

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Deskripsi Obyek Penelitian

4.1.1.1. Gambaran Umum SAMSAT Kota Banjar

Penelitian dilakukan di Kantor SAMSAT Kota Banjar yang berlokasi di Jl. Gerilya Pamongkoran, Banjar, Kecamatan Banjar, Kota Banjar 26311. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau yang lebih sering dikenal dengan SAMSAT merupakan sistem manajemen yang diperkenalkan untuk menyederhanakan dan memudahkan pengelolaan pelayanan pajak kendaraan bermotor bagi masyarakat umum yang beroperasi di dalam suatu gedung.

4.1.1.2. Visi dan Misi SAMSAT Kota Banjar

Penelitian dilakukan di Kantor SAMSAT SAMSAT Kota Banjar memiliki visi dan misi yang mengacu pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Jawa Barat, yaitu sebagai berikut:

a. Visi

“Terwujudnya Jawa Barat Juara Lahir Batin dengan Inovasi dan Kolaborasi.” (Nilai Religius, Nilai Bahagia, Nilai Adil, Nilai Kolaboratif, dan Nilai Inovatif)

b. Misi

Misi Pertama, membentuk manusia Pancasila yang bertaqwa;

melalui peningkatan peran masjid dan tempat ibadah sebagai pusat peradaban, dengan sasaran misi yaitu pesantren juara, masjid juara, dan ulama juara.

Misi Kedua, melahirkan manusia yang berbudaya, berkualitas, bahagia dan produktif melalui peningkatan pelayanan publik dan inovatif, dengan sasaran misi yaitu kesehatan juara, perempuan juara, olahraga juara, budaya juara, sekolah juara, guru juara, ibu juara, millennial juara, perguruan tinggi juara, dan SMK juara.

Misi Ketiga, mempercepat pertumbuhan dan pemerataan pembangunan berbasis lingkungan dan tata ruang yang berkelanjutan melalui peningkatan konektivitas wilayah dan penataan daerah, dengan sasaran misi yaitu transportasi juara, logistik juara, gerbang desa juara, kota juara, pantura juara, pansela juara, dan energi juara.

Misi Keempat, meningkatkan produktivitas dan daya saing ekonomi umat yang sejahtera dan adil melalui pemanfaatan teknologi digital dan kolaborasi dengan pusat-pusat inovasi serta pelaku pembangunan, dengan sasaran misi yaitu nelayan juara, pariwisata juara, lingkungan juara, kelola sampah juara, pasar juara, petani juara, umat juara, UMKM juara, dan wirausaha juara.

Misi Kelima, mewujudkan tata kelola pemerintahan yang inovatif dan kepemimpinan yang kolaboratif antara pemerintahan pusat, provinsi, dan kabupaten/kota, dengan sasaran misi yaitu birokrasi juara, APBD juara, ASN juara, dan BUMD juara.

4.1.2. Deskripsi Hasil Penelitian

4.1.2.1. Deskripsi Kualitas Pelayanan Kantor SAMSAT Kota Banjar

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

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 digunakan dimensi kualitas pelayanan sebagai alat ukur. 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 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 (*Emphaty*), yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari tulus dan bersifat individual berupa memahami keinginan pengguna layanan dari petugas.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, maka peneliti melakukan serangkaian kegiatan pengumpulan data mengenai kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak

kendaraan bermotor pada instansi Kantor SAMSAT Kota Banjar. Adapun hasil dari wawancara yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Bentuk Fisik (*Tangible*)

Dimensi *Tangible* atau bentuk fisik, merujuk pada kemampuan organisasi dalam menunjang eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dsb), Perlengkapan, peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

Adapun hasil wawancara mengenai bukti fisik (*tangible*) dalam kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Banjar dengan pertanyaan sebagai berikut: **Silakan saudara sampaikan pendapat mengenai fasilitas fisik, peralatan personil, dan komunikasi yang tersedia di Kantor SAMSAT Kota Banjar**

Pertanyaan tersebut diajukan kepada informan untuk mengetahui pendapat informan mengenai fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi yang tersedia di Kantor

SAMSAT Kota Banjar. Berikut penulis sajikan jawaban yang diberikan oleh informan dalam penelitian.

Jawaban pertama diberikan oleh Informan 1, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Fasilitas fisik di Kantor SAMSAT Kota Banjar cukup memadai, dengan ruang tunggu yang nyaman, toilet yang bersih, dan ruang pelayanan yang tertata rapi. Peralatan personil juga lengkap, mulai dari komputer yang canggih hingga sistem antrian elektronik. Komunikasi antar petugas dan dengan wajib pajak berjalan lancar berkat adanya interkom dan papan informasi digital yang selalu diperbarui. Namun, kami terus berupaya untuk meningkatkan kualitas fasilitas ini agar lebih optimal.

Pertanyaan yang sama penulis tanyakan kepada Informan 2, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Fasilitas fisik di Kantor SAMSAT Kota Banjar sangat mendukung operasional sehari-hari. Ruang pelayanan yang luas dan bersih, serta peralatan seperti komputer dan mesin cetak yang selalu siap digunakan, membuat proses pelayanan lebih efisien. Sistem komunikasi juga baik, dengan adanya saluran telepon internal dan eksternal yang memadai. Namun, perlu ditingkatkan lagi untuk mengantisipasi peningkatan jumlah wajib pajak.

Wawancara selanjutnya penulis lakukan pada Informan 3 dengan pertanyaan yang sama pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Fasilitas fisik di Kantor SAMSAT Kota Banjar cukup baik, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Ruang pelayanan bersih dan nyaman, tetapi terkadang terlalu penuh saat jam sibuk. Peralatan personil, seperti komputer dan printer, berfungsi dengan baik dan mendukung kelancaran pekerjaan. Komunikasi antar petugas juga berjalan dengan baik berkat adanya sistem komunikasi internal yang efektif.

Selanjutnya pertanyaan yang sama penulis tanyakan pada Informan 4, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Fasilitas fisik di Kantor SAMSAT Kota Banjar sudah cukup memadai dengan ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas penunjang yang baik. Peralatan seperti komputer, printer, dan sistem antrian elektronik juga berfungsi dengan baik, mendukung kelancaran pelayanan. Komunikasi antar petugas dan dengan wajib pajak dilakukan secara efektif melalui berbagai saluran, termasuk interkom dan papan informasi digital.

Pertanyaan yang sama penulis tanyakan pada Informan 5, pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Fasilitas fisik di Kantor SAMSAT Kota Banjar cukup baik dan nyaman. Ruang tunggu cukup luas dan bersih, serta dilengkapi dengan AC yang membuat suasana lebih nyaman. Peralatan yang digunakan juga terlihat modern dan berfungsi dengan baik, mendukung proses pelayanan. Komunikasi antar petugas dan dengan wajib pajak juga berjalan dengan lancar.

Adapun pertanyaan yang sama, diajukan kepada Informan 6 pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Fasilitas fisik di Kantor SAMSAT Kota Banjar cukup memadai. Ruang tunggu yang nyaman dan cukup sejuk dengan AC dan tempat duduk yang cukup banyak membuat suasana lebih nyaman. Peralatan seperti komputer dan sistem antrian elektronik juga berfungsi dengan baik. Komunikasi antar petugas dan dengan wajib pajak berjalan dengan baik, mempermudah proses pelayanan.

Selanjutnya, pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 7 di Fasilitas Pelayanan SAMSAT Keliling pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Fasilitas fisik di layanan SAMSAT Keliling sudah cukup memadai untuk kebutuhan mobile, namun komunikasi antara petugas dan wajib pajak masih kurang. Saya merasa informasi mengenai layanan dan prosedur tidak tersampaikan dengan baik karena sosialisasi yang kurang.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 8 di Fasilitas Pelayanan SAMSAT Keliling pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Fasilitas fisik di layanan SAMSAT Keliling cukup memadai dan praktis untuk layanan bergerak. Namun, komunikasi antara petugas dan wajib pajak masih kurang efektif. Sosialisasi mengenai layanan yang tersedia perlu ditingkatkan agar informasi lebih jelas dan mudah dipahami.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 9 di Kantor SAMSAT Kota Banjar pada hari Senin, tanggal 22 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Secara umum, fasilitas fisik di Kantor Samsat Kota Banjar cukup memadai, namun ruang tunggu perlu ditingkatkan. Sering kali saya harus berdiri karena kurangnya tempat duduk. Peralatan personil terlihat sudah modern dan memadai. Mengenai komunikasi, informasi yang diberikan oleh petugas terkadang kurang jelas dan tidak konsisten, sehingga sering menimbulkan kebingungan.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 10 di Kantor SAMSAT Kota Banjar pada hari Senin, tanggal 22 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Fasilitas fisik di Kantor Samsat Kota Banjar cukup memadai, namun bisa ditingkatkan lagi. Misalnya, ruang tunggu yang lebih nyaman dengan tambahan kursi dan pendingin udara. Peralatan personil tampak cukup canggih dan modern. Namun, komunikasi dari petugas seringkali tidak jelas, terutama terkait prosedur dan dokumen yang diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, diperoleh kesimpulan bahwa Kantor SAMSAT Kota Banjar memiliki fasilitas dan peralatan yang memadai untuk memberikan layanan kepada wajib pajak. Para informan umumnya menyatakan bahwa bangunan dan fasilitas tambahan seperti ruang tunggu dan loket layanan, serta peralatan elektronik seperti komputer dan mesin pencetak dokumen dalam kondisi baik dan berfungsi dengan baik. Ini menunjukkan bahwa pengelola memperhatikan sarana dan prasarana fisik yang diperlukan untuk menjalankan operasi sehari-hari.

Namun demikian, meskipun fasilitas fisik dan peralatan telah memadai, terdapat kekurangan signifikan dalam aspek

komunikasi antara petugas dan wajib pajak. Banyak informan merasa bahwa informasi mengenai layanan, prosedur, dan persyaratan administrasi tidak disampaikan dengan jelas dan lengkap oleh petugas. Hal ini seringkali menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian di kalangan wajib pajak mengenai langkah-langkah yang harus mereka ikuti untuk menyelesaikan urusan mereka di Kantor SAMSAT Kota Banjar.

