provides care and individualized attention to its costumers.*

2.1.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Membangun kualitas pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal mudah, karena akan ditemukan tantangan dan kendala yang harus dihadapi dengan positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala tersebut wajar terjadi mengingat banyaknya komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan tersebut, dapat dilakukan melalui survei pelanggan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan. Bagaimana mengukur kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan. Terdapat banyak dimensi yang dirancang para ahli yang dapat diadopsi atau sebagai alat pemandu bagi aparatur.

Dimensi kualitas pelayanan menurut para ahli tidak hanya satu, tetapi terdapat berbagai macam, namun perlu diketahui bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik yang akan dieksplorasi “tidak ada satupun metafora tunggal” yang dapat memberikan teori umum atau berlaku secara umum, setiap dimensi memberikan keunggulan komparatif sebagai penjelasan dalam konteks yang berbeda-beda. Hal ini dipertegas oleh Winardi dalam Hardiansyah (2014:45) yang menyatakan bahwa “Apabila kita ingin melaksanakan eksplorasi hingga melampaui model sederhana yang dikemukakan maka akan kita menghadapi kenyataan bahwa tidak ada teori yang diterima secara universal dan yang mencakup segala hal. Yang ada adalah banyak teori yang mendekati persoalan pokok dari berbagai macam perspektif.”

Menurut Van Looy dalam Hardiansyah (2018:45), suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi beberapa syarat apabila:

1. Dimensi bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.
2. Model harus bersifat universal, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.

3. Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas.
4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak dapat dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Menurut Zeithaml et. al (Hardiansyah, 2018:63), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari dimensi, yaitu:

1. Bentuk Fisik (*Tangible*), yaitu dimensi yang menunjukkan kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan yang terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu dimensi yang menunjukkan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu dimensi yang menunjukkan kemampuan untuk memberi tanggapan dengan cepat dan tepat dalam melayani dan merespon setiap keluhan dari pengguna layanan.
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu dimensi yang menunjukkan kemampuan pegawai dalam hal pengetahuan dan kesopanan

petugas serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.

5. Empati (*Empathy*), yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari tulus dan bersifat individual berupa memahami keinginan pengguna layanan dari petugas.

2.1.3. Kepuasan Wajib Pajak

Sebagaimana telah dikemukakan Kotler (2009) dalam total kepuasan wajib pajak bahwa “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) pelayanan yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan”. Sebagaimana pendapat lain, yang telah dikemukakan Day dalam Tjiptono (2011) bahwa “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan wajib pajak adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan pemakainya).”

Pengukuran kepuasan seperti yang dikemukakan Kotler dalam Tjiptono (2011), terdapat empat metode untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan yang dalam hal ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para wajib pajak untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Media yang

digunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain. Semua informasi yang diperoleh dalam metode ini dapat memberikan ide baru dan masukan yang berharga kepada SAMSAT Kota Banjar, sehingga memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk masalah-masalah yang timbul. Akan tetapi karena metode ini bersifat, maka sulit mendapatkan gambar lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan wajib pajak.

2. Survei Kepuasan Wajib Pajak

Umumnya penelitian mengenai kepuasan wajib pajak dilakukan dengan penelitian survei baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei, SAMSAT Kota Banjar akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari wajib pajak dan juga memberi tanda positif bahwa SAMSAT Kota Banjar menaruh perhatian terhadap wajib pajak.

3. *Ghost Shipping* (Belanja Siluman)

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang *ghost shipper* untuk berperan dan bersikap sebagai wajib pajak yang potensial. Lalu *ghost shipper* menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan pelayanan petugas wajib pajak dalam melayani wajib pajak tersebut. Selain itu para *ghost shipper* juga dapat mengamati atau menilai cara SAMSAT

Kota Banjar dapat menjawab pertanyaan wajib pajak dan menangani setiap keluhan.

4. *Lost Customer Analysis* (Analisis Pelanggan yang Hilang)

Organisasi seyogyanya menghubungi para wajib pajak serta mencari tau apa penyebab wajib pajak menunggak membayar pajak, mengapa hal itu bisa terjadi dan agar dapat mengambil kebijakan perbaikan dan penyempurnaan selanjutnya. Peningkatan kehilangan wajib pajak menunjukkan kegagalan sebuah organisasi dalam memuaskan wajib pajak. Pengukuran pelanggan harus dilakukan secara terus menerus, sebab keadaan pelanggan terus berubah-ubah. Hal ini bertujuan agar SAMSAT Kota Banjar terus mempertahankan dan/atau meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam kondisi yang berubah-ubah.