2. **Kehandalan (*Reliability*)**

Dimensi *Reliability* (kehandalan) ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

Adapun hasil wawancara mengenai kehandalan (*reliability*) dalam kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Banjar dengan pertanyaan sebagai berikut: **Bagaimana pendapat saudara terkait kemampuan untuk memberikan**

pelayanan yang diberikan oleh Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar?

Pertanyaan tersebut diajukan kepada informan untuk mengetahui pendapat informan mengenai kemampuan memberikan pelayanan oleh Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar. Berikut penulis sajikan jawaban yang diberikan oleh informan dalam penelitian.

Jawaban pertama diberikan oleh Informan 1, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Para petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar telah mendapatkan pelatihan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak. Mereka memiliki kemampuan untuk menjelaskan prosedur dengan jelas dan membantu wajib pajak dalam menyelesaikan proses pembayaran pajak. Namun, kami terus melakukan evaluasi dan pelatihan rutin untuk meningkatkan kemampuan pelayanan mereka.

Pertanyaan yang sama penulis tanyakan kepada Informan 2, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan. Mereka telah dilatih untuk menangani berbagai situasi dengan tenang dan profesional. Kemampuan komunikasi mereka juga cukup baik, sehingga dapat menjelaskan prosedur dengan jelas kepada wajib pajak.

Wawancara selanjutnya penulis lakukan pada Informan 3 dengan pertanyaan yang sama pada hari Senin, tanggal 8 Juli

2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sangat baik. Kami dilatih untuk menghadapi berbagai situasi dengan profesionalisme dan empati. Meskipun demikian, kami terus berusaha untuk meningkatkan keterampilan kami melalui pelatihan dan workshop.

Selanjutnya pertanyaan yang sama penulis tanyakan pada Informan 4, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sangat baik. Mereka terlatih untuk menghadapi berbagai situasi dan memberikan solusi terbaik bagi wajib pajak. Kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam mengurangi waktu tunggu.

Pertanyaan yang sama penulis tanyakan pada Informan 5, pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar sangat memuaskan. Mereka sangat profesional dan cepat dalam menangani setiap urusan. Saya merasa sangat terbantu dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan yang mereka berikan.

Adapun pertanyaan yang sama, diajukan kepada Informan 6 pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Pelayanan yang diberikan oleh petugas cukup baik dan cepat, namun sering kali informasi yang disampaikan tidak lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi

mengenai prosedur dan layanan yang tersedia masih kurang efektif.

Selanjutnya, pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 7 di Fasilitas Pelayanan SAMSAT Keliling pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Pelayanan yang diberikan oleh petugas SAMSAT Keliling cukup baik, tetapi masih ada banyak informasi tentang prosedur dan layanan yang tidak saya ketahui. Sepertinya ada kekurangan dalam sosialisasi mengenai layanan ini, sehingga banyak wajib pajak yang kebingungan.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 8 di Fasilitas Pelayanan SAMSAT Keliling pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Pelayanan di SAMSAT Keliling cukup efisien dan cepat, tetapi sering kali informasi yang disampaikan oleh petugas tidak lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi mengenai prosedur dan layanan yang tersedia masih perlu ditingkatkan.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 9 di Kantor SAMSAT Kota Banjar pada hari Senin, tanggal 22 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Pelayanan yang diberikan petugas cukup cepat dan efisien. Mereka juga cukup responsif dalam menangani permintaan. Namun, ada beberapa petugas yang terlihat kurang ramah dan tampak terburu-buru, sehingga pelayanan terasa kurang personal.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 10 di Kantor SAMSAT Kota Banjar pada hari Senin, tanggal 22 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Pelayanan yang diberikan cukup baik dan efisien. Petugas mampu menangani proses dengan cepat, namun ada beberapa yang kurang ramah dan terlihat terburu-buru. Mereka perlu lebih memperhatikan kenyamanan wajib pajak selama proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar dalam memberikan pelayanan dinilai cukup baik oleh sebagian besar wajib pajak. Para petugas umumnya menunjukkan efisiensi dan kecepatan dalam menangani berbagai permintaan dan keluhan dari wajib pajak. Hal ini mencerminkan dedikasi dan profesionalisme petugas dalam menjalankan tugas mereka sehari-hari.

Namun, meskipun pelayanan yang diberikan tergolong cepat dan efisien, terdapat kekurangan yang signifikan dalam hal penyampaian informasi. Banyak wajib pajak merasa bahwa penjelasan yang diberikan oleh petugas sering kali tidak lengkap dan kurang jelas. Informasi mengenai prosedur, dokumen yang diperlukan, dan langkah-langkah yang harus diikuti tidak disampaikan dengan rinci, sehingga menyebabkan kebingungan di kalangan wajib pajak.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan.

Adapun hasil wawancara mengenai ketanggapan (*responsiveness*) dalam kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Banjar dengan pertanyaan sebagai berikut: **Bagaimana pendapat saudara mengenai kemampuan untuk memberikan tanggapan yang diberikan oleh Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar?**

Pertanyaan tersebut diajukan kepada informan untuk mengetahui pendapat informan mengenai kemampuan memberikan pelayanan oleh Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar. Berikut penulis sajikan jawaban yang diberikan oleh informan dalam penelitian.

Jawaban pertama diberikan oleh Informan 1, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar selalu siap memberikan tanggapan yang cepat dan tepat terhadap pertanyaan atau keluhan wajib pajak. Mereka dilatih untuk bersikap responsif dan solutif dalam menghadapi berbagai situasi. Kami juga memiliki mekanisme feedback yang memungkinkan wajib pajak memberikan masukan langsung mengenai kinerja petugas, sehingga kami dapat terus memperbaiki layanan kami.

Pertanyaan yang sama penulis tanyakan kepada Informan 2, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Tanggapan yang diberikan oleh petugas biasanya cepat dan tepat. Mereka selalu berusaha memberikan solusi terbaik untuk setiap masalah yang dihadapi oleh wajib pajak. Kami juga mendorong petugas untuk terus meningkatkan kemampuan mereka melalui berbagai pelatihan dan workshop.

Wawancara selanjutnya penulis lakukan pada Informan 3 dengan pertanyaan yang sama pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Kami selalu berusaha memberikan tanggapan yang cepat dan tepat kepada setiap wajib pajak. Kami memahami bahwa waktu mereka berharga, sehingga kami berupaya menyelesaikan setiap pertanyaan atau keluhan secepat mungkin.

Selanjutnya pertanyaan yang sama penulis tanyakan pada Informan 4, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar selalu siap memberikan tanggapan yang cepat dan tepat. Kami

memahami pentingnya respons yang cepat untuk mengurangi frustrasi wajib pajak dan memastikan proses berjalan lancar.

Pertanyaan yang sama penulis tanyakan pada Informan 5, pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar selalu memberikan tanggapan yang cepat dan tepat terhadap setiap pertanyaan atau keluhan saya. Mereka sangat responsif dan selalu siap membantu menyelesaikan masalah dengan solusi yang efektif.

Adapun pertanyaan yang sama, diajukan kepada Informan 6 pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Tanggapan dari petugas cukup cepat, namun informasi yang diberikan sering kali tidak jelas atau tidak lengkap. Kurangnya sosialisasi membuat banyak wajib pajak bingung tentang prosedur yang harus diikuti.

Selanjutnya, pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 7 di Fasilitas Pelayanan SAMSAT Keliling pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Petugas di SAMSAT Keliling cukup responsif, tetapi sering kali jawaban yang diberikan tidak lengkap atau tidak jelas. Sosialisasi yang kurang membuat banyak wajib pajak bingung tentang langkah-langkah yang harus diambil.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 8 di Fasilitas Pelayanan SAMSAT Keliling pada hari

Kamis, tanggal 18 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Tanggapan petugas cukup cepat, tetapi sering kali jawaban yang diberikan tidak lengkap atau kurang jelas. Kurangnya sosialisasi menyebabkan banyak wajib pajak merasa bingung mengenai langkah-langkah yang harus diikuti.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 9 di Kantor SAMSAT Kota Banjar pada hari Senin, tanggal 22 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Petugas cukup tanggap dalam menjawab pertanyaan dan menangani keluhan. Namun, ada kalanya tanggapan yang diberikan kurang memadai karena petugas terlihat tidak memiliki informasi yang lengkap atau tidak cukup memahami masalah yang dihadapi wajib pajak.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 10 di Kantor SAMSAT Kota Banjar pada hari Senin, tanggal 22 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Secara umum, petugas cukup tanggap dalam memberikan jawaban atas pertanyaan dan keluhan. Namun, beberapa petugas tampaknya kurang memiliki informasi yang lengkap atau cukup memahami masalah yang dihadapi wajib pajak, sehingga tanggapan yang diberikan terkadang kurang memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar dalam memberikan tanggapan terhadap pertanyaan dan keluhan wajib pajak cukup memadai. Sebagian besar wajib pajak merasa bahwa petugas responsif dan cepat dalam memberikan tanggapan terhadap berbagai permintaan dan permasalahan

yang diajukan. Respons cepat ini menunjukkan adanya komitmen dari petugas untuk memberikan pelayanan yang baik dan mengutamakan kepuasan wajib pajak.

4. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi Assurance (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Adapun hasil wawancara mengenai jaminan (*assurance*) dalam kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Banjar dengan pertanyaan sebagai berikut: **Silakan saudara sampaikan pendapat mengenai kemampuan Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar dalam hal pengetahuan dan kesopanan, serta kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.**

Pertanyaan tersebut diajukan kepada informan untuk mengetahui pendapat informan mengenai kemampuan memberikan pelayanan oleh Petugas di Kantor SAMSAT Kota

Banjar. Berikut penulis sajikan jawaban yang diberikan oleh informan dalam penelitian.

Jawaban pertama diberikan oleh Informan 1, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Petugas kami memiliki pengetahuan yang luas tentang peraturan dan prosedur terkait pajak kendaraan bermotor. Mereka juga dilatih untuk bersikap sopan dan ramah kepada setiap wajib pajak. Dengan pengetahuan yang dimiliki dan sikap yang baik, petugas dapat menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada wajib pajak, sehingga mereka merasa nyaman dan percaya diri saat berurusan di Kantor SAMSAT Kota Banjar.

Pertanyaan yang sama penulis tanyakan kepada Informan 2, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Petugas kami sangat berpengetahuan dan sopan. Mereka memahami peraturan dan prosedur dengan baik, serta selalu bersikap ramah kepada wajib pajak. Hal ini penting untuk menciptakan lingkungan yang positif dan menyampaikan kepercayaan serta keyakinan kepada wajib pajak bahwa mereka akan dilayani dengan baik.

Wawancara selanjutnya penulis lakukan pada Informan 3 dengan pertanyaan yang sama pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Kami dilatih untuk memiliki pengetahuan yang baik tentang semua aspek pelayanan dan peraturan yang

berlaku. Selain itu, kami juga diajarkan untuk selalu bersikap sopan dan ramah kepada setiap wajib pajak. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan dan keyakinan wajib pajak terhadap layanan yang kami berikan.

Selanjutnya pertanyaan yang sama penulis tanyakan pada Informan 4, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Petugas kami memiliki pengetahuan yang baik mengenai peraturan dan prosedur, serta selalu bersikap sopan dan ramah kepada wajib pajak. Hal ini membantu membangun kepercayaan dan keyakinan wajib pajak bahwa mereka akan dilayani dengan baik dan profesional.

Pertanyaan yang sama penulis tanyakan pada Informan 5, pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar memiliki pengetahuan yang baik mengenai prosedur dan peraturan, serta selalu bersikap sopan dan ramah. Hal ini memberikan rasa percaya dan keyakinan bahwa saya akan mendapatkan pelayanan yang terbaik.

Adapun pertanyaan yang sama, diajukan kepada Informan 6 pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Petugas memiliki pengetahuan yang baik dan bersikap sopan, tetapi perlu lebih proaktif dalam menyampaikan informasi kepada wajib pajak. Sosialisasi yang kurang memadai membuat banyak wajib pajak tidak yakin tentang proses yang harus mereka jalani.

Selanjutnya, pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 7 di Fasilitas Pelayanan SAMSAT Keliling pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Petugas memiliki pengetahuan yang baik dan bersikap sopan, namun informasi yang disampaikan terkadang tidak lengkap. Saya merasa mereka butuh pelatihan lebih lanjut tentang pentingnya sosialisasi layanan kepada wajib pajak.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 8 di Fasilitas Pelayanan SAMSAT Keliling pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Petugas memiliki pengetahuan yang cukup dan bersikap sopan, tetapi perlu lebih proaktif dalam memberikan informasi kepada wajib pajak. Sosialisasi yang kurang memadai menyebabkan banyak wajib pajak merasa tidak yakin tentang proses yang harus mereka jalani.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 9 di Kantor SAMSAT Kota Banjar pada hari Senin, tanggal 22 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Petugas memiliki pengetahuan yang cukup baik mengenai prosedur dan layanan yang ada. Mereka juga umumnya sopan dalam berinteraksi. Namun, ada beberapa petugas yang perlu lebih ditingkatkan dalam hal menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada wajib pajak.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 10 di Kantor SAMSAT Kota Banjar pada hari Senin, tanggal 22 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Petugas memiliki pengetahuan yang cukup mengenai prosedur dan layanan yang ada. Mereka juga cukup sopan dalam berinteraksi dengan wajib pajak. Namun, ada beberapa petugas yang perlu lebih ditingkatkan dalam hal menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada wajib pajak agar kami merasa lebih tenang dan percaya dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan, dapat disimpulkan bahwa petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar umumnya memiliki pengetahuan yang memadai mengenai tugas dan tanggung jawab mereka. Para wajib pajak merasa bahwa petugas mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dengan cukup baik, menunjukkan bahwa mereka memiliki pemahaman yang baik tentang prosedur dan layanan yang ada di kantor tersebut.

Selain itu, sikap kesopanan petugas juga mendapat apresiasi dari para wajib pajak. Petugas umumnya bersikap ramah, sopan, dan membantu, menciptakan lingkungan pelayanan yang positif dan nyaman. Sikap ini sangat penting dalam membangun hubungan baik antara petugas dan wajib pajak, serta meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan.

Namun, meskipun pengetahuan dan kesopanan petugas sudah cukup baik, ada beberapa area yang perlu ditingkatkan. Beberapa informan menyatakan bahwa petugas terkadang kurang proaktif dalam menyampaikan informasi penting dan

tidak selalu menjelaskan prosedur dengan detail. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam hal komunikasi dan penyampaian informasi agar wajib pajak merasa lebih yakin dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

5. Empati (*Empathy*)

Dimensi *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan.

Adapun hasil wawancara mengenai empati (*emphaty*) dalam kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Banjar dengan pertanyaan sebagai berikut: **Silakan saudara sampaikan pendapat mengenai Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar, apakah sudah memberikan perhatian yang baik kepada Wajib Pajak.**

Pertanyaan tersebut diajukan kepada informan untuk mengetahui pendapat informan mengenai kemampuan memberikan pelayanan oleh Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar. Berikut penulis sajikan jawaban yang diberikan oleh informan dalam penelitian.

Jawaban pertama diberikan oleh Informan 1, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar selalu berusaha memberikan perhatian yang baik kepada setiap wajib pajak. Mereka dilatih untuk mendengarkan dengan seksama dan memberikan solusi yang tepat sesuai kebutuhan wajib pajak. Kami juga memiliki program pengawasan untuk memastikan bahwa setiap petugas memberikan pelayanan yang terbaik.

Pertanyaan yang sama penulis tanyakan kepada Informan 2, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Ya, petugas kami selalu berusaha memberikan perhatian yang baik kepada wajib pajak. Mereka dilatih untuk mendengarkan keluhan dan kebutuhan wajib pajak dengan seksama, serta memberikan solusi yang memuaskan. Kami juga memiliki sistem pengawasan untuk memastikan bahwa setiap petugas memberikan perhatian yang maksimal.

Wawancara selanjutnya penulis lakukan pada Informan 3 dengan pertanyaan yang sama pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Kami selalu berusaha memberikan perhatian yang maksimal kepada setiap wajib pajak. Kami mendengarkan dengan seksama setiap keluhan atau pertanyaan mereka dan memberikan solusi yang tepat. Kami juga sering mendapatkan *feedback* positif mengenai perhatian yang kami berikan.

Selanjutnya pertanyaan yang sama penulis tanyakan pada Informan 4, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di

Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Kami selalu berusaha memberikan perhatian yang maksimal kepada wajib pajak. Setiap keluhan dan pertanyaan mereka kami tanggapi dengan serius dan kami berusaha memberikan solusi yang memuaskan.

Pertanyaan yang sama penulis tanyakan pada Informan 5, pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Ya, petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar selalu memberikan perhatian yang baik kepada saya sebagai wajib pajak. Mereka mendengarkan setiap keluhan dan pertanyaan saya dengan seksama, serta memberikan solusi yang memuaskan.

Adapun pertanyaan yang sama, diajukan kepada Informan 6 pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Petugas memberikan perhatian yang baik kepada wajib pajak, namun mereka perlu lebih banyak memberikan informasi penting. Sosialisasi yang kurang membuat banyak wajib pajak tidak mengetahui layanan yang tersedia dan prosedur yang harus diikuti.

Selanjutnya, pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 7 di Fasilitas Pelayanan SAMSAT Keliling pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Petugas sudah memberikan perhatian yang baik, namun mereka perlu lebih aktif dalam menyosialisasikan informasi penting mengenai layanan yang ada. Banyak wajib pajak yang tidak mengetahui layanan tertentu karena kurangnya informasi yang diberikan.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 8 di Fasilitas Pelayanan SAMSAT Keliling pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Petugas memberikan perhatian yang baik kepada wajib pajak, tetapi mereka perlu lebih banyak memberikan informasi penting. Kurangnya sosialisasi menyebabkan banyak wajib pajak tidak mengetahui layanan yang tersedia dan prosedur yang ada.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 9 di Kantor SAMSAT Kota Banjar pada hari Senin, tanggal 22 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Sebagian besar petugas memberikan perhatian yang cukup baik kepada wajib pajak. Mereka mencoba untuk membantu dengan cara terbaik yang mereka bisa. Namun, saat kantor sedang ramai, perhatian yang diberikan kurang maksimal karena banyaknya antrian dan permintaan yang harus ditangani.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 10 di Kantor SAMSAT Kota Banjar pada hari Senin, tanggal 22 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Sebagian besar petugas sudah memberikan perhatian yang baik kepada wajib pajak. Mereka berusaha untuk membantu dengan baik, meskipun saat kantor sedang ramai, perhatian yang diberikan terkadang kurang maksimal karena banyaknya antrian dan permintaan yang harus ditangani.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan, dapat disimpulkan bahwa perhatian yang diberikan oleh petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar kepada wajib

pajak umumnya dinilai cukup baik. Sebagian besar wajib pajak merasa bahwa petugas bersikap ramah dan siap membantu ketika dibutuhkan. Sikap proaktif dan kesediaan untuk membantu dari petugas menjadi salah satu aspek positif yang diakui oleh para wajib pajak.

4.1.2.2. Deskripsi Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kantor SAMSAT Kota Banjar

Kotler (2009) dalam total kepuasan wajib pajak, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) pelayanan yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

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

1. Sistem keluhan dan saran
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.
2. Survei kepuasan wajib pajak
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.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, maka peneliti melakukan serangkaian kegiatan pengumpulan data mengenai kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada instansi Kantor SAMSAT Kota Banjar. Adapun hasil dari wawancara yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Sistem ini memberikan wajib pajak kendaraan bermotor kesempatan yang luas untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan.