2.1.3. Pajak Kendaraan Bermotor

Kendaraan bermotor merupakan semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang bergerak. Contoh Alat-alat besar dan berat antara lain: Mesin giling, *buldozer*, *loader*, *forklift*, *dumptruck*, traktor, dan lain sebagainya.

Pemungutan PKB didasarkan pada Undang-Undang Nomor 18 tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 tahun 2000 dan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah. Penerapan PKB pada suatu provinsi didasarkan pada peraturan daerah yang bersangkutan sebagai landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan, pengenaan, dan pemungutan PKB di provinsi yang bersangkutan.

Pemungutan PKB merupakan satu kesatuan dengan pengurusan administrasi kendaraan bermotor lainnya. Khusus pemungutan PKB untuk alat-alat besar dan alat-alat berat yang bergerak dilakukan hanya oleh pemerintah daerah. Pajak kendaraan bermotor itu ada dua macam, yaitu pajak kendaraan bermotor tahunan dan pajak kendaraan bermotor lima tahunan.

a. Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan

Pajak kendaraan bermotor tahunan, yaitu pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan setiap satu tahun sekali sesuai dengan masa berlaku kendaraan bermotor tersebut. Bukti pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan ini adalah dengan pengesahan pada Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

b. Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan

Pajak kendaraan bermotor lima tahunan, yaitu sama halnya seperti pajak kendaraan bermotor tahunan, akan tetapi didalam pajak

kendaraan bermotor lima tahunan ini akan terjadi pergantian plat nomor kendaraan bermotor untuk masa berlaku lima tahun kedepan.

2.2. Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Penelitian berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Lima Puluh Kabupaten Batu Bara”, oleh Ahmad Fachrizal, Universitas Medan Area, 2023. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun hasil penelitian menunjukkan *Tangible* (Berwujud) Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara cukup baik. Walaupun kenyamanan sarana dan prasarana di nilai belum optimal. *Reliability* (Keandalan) Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara sudah baik, dikarenakan kemampuan memberikan pelayanan sudah terpercaya, akurat, tepat. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan) Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara dinilai cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi. *Assurance* (Jaminan) Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara di nilai belum baik di karenakan tidak sesuai dengan Pelayanan Publik mengenai asas ketepatan waktu. *Emphaty* (Empati) Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara kategori rendah.

Karena sikap membeda-bedakan yang belum sesuai dengan standar pelayanan publik.

2. Penelitian berjudul “Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Banda Aceh”, oleh Roni Setiawan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2022. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah deskriptif kualitatif. Adapun hasil dari penelitian menunjukkan bahwa program pelayanan PKB terdiri dari tahunan dan lima tahunan. Prosedur PKB tahunan dimulai dengan registrasi, pengecekan dan pengesahan didampingi oleh petugas kepolisian, penetapan dan validasi biaya PKB oleh petugas Dispenda, penetapan SWDKLLJ oleh petugas Dispenda, pembayaran oleh petugas Bank Aceh, dan penyerahan. Selain pembayaran di kantor wajib pajak mendapatkan pelayanan melalui *Drive Thru* dan SAMSAT keliling dapat dilaksanakan dalam satu loket dengan persyaratan STNK asli dan identitas diri (e-KTP) pemilik kendaraan bermotor harus sinkron. Besar tarif PKB tahunan di atur dalam Peraturan Gubernur Aceh Nomor 26 Tahun 2021 di mana tarif PKB merupakan hasil perkalian dari koefisien bobot NJKB dengan koefisien koefisien bobot yang mencerminkan kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan, serta tarif progresif dari data kepemilikan kendaraan bermotor. Pelayanan PKB lima tahunan hanya dapat dilakukan di kantor SAMSAT tempat kendaraan bermotor pertama kali terdaftar, karena membutuhkan pengecekan fisik ranmor untuk prosedur

regident ranmor. Tarif PKB lima tahunan total dari PKB tahunan ditambah dengan tarif administrasi pergantian STNK dan TNBK baru yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 60 Tahun 2016.

3. Penelitian berjudul “Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Selatan Kota Medan”, oleh Herlinus Waruwu, Universitas Medan Area, 2022. Metode yang digunakan pada penelitian tersebut adalah metode kualitatif, dengan teknik dan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian tersebut dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Selatan sudah memenuhi standar pelayanan yang baik dan telah memberikan pelayanan prima bagi pelayanan pajak serta sarana prasaran yang mendukung proses kegiatan pelayanan sehingga berjalan dengan lancar.
4. Penelitian berjudul “Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kotapinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan”, oleh Delita Astuti, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentas. Adapun hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang

Kabupaten Labuhanbatu Selatan dari lima indikator yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* sudah memadai dan cukup baik secara keseluruhan, namun masih ada yang belum memenuhi yaitu pada indikator *tangibles* (berwujud) sarana dan prasarana serta kedisiplinan pegawai yang belum memenuhi prinsip pelayanan publik, indikator *empathy* (empati) pegawai melayani dengan tidak ramah, dan untuk indikator *reliability* (kehandalan) dalam melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor petugas tepat waktu dan bertanggung jawab, indikator *responsiveness* (ketanggapan) petugas melayani tepat sasaran, dan indikator *assurance* (jaminan) adanya kejelasan pada jaminan biaya, yang menjadi kendala-kendala kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan yaitu sarana dan prasarana, jaringan yang tiba-tiba offline, pegawai yang kurang disiplin waktu, dan belum mampu melakukan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

5. Penelitian berjudul “Dampak Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat”, oleh Andriawan, Universitas Galuh, 2019. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Adapun hasil penelitian tersebut adalah bahwa kinerja pegawai telah sesuai dengan aspek penilaian kinerja dan kepuasan masyarakat telah sesuai dengan aspek prosedur pelayanan, prasarat pelayanan, kejelasan tugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan,

keadilan, kesopanan dan keramahan, kewajaran biaya, kepastian biaya, meskipun masih terdapat indikator yang masih perlu dibenahi atau ditingkatkan.

6. Penelitian berjudul “Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Gowa”, oleh Hasnia Basir, 2018. Metode yang digunakan pada penelitian tersebut adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuisisioner/angket, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian tersebut adalah kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Wilayah Gowa sudah sangat baik yaitu 84.89%, faktor kesadaran 82.40%, faktor organisasi 84% dan faktor sarana pelayanan 85,10% yang menjadi faktor pendukung dalam pelayanan SAMSAT.

Tabel 2.1

Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu yang Relevan

| No | Nama Peneliti (Tahun) | Judul | Hasil Penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|-----|------------------------|--|--|--|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) |
| 1 | Ahmad Fachrizal (2023) | Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di | Hasil penelitian menunjukkan <i>Tangible</i> (Berwujud) Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara cukup baik. Walaupun kenyamanan sarana dan prasarana di nilai | Persamaan dalam penelitian yang dilakukan adalah mengkaji kualitas | Perbedaan dalam penelitian tersebut terdapat pada waktu dan tempat pelaksanaan |

| | | | | | |
|--|--|---|--|---|--------------------|
| | | <p>Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Lima Puluh Kabupaten Batu Bara</p> | <p>belum optimal. <i>Reliability</i> (Keandalan) Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara sudah baik. Dikarenakan kemampuan memberikan pelayanan sudah terpercaya, akurat, tepat. <i>Responsiveness</i> (Respon/Ketanggapan) Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara dinilai cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi. <i>Assurance</i> (Jaminan) Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara di nilai belum baik di karenakan tidak sesuai dengan Pelayanan Publik mengenai asas ketepatan waktu. <i>Emphaty</i> (Empati) Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara kategori rendah.</p> | <p>pelayanan di Kantor SAMSAT dan penggunaan dimensi pelayanan sebagai alat ukur kualitas pelayanan tersebut.</p> | <p>penelitian.</p> |
|--|--|---|--|---|--------------------|

| | | | | | |
|---|----------------------|--|---|---|---|
| | | | Karena sikap membeda-bedakan yang belum sesuai dengan standar pelayanan publik. | | |
| 2 | Roni Setiawan (2022) | Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Banda Aceh | Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa program pelayanan PKB terdiri dari tahunan dan lima tahunan. Prosedur PKB tahunan dimulai dengan registrasi, pengecekan dan pengesahan didampingi oleh petugas kepolisian, penetapan dan validasi biaya PKB oleh petugas Dispenda, penetapan SWDKLLJ oleh petugas Dispenda, pembayaran oleh petugas Bank Aceh, dan penyerahan. Selain pembayaran di kantor wajib pajak mendapatkan pelayanan melalui <i>Drive Thru</i> dan SAMSAT keliling dapat dilaksanakan | Persamaan dalam penelitian yang dilakukan adalah mengkaji kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT | Perbedaan dalam penelitian tersebut berfokus pada tarif PKB, serta terdapat perbedaan pada waktu dan tempat pelaksanaan penelitian. |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | | <p>dalam satu loket dengan persyaratan STNK asli dan identitas diri (e-KTP) pemilik kendaraan bermotor harus sinkron. Besar tarif PKB tahunan di atur dalam Peraturan Gubernur Aceh Nomor 26 Tahun 2021 di mana tarif PKB merupakan hasil perkalian dari koefisien bobot NJKB dengan koefisien koefisien bobot yang mencerminkan kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan, serta tarif progresif dari data kepemilikan kendaraan bermotor. Pelayanan PKB lima tahunan hanya dapat dilakukan di kantor SAMSAT tempat kendaraan bermotor pertama kali terdaftar, karena membutuhkan pengecekan fisik ranmor untuk prosedur</p> | | |
|--|--|--|---|--|--|