Adapun hasil wawancara mengenai saran, pendapat dan keluhan untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Banjar dengan pertanyaan sebagai berikut: **Silakan saudara sampaikan saran/pendapat untuk Kantor SAMSAT Kota Banjar.**

Pertanyaan tersebut diajukan kepada informan untuk mengetahui pendapat informan mengenai kemampuan

memberikan pelayanan oleh Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar. Berikut penulis sajikan jawaban yang diberikan oleh informan dalam penelitian.

Jawaban pertama diberikan oleh Informan 1, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Kami terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Banjar. Beberapa saran yang dapat kami berikan adalah meningkatkan fasilitas fisik dengan menambah ruang tunggu yang lebih luas dan nyaman, serta memperbarui peralatan teknologi untuk mempercepat proses pelayanan. Kami juga berencana untuk meningkatkan pelatihan bagi petugas agar mereka lebih terampil dalam menangani berbagai situasi.

Pertanyaan yang sama penulis tanyakan kepada Informan 2, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Saya menyarankan agar Kantor SAMSAT Kota Banjar terus meningkatkan kualitas fasilitas dan peralatan, serta menambah jumlah petugas di jam-jam sibuk untuk mempercepat proses pelayanan. Selain itu, perlu ada lebih banyak program edukasi untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak tepat waktu.

Wawancara selanjutnya penulis lakukan pada Informan 3 dengan pertanyaan yang sama pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Saya menyarankan agar Kantor SAMSAT Kota Banjar meningkatkan jumlah petugas di jam-jam sibuk untuk mempercepat proses pelayanan. Selain itu, perlu ada

peningkatan fasilitas, seperti menambah tempat duduk di ruang tunggu dan memperbaiki peralatan teknologi yang sudah mulai usang.

Selanjutnya pertanyaan yang sama penulis tanyakan pada Informan 4, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Saya menyarankan agar Kantor SAMSAT Kota Banjar terus memperbaiki fasilitas dan peralatan untuk mendukung pelayanan yang lebih baik. Selain itu, perlu ada penambahan jumlah petugas di jam-jam sibuk untuk mengurangi waktu tunggu wajib pajak.

Pertanyaan yang sama penulis tanyakan pada Informan 5, pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Saya menyarankan agar Kantor SAMSAT Kota Banjar terus meningkatkan fasilitas dan peralatan untuk mendukung pelayanan yang lebih baik. Selain itu, perlu ada penambahan jumlah petugas di jam-jam sibuk untuk mengurangi waktu tunggu.

Adapun pertanyaan yang sama, diajukan kepada Informan 6 pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Saya menyarankan agar SAMSAT Kota Banjar meningkatkan sosialisasi mengenai layanan dan prosedur yang tersedia, baik melalui media sosial, website, maupun papan informasi di lokasi. Hal ini akan sangat membantu wajib pajak dalam memahami proses yang harus diikuti.

Selanjutnya, pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 7 di Fasilitas Pelayanan SAMSAT

Keliling pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Saya menyarankan agar SAMSAT Kota Banjar meningkatkan sosialisasi mengenai layanan dan prosedur yang tersedia, baik melalui media sosial, website, maupun informasi langsung di lokasi layanan keliling. Ini akan sangat membantu wajib pajak dalam memahami proses yang ada.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 8 di Fasilitas Pelayanan SAMSAT Keliling pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Saya menyarankan agar SAMSAT Kota Banjar meningkatkan sosialisasi mengenai layanan yang tersedia, baik melalui media sosial, situs web, maupun papan informasi di lokasi. Ini akan sangat membantu wajib pajak dalam memahami proses dan prosedur yang harus diikuti.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 9 di Kantor SAMSAT Kota Banjar pada hari Senin, tanggal 22 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Saran saya, Kantor Samsat perlu meningkatkan sosialisasi mengenai layanan dan prosedur yang ada. Selain itu, penambahan tempat duduk di ruang tunggu serta peningkatan fasilitas pendukung lainnya juga diperlukan. Petugas perlu diberikan pelatihan tambahan mengenai komunikasi dan pelayanan pelanggan agar mereka dapat memberikan informasi yang lebih jelas dan membantu wajib pajak dengan lebih baik.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 10 di Kantor SAMSAT Kota Banjar pada hari Senin, tanggal 22 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Saya menyarankan agar Kantor Samsat lebih meningkatkan sosialisasi terkait layanan dan prosedur yang ada. Penambahan fasilitas seperti tempat duduk dan pendingin udara di ruang tunggu juga diperlukan. Selain itu, petugas perlu diberikan pelatihan tambahan mengenai komunikasi dan pelayanan pelanggan agar dapat memberikan informasi yang lebih jelas dan membantu wajib pajak dengan lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa saran dan pendapat yang konstruktif untuk meningkatkan pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Banjar. Para wajib pajak memberikan berbagai masukan yang diharapkan dapat membantu pihak Kantor SAMSAT dalam memperbaiki dan mengoptimalkan layanan mereka. Salah satu saran utama yang diberikan oleh banyak informan adalah peningkatan sosialisasi mengenai layanan dan prosedur yang tersedia di Kantor SAMSAT Kota Banjar. Banyak wajib pajak merasa bahwa informasi yang diberikan saat ini belum memadai, sehingga seringkali menyebabkan kebingungan. Informan menyarankan agar pihak Kantor SAMSAT lebih proaktif dalam menyebarkan informasi melalui berbagai media, termasuk media sosial, website resmi, brosur, dan papan pengumuman di lokasi pelayanan. Dengan sosialisasi yang lebih baik, wajib pajak akan lebih memahami proses yang harus mereka jalani dan dokumen yang perlu disiapkan.

2. Survei Kepuasan Wajib Pajak

Hal ini dilakukan agar Kantor 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.

Adapun hasil wawancara mengenai tanggapan dan umpan balik secara langsung dari wajib pajak untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Banjar dengan pertanyaan sebagai berikut: **Silakan saudara kemukakan terkait pelayanan yang diberikan oleh Petugas Kantor SAMSAT Kota Banjar.**

Pertanyaan tersebut diajukan kepada informan untuk mengetahui pendapat informan mengenai kemampuan memberikan pelayanan oleh Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar. Berikut penulis sajikan jawaban yang diberikan oleh informan dalam penelitian.

Jawaban pertama diberikan oleh Informan 1, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar umumnya sangat baik. Mereka profesional, ramah, dan selalu siap membantu wajib pajak dengan cepat dan efisien. Namun, kami menyadari bahwa masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan

pemanfaatan teknologi untuk memudahkan proses administrasi.

Pertanyaan yang sama penulis tanyakan kepada Informan 2, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar umumnya baik dan profesional. Mereka ramah, cepat tanggap, dan selalu siap membantu wajib pajak dengan segala pertanyaan dan masalah mereka. Namun, ada beberapa area yang masih bisa ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan dan efisiensi pelayanan.

Wawancara selanjutnya penulis lakukan pada Informan 3 dengan pertanyaan yang sama pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Pelayanan yang kami berikan selalu berusaha untuk menjadi yang terbaik. Kami ramah, cepat tanggap, dan selalu siap membantu wajib pajak dengan segala kebutuhan mereka. Kami juga terus berusaha untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan kami agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Selanjutnya pertanyaan yang sama penulis tanyakan pada Informan 4, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Pelayanan yang kami berikan selalu berusaha menjadi yang terbaik. Kami berusaha bersikap profesional, ramah, dan cepat tanggap terhadap setiap kebutuhan wajib pajak. Kami juga terbuka terhadap kritik dan saran untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan kami.

Pertanyaan yang sama penulis tanyakan pada Informan 5, pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar sangat memuaskan. Mereka sangat profesional, ramah, dan cepat dalam menangani setiap urusan. Saya merasa sangat terbantu dengan pelayanan yang mereka berikan.

Adapun pertanyaan yang sama, diajukan kepada Informan 6 pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Pelayanan yang diberikan cukup memuaskan, tetapi masih banyak wajib pajak yang kurang paham tentang layanan yang ada. Kurangnya sosialisasi menyebabkan banyak informasi penting tidak tersampaikan dengan baik.

Selanjutnya, pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 7 di Fasilitas Pelayanan SAMSAT Keliling pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Pelayanan yang diberikan cukup memuaskan, tetapi masih banyak wajib pajak yang kurang paham tentang layanan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi perlu ditingkatkan agar informasi dapat tersampaikan dengan baik kepada masyarakat.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 8 di Fasilitas Pelayanan SAMSAT Keliling pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Pelayanan di SAMSAT Keliling cukup memuaskan, tetapi masih banyak wajib pajak yang kurang paham tentang layanan yang ada. Kurangnya sosialisasi menyebabkan banyak informasi penting tidak tersampaikan dengan baik.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 9 di Kantor SAMSAT Kota Banjar pada hari Senin, tanggal 22 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Pelayanan yang diberikan cukup baik dalam hal kecepatan dan efisiensi. Namun, beberapa aspek seperti kejelasan informasi dan sikap ramah dari petugas perlu ditingkatkan. Pengalaman saya dalam mendapatkan pelayanan cukup memuaskan, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 10 di Kantor SAMSAT Kota Banjar pada hari Senin, tanggal 22 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Pelayanan yang diberikan cukup baik dan efisien, namun ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan seperti kejelasan informasi dan sikap ramah dari petugas. Secara umum, pengalaman saya dalam mendapatkan pelayanan cukup memuaskan, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar secara umum dinilai memadai. Para wajib pajak mengapresiasi upaya petugas dalam menjalankan tugas mereka, terutama dalam hal kecepatan dan efisiensi pelayanan. Petugas umumnya mampu menangani permintaan dan keluhan dengan responsif, yang

menunjukkan adanya komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik.

3. *Ghost Shippng* (Belanja Siluman)

Metode ini dilakukan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan pelayanan petugas wajib pajak dalam melayani wajib pajak.

Adapun hasil wawancara mengenai kekuatan dan kelemahan pelayanan petugas wajib pajak dalam melayani wajib pajak untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Banjar dengan pertanyaan sebagai berikut: **Bagaimana kekuatan dan kelemahan pelayanan Petugas Kantor SAMSAT Kota Banjar dalam melayani Wajib Pajak?**

Pertanyaan tersebut diajukan kepada informan untuk mengetahui pendapat informan mengenai kemampuan memberikan pelayanan oleh Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar. Berikut penulis sajikan jawaban yang diberikan oleh informan dalam penelitian.

Jawaban pertama diberikan oleh Informan 1, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Kekuatan utama pelayanan kami adalah pada profesionalisme dan keramahan petugas, dengan mengedepankan budaya 5S, yaitu “Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun”. Namun, kelemahan yang perlu

diperbaiki adalah waktu tunggu yang masih bisa diperpendek dan peningkatan jumlah petugas di jam-jam sibuk untuk mengurangi antrian.

Pertanyaan yang sama penulis tanyakan kepada Informan 2, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Kekuatan pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Banjar terletak pada profesionalisme dan keramahan petugas, serta fasilitas yang memadai. Namun, kelemahan yang perlu diperbaiki adalah kecepatan pelayanan, terutama saat antrian panjang. Kami sedang berupaya untuk mengatasi hal ini dengan menambah jumlah petugas dan memperbaiki sistem antrian.

Wawancara selanjutnya penulis lakukan pada Informan 3 dengan pertanyaan yang sama pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Kekuatan kami adalah pada profesionalisme dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Kami juga didukung oleh fasilitas yang cukup memadai. Namun, kelemahan yang masih perlu diperbaiki adalah waktu tunggu yang bisa diperpendek dengan menambah jumlah petugas di jam-jam sibuk.

Selanjutnya pertanyaan yang sama penulis tanyakan pada Informan 4, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Kekuatan pelayanan kami terletak pada profesionalisme dan keramahan petugas, serta fasilitas yang memadai. Namun, kelemahan yang perlu diperbaiki adalah waktu tunggu yang masih bisa diperpendek dan perlunya peningkatan jumlah petugas di jam-jam sibuk.

Pertanyaan yang sama penulis tanyakan pada Informan 5, pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Kekuatan pelayanan terletak pada keramahan dan kecepatan petugas. Namun, kelemahannya adalah kurangnya sosialisasi mengenai layanan yang tersedia. Banyak wajib pajak yang kebingungan karena informasi yang tidak lengkap atau tidak jelas.

Adapun pertanyaan yang sama, diajukan kepada Informan 6 pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Kekuatan pelayanan terletak pada profesionalisme dan keramahan petugas. Namun, kelemahan yang perlu diperbaiki adalah waktu tunggu yang bisa diperpendek, terutama di jam-jam sibuk.

Selanjutnya, pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 7 di Fasilitas Pelayanan SAMSAT Keliling pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Kekuatan terletak pada keramahan dan kecepatan pelayanan. Namun, kelemahannya adalah kurangnya sosialisasi mengenai layanan yang tersedia. Banyak wajib pajak yang kebingungan karena tidak tahu apa yang harus dilakukan atau layanan apa yang bisa mereka manfaatkan.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 8 di Fasilitas Pelayanan SAMSAT Keliling pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Kekuatan pelayanan terletak pada keramahan dan kecepatan petugas. Namun, kelemahannya adalah kurangnya sosialisasi mengenai layanan yang tersedia. Banyak wajib pajak yang kebingungan karena informasi yang tidak lengkap atau tidak jelas.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 9 di Kantor SAMSAT Kota Banjar pada hari Senin, tanggal 22 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Kekuatan pelayanan terletak pada kecepatan dan efisiensi dalam menangani proses administrasi. Namun, kelemahan utama adalah kurangnya konsistensi dalam memberikan informasi dan sikap yang kurang ramah dari beberapa petugas. Peningkatan dalam hal komunikasi dan sikap empatik sangat diperlukan.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 10 di Kantor SAMSAT Kota Banjar pada hari Senin, tanggal 22 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Kekuatan pelayanan terletak pada kecepatan dan efisiensi dalam menangani proses administrasi. Namun, kelemahan utama adalah kurangnya konsistensi dalam memberikan informasi dan sikap yang kurang ramah dari beberapa petugas. Peningkatan dalam hal komunikasi dan sikap empatik sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar memiliki beberapa kekuatan dan kelemahan yang perlu diperhatikan. Para wajib pajak umumnya mengapresiasi beberapa aspek positif dari pelayanan, namun juga mengidentifikasi beberapa area yang perlu ditingkatkan.

Salah satu kekuatan utama yang diakui oleh para wajib pajak adalah efisiensi dan kecepatan pelayanan. Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar dinilai mampu menangani proses administrasi dengan cepat, sehingga mengurangi waktu tunggu bagi wajib pajak. Kemampuan petugas dalam menjalankan prosedur dengan efisien ini mencerminkan adanya sistem kerja yang terorganisir dengan baik, yang sangat dihargai oleh para wajib pajak.

Selain itu, sikap ramah dan sopan dari sebagian besar petugas juga merupakan kekuatan yang signifikan. Wajib pajak merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas, yang menciptakan lingkungan pelayanan yang positif dan nyaman. Sikap yang baik dari petugas ini sangat penting dalam membangun hubungan yang baik antara petugas dan wajib pajak, serta meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.

Namun, di balik kekuatan-kekuatan tersebut, terdapat beberapa kelemahan yang perlu diatasi, kurangnya kejelasan dan kelengkapan informasi yang disampaikan oleh petugas juga menjadi kelemahan yang perlu diperbaiki. Banyak wajib pajak merasa bahwa penjelasan mengenai prosedur dan persyaratan seringkali tidak lengkap, sehingga menimbulkan kebingungan. Informan menyarankan agar petugas diberikan pelatihan

tambahan dalam hal komunikasi dan penyampaian informasi, agar dapat memberikan penjelasan yang lebih rinci dan membantu wajib pajak dengan lebih efektif.

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

Hal ini dilakukan untuk mencari tau apa penyebab wajib pajak menunggak membayar pajak, mengapa hal itu bisa terjadi dan agar dapat mengambil kebijakan perbaikan dan penyempurnaan selanjutnya.

Adapun hasil wawancara untuk mencari tau apa penyebab wajib pajak menunggak membayar pajak, mengapa hal itu bisa terjadi dan agar dapat mengambil kebijakan perbaikan dan penyempurnaan selanjutnya untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Banjar dengan pertanyaan sebagai berikut: **Bagaimana pendapat saudara mengenai penyebab Wajib Pajak menunggak pajak?**

Pertanyaan tersebut diajukan kepada informan untuk mengetahui pendapat informan mengenai kemampuan memberikan pelayanan oleh Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar. Berikut penulis sajikan jawaban yang diberikan oleh informan dalam penelitian.

Jawaban pertama diberikan oleh Informan 1, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Salah satu penyebab utama wajib pajak menunggak pajak adalah kurangnya kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya membayar pajak tepat waktu. Selain itu, beberapa wajib pajak mungkin mengalami kesulitan finansial atau merasa proses pembayaran pajak terlalu rumit. Untuk mengatasi hal ini, kami terus melakukan sosialisasi dan edukasi, serta menyederhanakan proses pembayaran pajak.

Pertanyaan yang sama penulis tanyakan kepada Informan 2, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Penyebab utama wajib pajak menunggak pajak biasanya adalah kurangnya kesadaran akan pentingnya membayar pajak tepat waktu dan beberapa kendala finansial. Selain itu, ada juga yang merasa prosesnya terlalu rumit atau tidak memiliki waktu untuk datang langsung ke kantor. Kami berupaya mengatasi ini dengan program sosialisasi dan simplifikasi proses pembayaran.

Wawancara selanjutnya penulis lakukan pada Informan 3 dengan pertanyaan yang sama pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Penyebab utama wajib pajak menunggak pajak biasanya adalah kurangnya kesadaran dan pemahaman mengenai pentingnya membayar pajak tepat waktu. Selain itu, beberapa wajib pajak mungkin mengalami kendala finansial atau merasa prosesnya terlalu rumit. Kami berusaha mengatasi ini dengan memberikan sosialisasi dan mempermudah proses pembayaran.

Selanjutnya pertanyaan yang sama penulis tanyakan pada Informan 4, pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Salah satu penyebab utama wajib pajak menunggak pajak adalah kurangnya kesadaran dan pemahaman mengenai pentingnya membayar pajak tepat waktu. Selain itu, beberapa wajib pajak mungkin mengalami kesulitan finansial atau merasa prosesnya terlalu rumit. Untuk mengatasi hal ini, kami terus melakukan sosialisasi dan menyederhanakan proses pembayaran pajak.

Pertanyaan yang sama penulis tanyakan pada Informan 5, pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Menurut saya penyebab utama menunggaknya pajak biasanya adalah kurangnya kesadaran dan pemahaman mengenai pentingnya membayar pajak tepat waktu. Selain itu, beberapa wajib pajak mungkin mengalami kesulitan finansial. Sosialisasi dan edukasi lebih lanjut dapat membantu meningkatkan kesadaran wajib pajak.

Adapun pertanyaan yang sama, diajukan kepada Informan 6 pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2024, di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dengan keterangan sebagai berikut:

Penyebab utama menunggaknya pajak adalah kurangnya informasi dan sosialisasi mengenai kewajiban dan cara pembayaran pajak. Banyak wajib pajak tidak tahu jadwal atau prosedur pembayaran, sehingga mereka terlambat atau tidak membayar sama sekali.

Selanjutnya, pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 7 di Fasilitas Pelayanan SAMSAT

Keliling pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Salah satu penyebab menunggaknya pajak adalah kurangnya informasi dan sosialisasi mengenai kewajiban dan cara pembayaran pajak. Banyak wajib pajak yang tidak tahu jadwal atau prosedur pembayaran, sehingga mereka terlambat atau tidak membayar sama sekali.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 8 di Fasilitas Pelayanan SAMSAT Keliling pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Penyebab utama menunggaknya pajak adalah kurangnya informasi dan sosialisasi mengenai kewajiban dan cara pembayaran pajak. Banyak wajib pajak tidak tahu jadwal atau prosedur pembayaran, sehingga mereka terlambat atau bahkan sama sekali tidak membayar pajak tersebut.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 9 di Kantor SAMSAT Kota Banjar pada hari Senin, tanggal 22 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Menurut saya, penyebab utama menunggak pajak adalah kurangnya informasi yang jelas mengenai tenggat waktu pembayaran dan sanksi yang akan diterima jika terlambat. Selain itu, kondisi ekonomi yang sulit juga membuat banyak orang menunda pembayaran pajak. Prosedur yang rumit dan antrian yang panjang juga menjadi alasan kenapa wajib pajak menunda pembayaran.