| | | | | | |
|---|------------------------|---|---|---|---|
| | | | regident ranmor. Tarif PKB lima tahunan total dari PKB tahunan ditambah dengan tarif administrasi pergantian STNK dan TNBK baru yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 60 Tahun 2016. | | |
| 3 | Herlinus Waruwu (2022) | Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Selatan Kota Medan | Hasil dari penelitian tersebut dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Selatan sudah memenuhi standar pelayanan yang baik dan telah memberikan pelayanan prima bagi pelayanan pajak serta sarana prasaran yang mendukung proses kegiatan pelayanan sehingga berjalan dengan lancar. | Persamaan dalam penelitian yang dilakukan adalah mengkaji kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT | Perbedaan dalam penelitian tersebut dititik beratkan pada pelayanan prima, serta terdapat perbedaan pada waktu dan tempat pelaksanaan penelitian. |

| | | | | | |
|---|----------------------------|--|--|---|--|
| 4 | Delita Astuti (2022) | Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kotapinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan | Hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan dari lima indikator yaitu <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> sudah memadai dan cukup baik secara keseluruhan, namun masih ada yang belum memenuhi yaitu pada indikator <i>tangibles</i> (berwujud) sarana dan prasarana serta kedisiplinan pegawai yang belum memenuhi prinsip pelayanan publik, indikator <i>empathy</i> (empati) pegawai melayani dengan tidak ramah, dan untuk indikator <i>reliability</i> (kehandalan) dalam | Persamaan dalam penelitian yang dilakukan adalah mengkaji kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT dan penggunaan dimensi pelayanan sebagai alat ukur kualitas pelayanan tersebut. | Perbedaan dalam penelitian tersebut terdapat pada waktu dan tempat pelaksanaan penelitian. |
|---|----------------------------|--|--|---|--|

| | | | | | |
|---|-----------|--------|---|-----------|-----------|
| | | | <p>melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor petugas tepat waktu dan bertanggung jawab, indikator <i>responsiveness</i> (ketanggapan) petugas melayani tepat sasaran, dan indikator <i>assurance</i> (jaminan) adanya kejelasan pada jaminan biaya, yang menjadi kendala-kendala kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan yaitu sarana dan prasarana, jaringan yang tiba-tiba offline, pegawai yang kurang disiplin waktu, dan belum mampu melakukan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.</p> | | |
| 5 | Andriawan | Dampak | Hasil penelitian | Persamaan | Perbedaan |

| | | | | | |
|---|---------------------|--|---|--|--|
| | (2019) | Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat | tersebut adalah bahwa kinerja pegawai telah sesuai dengan aspek penilaian kinerja dan kepuasan masyarakat telah sesuai dengan aspek prosedur pelayanan, prasarat pelayanan, kejelasan tugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan, keadilan kesopanan dan keramahan, kewajaran biaya, kepastian biaya, meskipun masih terdapat indikator yang masih perlu ditingkatkan. | dalam penelitian yang dilakukan adalah mengkaji kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT. | dalam penelitian tersebut terdapat pada waktu dan tempat pelaksanaan penelitian. |
| 6 | Hasnia Basir (2018) | Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah | Hasil dari penelitian tersebut adalah kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Wilaya Gowa sudah sangat baik yaitu 84.89%, faktor kesadaran 82.40%, faktor organisasi 84% dan faktor sarana pelayanan 85,10% | Persamaan dalam penelitian yang dilakukan adalah mengkaji kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT. | Perbedaan dalam penelitian tersebut terdapat pada metode penelitian yang menggunakan kuantitatif deskriptif, serta waktu |

| | | | | | |
|--|--|------|---|--|------------------------------------|
| | | Gowa | yang menjadi faktor pendukung dalam pelayanan SAMSAT. | | dan tempat pelaksanaan penelitian. |
|--|--|------|---|--|------------------------------------|

Sumber: Hasil Penelitian (diolah Peneliti), 2024

2.3. Pendekatan Masalah

Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian adalah Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Banjar. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif, dengan teknik dan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini adalah Kepala SAMSAT Kota Banjar, Seksi Penagihan Pajak SAMSAT Kota Banjar dan masyarakat wajib pajak. 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. Peneliti memutuskan untuk menggunakan teori Zeithaml dalam mengukur kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Banjar yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Adapun pendekatan masalah penelitian yang digambarkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2. 1
Paradigma Penelitian