Pertanyaan yang sama juga penulis tanyakan pada Informan 10 di Kantor SAMSAT Kota Banjar pada hari Senin, tanggal 22 Juli 2024, dengan keterangan sebagai berikut:

Penyebab utama menunggak pajak menurut saya adalah kurangnya informasi yang jelas mengenai tenggat waktu pembayaran dan sanksi yang akan diterima jika terlambat. Kondisi ekonomi yang sulit juga membuat banyak orang menunda pembayaran pajak. Selain itu, prosedur yang rumit dan antrian yang panjang juga menjadi alasan mengapa wajib pajak menunda pembayaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa penyebab utama mengapa wajib pajak menunggak pajak kendaraan bermotor di Kota Banjar. Para wajib pajak dan petugas menyebutkan berbagai faktor yang mempengaruhi keterlambatan pembayaran pajak, yang dapat dikategorikan menjadi faktor internal dan eksternal.

Salah satu penyebab utama yang diidentifikasi adalah kurangnya sosialisasi mengenai tenggat waktu pembayaran pajak dan konsekuensi dari keterlambatan. Banyak wajib pajak merasa bahwa informasi yang diberikan mengenai jadwal pembayaran pajak belum memadai. Kurangnya pengetahuan ini menyebabkan beberapa wajib pajak tidak menyadari kapan mereka harus membayar pajak dan apa sanksi yang akan mereka terima jika terlambat. Oleh karena itu, peningkatan dalam hal sosialisasi dan penyampaian informasi yang jelas dan tepat waktu sangat diperlukan.

Faktor lain yang sering disebutkan adalah kondisi ekonomi yang tidak stabil. Beberapa wajib pajak

mengungkapkan bahwa keterbatasan keuangan menjadi alasan utama mereka menunggak pajak. Dalam situasi ekonomi yang sulit, prioritas keuangan seringkali dialihkan untuk memenuhi kebutuhan dasar lainnya, sehingga pembayaran pajak menjadi tertunda. Pemahaman mengenai situasi ini penting bagi pihak SAMSAT untuk mempertimbangkan opsi pembayaran yang lebih fleksibel atau program bantuan bagi wajib pajak yang mengalami kesulitan keuangan.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Pembahasan Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Banjar

Berkaitan dengan analisis kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Banjar dapat dinilai dengan menggunakan parameter pelayanan.

1. Bentuk Fisik (*Tangible*)

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024 diperoleh kesimpulan bahwa mengenai fasilitas fisik, peralatan personil, dan sistem komunikasi yang tersedia di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dapat disimpulkan bahwa secara umum, fasilitas fisik di kantor tersebut dinilai cukup memadai dan mendukung operasional sehari-hari. Ruang pelayanan yang luas,

bersih, dan nyaman menjadi salah satu keunggulan yang diakui oleh para informan, meskipun ada catatan bahwa saat jam sibuk, ruangan dapat terasa terlalu penuh, sehingga peningkatan kapasitas mungkin diperlukan untuk mengantisipasi lonjakan jumlah wajib pajak di masa mendatang.

Peralatan yang digunakan oleh personil, seperti komputer, printer, dan mesin cetak, umumnya berfungsi dengan baik dan mendukung kelancaran proses pelayanan. Peralatan ini dinilai selalu siap digunakan, yang berkontribusi pada efisiensi pelayanan. Namun, meskipun peralatan ini sudah memadai, ada indikasi bahwa peningkatan atau pembaruan mungkin diperlukan seiring dengan pertumbuhan jumlah wajib pajak.

Sistem komunikasi di Kantor SAMSAT Kota Banjar juga mendapatkan apresiasi dari para informan. Mereka menilai bahwa komunikasi antar petugas, baik melalui saluran telepon internal maupun eksternal, berjalan dengan baik dan efektif. Selain itu, keberadaan sistem komunikasi internal, seperti interkom dan papan informasi digital, juga membantu dalam menyampaikan informasi secara cepat dan akurat kepada wajib pajak dan antar petugas. Namun, seiring dengan potensi peningkatan jumlah wajib pajak di masa mendatang, sistem komunikasi ini mungkin perlu ditingkatkan lebih lanjut untuk menjaga efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Secara keseluruhan, meskipun Kantor SAMSAT Kota Banjar telah memiliki fasilitas fisik, peralatan personil, dan sistem komunikasi yang memadai, ada beberapa area yang masih dapat diperbaiki dan ditingkatkan untuk lebih mengantisipasi dan mengakomodasi kebutuhan di masa depan.

Kemudian dari hasil wawancara pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2024 diperoleh kesimpulan bahwa mengenai fasilitas fisik, peralatan personil, dan sistem komunikasi yang tersedia di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dapat disimpulkan bahwa secara umum, fasilitas fisik di kantor tersebut dinilai cukup memadai dan memberikan kenyamanan bagi para wajib pajak yang datang untuk mengurus keperluan mereka. Ruang tunggu di Kantor SAMSAT Kota Banjar disebut luas, bersih, dan dilengkapi dengan pendingin udara (AC), yang menciptakan suasana yang lebih sejuk dan nyaman bagi para pengunjung, sehingga mereka merasa lebih nyaman selama menunggu giliran. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap kenyamanan fisik para wajib pajak telah menjadi salah satu prioritas di Kantor SAMSAT Kota Banjar.

Selain itu, peralatan yang digunakan oleh personil di Kantor SAMSAT, seperti komputer dan sistem antrian elektronik, juga dinilai cukup modern dan berfungsi dengan baik. Keberadaan peralatan yang berfungsi optimal ini sangat mendukung kelancaran proses pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan

lebih efisien dan tepat waktu. Peralatan yang memadai ini juga mencerminkan upaya Kantor SAMSAT Kota Banjar untuk mengikuti perkembangan teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Komunikasi antar petugas dan dengan wajib pajak juga dinilai berjalan dengan lancar, yang merupakan faktor penting dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Sistem komunikasi yang baik ini mempermudah koordinasi antar petugas serta meminimalkan kesalahpahaman yang dapat terjadi antara petugas dan wajib pajak. Dengan demikian, komunikasi yang efektif ini turut berperan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Banjar.

Secara keseluruhan, meskipun ada beberapa aspek yang mungkin masih bisa ditingkatkan, fasilitas fisik, peralatan, dan sistem komunikasi yang ada di Kantor SAMSAT Kota Banjar sudah cukup memadai dan memberikan pengalaman yang nyaman dan efisien bagi para wajib pajak.

Adapun berdasarkan hasil wawancara pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2024 diperoleh kesimpulan bahwa mengenai fasilitas fisik, peralatan personil, dan sistem komunikasi di layanan SAMSAT Keliling, dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik yang tersedia sudah cukup memadai dan praktis untuk mendukung operasional layanan bergerak. Fasilitas ini mampu memenuhi

kebutuhan pelayanan secara mobile, yang memungkinkan wajib pajak untuk mengakses layanan di berbagai lokasi tanpa harus datang langsung ke kantor pusat. Hal ini menunjukkan bahwa layanan SAMSAT Keliling telah dirancang untuk memberikan kemudahan dan fleksibilitas bagi para wajib pajak, terutama bagi mereka yang berada jauh dari Kantor SAMSAT Kota Banjar.

Namun, meskipun fasilitas fisik telah dianggap cukup memadai, terdapat kekurangan yang signifikan dalam aspek komunikasi antara petugas dan wajib pajak. Para informan mengungkapkan bahwa komunikasi yang terjadi selama layanan kurang efektif, terutama dalam penyampaian informasi mengenai layanan dan prosedur yang tersedia. Kekurangan dalam sosialisasi ini menyebabkan wajib pajak merasa tidak mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi pemahaman mereka terhadap proses pelayanan yang disediakan oleh SAMSAT Keliling.

Oleh karena itu, meskipun layanan SAMSAT Keliling telah memiliki infrastruktur fisik yang memadai untuk operasionalnya, peningkatan komunikasi dan sosialisasi menjadi sangat penting. Sosialisasi yang lebih intensif dan jelas diperlukan untuk memastikan bahwa wajib pajak menerima informasi yang tepat dan lengkap mengenai layanan yang tersedia, sehingga mereka dapat memanfaatkan layanan tersebut dengan lebih baik dan efisien.

Dengan memperbaiki aspek komunikasi ini, diharapkan kualitas layanan SAMSAT Keliling akan semakin meningkat dan mampu memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada para wajib pajak.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara pada hari Senin, tanggal 22 Juli 2024 diperoleh kesimpulan bahwa mengenai fasilitas fisik, peralatan personil, dan komunikasi di Kantor SAMSAT Kota Banjar, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, fasilitas fisik di kantor tersebut dianggap cukup memadai, tetapi masih membutuhkan perbaikan di beberapa area penting. Salah satu aspek yang paling disoroti adalah ruang tunggu, yang sering kali tidak cukup menampung semua wajib pajak, menyebabkan sebagian dari mereka harus berdiri selama menunggu giliran. Para informan menyarankan agar ruang tunggu ditingkatkan dengan penambahan tempat duduk dan pendingin udara, yang akan meningkatkan kenyamanan para pengunjung.

Selain itu, peralatan yang digunakan oleh personil di Kantor SAMSAT Kota Banjar dinilai modern dan canggih, yang membantu dalam kelancaran proses pelayanan. Namun, meskipun peralatan ini sudah memadai, terdapat kelemahan yang signifikan dalam aspek komunikasi. Informan mengeluhkan bahwa komunikasi dari petugas sering kali kurang jelas dan tidak konsisten, terutama mengenai prosedur dan dokumen yang diperlukan. Kekurangan ini menyebabkan kebingungan di

kalangan wajib pajak, yang pada akhirnya dapat memperlambat proses pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan mereka.

Oleh karena itu, meskipun infrastruktur dan peralatan di Kantor SAMSAT Kota Banjar sudah cukup baik, ada kebutuhan mendesak untuk memperbaiki aspek komunikasi dan meningkatkan kenyamanan ruang tunggu. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan dapat berjalan lebih efisien, dan wajib pajak dapat merasa lebih puas dengan pelayanan yang mereka terima.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, secara keseluruhan diperoleh analisis bahwa Kantor SAMSAT Kota Banjar memiliki fasilitas dan peralatan yang memadai untuk memberikan layanan kepada wajib pajak. Para informan umumnya menyatakan bahwa bangunan dan fasilitas tambahan seperti ruang tunggu dan loket layanan, serta peralatan elektronik seperti komputer dan mesin pencetak dokumen dalam kondisi baik dan berfungsi dengan baik. Ini menunjukkan bahwa pengelola memperhatikan sarana dan prasarana fisik yang diperlukan untuk menjalankan operasi sehari-hari.

Namun demikian, meskipun fasilitas fisik dan peralatan telah memadai, terdapat kekurangan signifikan dalam aspek komunikasi antara petugas dan wajib pajak. Banyak informan merasa bahwa informasi mengenai layanan, prosedur, dan

persyaratan administrasi tidak disampaikan dengan jelas dan lengkap oleh petugas. Hal ini seringkali menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian di kalangan wajib pajak mengenai langkah-langkah yang harus mereka ikuti untuk menyelesaikan urusan mereka di Kantor SAMSAT Kota Banjar.

Secara keseluruhan, meskipun fasilitas fisik dan peralatan di Kantor SAMSAT Kota Banjar sudah memadai, peningkatan dalam komunikasi dan sosialisasi informasi sangat diperlukan untuk memastikan bahwa wajib pajak dapat menerima pelayanan dengan lebih baik dan efisien.

2. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024 diperoleh kesimpulan bahwa mengenai kemampuan petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar dalam memberikan pelayanan, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, petugas di kantor tersebut dinilai memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjalankan tugas mereka. Petugas telah menerima pelatihan yang memadai, yang memungkinkan mereka untuk memberikan pelayanan secara profesional dan efektif kepada para wajib pajak. Kemampuan mereka dalam menjelaskan prosedur pembayaran pajak secara jelas serta membantu wajib pajak menyelesaikan proses dengan efisien adalah aspek yang paling diapresiasi oleh informan.

Para petugas juga telah dilatih untuk menangani berbagai situasi dengan tenang dan penuh empati, sehingga mereka dapat memberikan solusi terbaik dalam setiap kasus yang dihadapi. Hal ini menunjukkan bahwa petugas tidak hanya mengandalkan keterampilan teknis, tetapi juga keterampilan interpersonal yang mendukung terciptanya pelayanan yang ramah dan responsif. Selain itu, kemampuan komunikasi para petugas dianggap cukup baik, yang membantu mengurangi kebingungan di kalangan wajib pajak terkait dengan prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi.

Meskipun demikian, meski kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah berada pada tingkat yang memuaskan, terdapat kesadaran bahwa masih ada ruang untuk perbaikan. Beberapa informan menyebutkan perlunya terus melakukan evaluasi dan pelatihan rutin untuk lebih meningkatkan kemampuan pelayanan, terutama dalam aspek mengurangi waktu tunggu yang masih menjadi tantangan. Upaya peningkatan ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan selalu optimal dan dapat memenuhi harapan wajib pajak dengan lebih baik.

Kemudian dari hasil wawancara pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2024 diperoleh kesimpulan bahwa mengenai kemampuan petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar dalam memberikan pelayanan, terdapat pandangan yang umumnya positif terhadap

profesionalisme dan efisiensi petugas dalam menjalankan tugas mereka. Salah satu informan menilai pelayanan yang diberikan sangat memuaskan, terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam menangani setiap urusan yang berkaitan dengan pembayaran pajak. Petugas di kantor ini dinilai mampu memberikan bantuan yang sangat berarti bagi para wajib pajak, sehingga proses administrasi dapat diselesaikan dengan lancar dan tanpa hambatan yang berarti.

Namun, di samping penilaian positif ini, ada juga pandangan yang mengindikasikan adanya kelemahan dalam aspek sosialisasi dan komunikasi. Salah satu informan mengakui bahwa meskipun pelayanan yang diberikan cukup baik dan cepat, seringkali informasi yang disampaikan oleh petugas tidak lengkap atau kurang jelas. Hal ini mengisyaratkan bahwa sosialisasi mengenai prosedur dan layanan yang tersedia di Kantor SAMSAT Kota Banjar masih perlu ditingkatkan. Kekurangan ini dapat menyebabkan kebingungan di kalangan wajib pajak, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi efisiensi pelayanan secara keseluruhan.

Kesimpulannya, meskipun kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara umum dinilai baik, ada kebutuhan mendesak untuk memperbaiki komunikasi dan sosialisasi terkait prosedur dan layanan yang tersedia. Dengan perbaikan di bidang

ini, diharapkan pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Banjar dapat menjadi lebih informatif dan menyeluruh, sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi semua wajib pajak.

Adapun berdasarkan hasil wawancara pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2024 diperoleh kesimpulan bahwa mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas SAMSAT Keliling, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diterima cukup baik dalam hal efisiensi dan kecepatan. Petugas SAMSAT Keliling dinilai mampu menangani urusan wajib pajak dengan cepat, yang menunjukkan adanya upaya untuk memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat yang menggunakan layanan bergerak ini. Namun, meskipun pelayanan dinilai efisien, ada kekurangan yang signifikan dalam aspek komunikasi dan sosialisasi.

Informan menyoroti bahwa sering kali informasi mengenai prosedur dan layanan yang tersedia tidak disampaikan dengan lengkap oleh petugas. Hal ini mengakibatkan banyak wajib pajak yang merasa kebingungan atau kurang paham mengenai langkah-langkah yang harus mereka ambil selama proses pelayanan. Kekurangan dalam sosialisasi ini menunjukkan bahwa meskipun petugas SAMSAT Keliling mampu memberikan pelayanan yang cepat, ada kebutuhan mendesak untuk memperbaiki cara penyampaian informasi kepada wajib pajak. Dengan meningkatkan

sosialisasi dan memastikan bahwa semua informasi yang relevan disampaikan dengan jelas dan lengkap, pelayanan di SAMSAT Keliling dapat menjadi lebih efektif dan mengurangi kebingungan di antara para wajib pajak.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara pada hari Senin, tanggal 22 Juli 2024 mengenai kemampuan petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar dalam memberikan pelayanan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan umumnya dianggap cepat dan efisien. Para petugas dinilai responsif dalam menangani permintaan dan menyelesaikan proses dengan kecepatan yang memadai, yang menunjukkan komitmen mereka terhadap efisiensi pelayanan.

Namun, meskipun efisiensi pelayanan adalah poin positif, terdapat kritik terkait sikap beberapa petugas. Beberapa informan mengamati bahwa ada petugas yang tampak kurang ramah dan terburu-buru dalam melayani wajib pajak. Sikap ini menyebabkan pelayanan terasa kurang personal dan bisa mempengaruhi pengalaman wajib pajak secara keseluruhan. Meskipun proses pelayanan dilakukan dengan cepat, aspek interaksi pribadi dengan wajib pajak juga penting untuk memastikan bahwa mereka merasa diperhatikan dan dihargai.

Kesimpulannya, meskipun kemampuan petugas dalam hal efisiensi dan kecepatan pelayanan sudah baik, ada ruang untuk

perbaikan dalam hal sikap dan interaksi dengan wajib pajak. Dengan meningkatkan keterampilan interpersonal dan memastikan bahwa setiap wajib pajak merasa nyaman dan dihargai selama proses pelayanan, Kantor SAMSAT Kota Banjar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan tersebut di atas, didapatkan analisis bahwa kemampuan petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar dalam memberikan pelayanan dinilai cukup baik oleh sebagian besar wajib pajak. Para petugas umumnya menunjukkan efisiensi dan kecepatan dalam menangani berbagai permintaan dan keluhan dari wajib pajak. Hal ini mencerminkan dedikasi dan profesionalisme petugas dalam menjalankan tugas mereka sehari-hari.

Namun, meskipun pelayanan yang diberikan tergolong cepat dan efisien, terdapat kekurangan yang signifikan dalam hal penyampaian informasi. Banyak wajib pajak merasa bahwa penjelasan yang diberikan oleh petugas sering kali tidak lengkap dan kurang jelas. Informasi mengenai prosedur, dokumen yang diperlukan, dan langkah-langkah yang harus diikuti tidak disampaikan dengan rinci, sehingga menyebabkan kebingungan di kalangan wajib pajak.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan, pihak Kantor SAMSAT Kota Banjar diharapkan dapat lebih fokus pada aspek

komunikasi dan penyampaian informasi. Dengan memberikan penjelasan yang lebih jelas dan terstruktur, wajib pajak akan merasa lebih terbantu dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Peningkatan sosialisasi juga akan mengurangi potensi kesalahpahaman dan mempercepat proses pelayanan, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional Kantor SAMSAT.

Secara keseluruhan, meskipun kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan sosialisasi dan penyampaian informasi kepada wajib pajak. Dengan demikian, kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Banjar dapat ditingkatkan secara signifikan, memberikan pengalaman yang lebih baik bagi wajib pajak.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024 mengenai kemampuan petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar dalam memberikan tanggapan, dapat disimpulkan bahwa petugas di kantor ini secara konsisten menunjukkan kemampuan yang baik dalam hal responsivitas dan ketepatan tanggapan. Para petugas diakui selalu siap untuk memberikan tanggapan yang cepat dan tepat terhadap pertanyaan atau keluhan yang diajukan oleh wajib pajak. Mereka dilatih untuk bersikap responsif dan solutif,

yang menunjukkan komitmen mereka dalam menghadapi berbagai situasi yang mungkin timbul.

Selain itu, Kantor SAMSAT Kota Banjar juga memiliki mekanisme feedback yang memungkinkan wajib pajak untuk memberikan masukan langsung mengenai kinerja petugas. Ini merupakan langkah positif untuk terus memperbaiki layanan dan memastikan bahwa tanggapan yang diberikan tetap sesuai dengan harapan dan kebutuhan wajib pajak.

Informan juga mengakui upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan petugas melalui pelatihan dan workshop. Ini menunjukkan bahwa pihak kantor tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah saat ini, tetapi juga berupaya untuk mengembangkan keterampilan petugas dalam memberikan solusi yang lebih baik di masa depan.

Secara keseluruhan, kemampuan petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar dalam memberikan tanggapan dinilai sangat baik. Mereka berusaha keras untuk memberikan solusi yang efektif dan cepat, memahami pentingnya respons yang cepat untuk mengurangi frustrasi wajib pajak dan memastikan proses pelayanan berjalan lancar. Ini mencerminkan dedikasi mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan berorientasi pada kebutuhan wajib pajak.

Kemudian dari hasil wawancara pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2024 diperoleh kesimpulan bahwa mengenai kemampuan petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar dalam memberikan tanggapan, terdapat dua pandangan yang perlu diperhatikan.

Pertama, sebagian informan menilai bahwa petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar selalu memberikan tanggapan yang cepat dan tepat terhadap setiap pertanyaan atau keluhan yang diajukan. Petugas diakui sangat responsif dan selalu siap membantu menyelesaikan masalah dengan solusi yang efektif. Responsivitas ini menunjukkan komitmen mereka dalam memastikan bahwa setiap masalah yang dihadapi oleh wajib pajak ditangani dengan baik dan efisien.

Namun, di sisi lain, ada juga penilaian bahwa meskipun tanggapan dari petugas cukup cepat, sering kali informasi yang diberikan tidak jelas atau tidak lengkap. Kurangnya sosialisasi mengenai prosedur dan layanan menyebabkan banyak wajib pajak merasa bingung tentang langkah-langkah yang harus diikuti. Ini menunjukkan bahwa meskipun petugas mampu memberikan tanggapan secara cepat, terdapat kekurangan dalam penyampaian informasi yang jelas dan menyeluruh, yang berdampak pada pemahaman wajib pajak mengenai proses yang harus mereka jalani.

Kesimpulannya, kemampuan petugas dalam memberikan tanggapan di Kantor SAMSAT Kota Banjar umumnya baik dalam hal kecepatan dan responsivitas. Namun, perlu adanya perbaikan dalam hal kejelasan dan kelengkapan informasi yang disampaikan untuk memastikan bahwa wajib pajak tidak hanya mendapatkan tanggapan yang cepat tetapi juga informasi yang memadai dan mudah dipahami.

Adapun berdasarkan hasil wawancara pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2024 diperoleh kesimpulan bahwa mengenai kemampuan petugas di layanan SAMSAT Keliling dalam memberikan tanggapan, terdapat beberapa temuan utama yang perlu dicermati.

Pertama, meskipun petugas di SAMSAT Keliling dianggap cukup responsif dalam memberikan tanggapan, sering kali jawaban yang diberikan tidak lengkap atau kurang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun petugas berusaha untuk memberikan tanggapan dengan cepat, ada kekurangan dalam hal kejelasan dan kelengkapan informasi yang disampaikan.

Selain itu, kurangnya sosialisasi mengenai layanan dan prosedur menyebabkan banyak wajib pajak merasa bingung tentang langkah-langkah yang harus diambil. Sosialisasi yang tidak memadai berkontribusi pada ketidakjelasan informasi yang

diterima oleh wajib pajak, sehingga mereka kesulitan dalam mengikuti prosedur yang benar.

Secara keseluruhan, meskipun petugas di SAMSAT Keliling berusaha untuk memberikan tanggapan secara cepat, ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kejelasan dan kelengkapan informasi yang diberikan. Juga penting untuk memperbaiki sosialisasi agar wajib pajak dapat memahami dengan lebih baik langkah-langkah yang harus mereka ambil

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara pada hari Senin, tanggal 22 Juli 2024 mengenai kemampuan petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar dalam memberikan tanggapan, dapat disimpulkan bahwa petugas umumnya menunjukkan tanggapan yang cukup baik terhadap pertanyaan dan keluhan dari wajib pajak. Mereka menunjukkan responsifitas dalam menjawab pertanyaan dan menangani masalah, yang mencerminkan upaya mereka untuk memberikan pelayanan yang efektif.

Namun, terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan. Meskipun petugas umumnya tanggap, sering kali tanggapan yang diberikan dianggap kurang memadai karena ada kalanya informasi yang tersedia tidak lengkap atau pemahaman petugas mengenai masalah yang dihadapi wajib pajak tidak memadai. Hal ini menyebabkan beberapa tanggapan tidak sepenuhnya memuaskan dan menyisakan ruang untuk perbaikan.

Secara keseluruhan, petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar perlu meningkatkan ketersediaan informasi dan pemahaman mereka terhadap masalah wajib pajak untuk memastikan bahwa tanggapan yang diberikan lebih komprehensif dan memuaskan. Upaya untuk memperbaiki aspek ini akan membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mengurangi ketidakpuasan di antara wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, didapatkan analisis bahwa kemampuan petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar dalam memberikan tanggapan terhadap pertanyaan dan keluhan wajib pajak cukup memadai. Sebagian besar wajib pajak merasa bahwa petugas responsif dan cepat dalam memberikan tanggapan terhadap berbagai permintaan dan permasalahan yang diajukan. Respons cepat ini menunjukkan adanya komitmen dari petugas untuk memberikan pelayanan yang baik dan mengutamakan kepuasan wajib pajak.

Namun, meskipun tanggapan yang diberikan oleh petugas cepat, ada kekurangan yang signifikan dalam hal kejelasan dan kelengkapan informasi yang disampaikan. Banyak wajib pajak mengeluhkan bahwa jawaban yang diberikan oleh petugas sering kali tidak lengkap atau kurang rinci. Kurangnya penjelasan yang mendalam menyebabkan wajib pajak sering kali tetap bingung

mengenai langkah-langkah yang harus mereka ambil atau dokumen yang perlu mereka siapkan.

Untuk meningkatkan kualitas tanggapan, pihak Kantor SAMSAT Kota Banjar diharapkan dapat lebih fokus pada peningkatan kemampuan komunikasi petugas. Dengan memberikan pelatihan tambahan dan panduan yang lebih rinci, petugas dapat memberikan jawaban yang lebih komprehensif dan membantu wajib pajak dengan lebih efektif. Selain itu, peningkatan sosialisasi melalui berbagai media juga akan membantu mengurangi kebingungan dan meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Secara keseluruhan, meskipun kemampuan petugas dalam memberikan tanggapan sudah cukup baik, ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kejelasan dan kelengkapan informasi yang disampaikan. Dengan demikian, kualitas tanggapan dan pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Banjar dapat ditingkatkan secara signifikan, memberikan pengalaman yang lebih baik bagi wajib pajak.

4. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024 mengenai kemampuan petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar dalam hal pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan, dapat disimpulkan

bahwa petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar memiliki kompetensi yang sangat baik dalam aspek-aspek tersebut.

Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar menunjukkan pengetahuan yang luas dan mendalam mengenai peraturan dan prosedur terkait pajak kendaraan bermotor. Mereka telah dilatih untuk memahami secara menyeluruh semua aspek pelayanan yang diperlukan, memastikan bahwa setiap wajib pajak mendapatkan informasi yang akurat dan relevan. Selain itu, sikap kesopanan dan keramahan petugas juga merupakan kekuatan utama mereka. Setiap petugas bersikap sopan dan ramah, menciptakan lingkungan yang positif dan menyenangkan bagi wajib pajak.

Kemampuan petugas untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada wajib pajak sangat signifikan dalam meningkatkan kepuasan layanan. Dengan pengetahuan yang kuat dan sikap yang baik, petugas dapat membangun kepercayaan dan keyakinan di antara wajib pajak bahwa mereka akan dilayani dengan profesionalisme dan perhatian yang layak. Hal ini membantu wajib pajak merasa nyaman dan percaya diri saat berurusan dengan Kantor SAMSAT Kota Banjar.

Secara keseluruhan, pengetahuan yang mendalam, sikap kesopanan, dan kemampuan untuk membangun kepercayaan yang ditunjukkan oleh petugas sangat mempengaruhi kualitas pelayanan

yang diberikan, memastikan bahwa wajib pajak merasa dihargai dan puas dengan layanan yang mereka terima.

Kemudian dari hasil wawancara pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2024 mengenai kemampuan petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar dalam hal pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan, dapat disimpulkan bahwa petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar memiliki pengetahuan yang solid mengenai prosedur dan peraturan terkait pajak kendaraan bermotor, yang menunjukkan tingkat keahlian dan kompetensi yang memadai dalam melaksanakan tugas mereka. Mereka juga dikenal bersikap sopan dan ramah, menciptakan suasana yang menyenangkan dan profesional bagi wajib pajak. Kesopanan ini berkontribusi pada kemampuan petugas dalam membangun rasa percaya dan keyakinan di antara wajib pajak, sehingga mereka merasa yakin bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai.

Namun, ada catatan bahwa meskipun pengetahuan dan kesopanan petugas sudah baik, masih ada kekurangan dalam hal proaktif dalam menyampaikan informasi kepada wajib pajak. Sosialisasi yang dianggap kurang memadai menyebabkan beberapa wajib pajak merasa tidak yakin tentang proses yang harus mereka jalani. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun petugas memiliki pengetahuan yang baik dan bersikap sopan, terdapat kebutuhan

untuk meningkatkan upaya komunikasi dan sosialisasi agar informasi yang diberikan lebih lengkap dan mudah dipahami.

Secara keseluruhan, pengetahuan yang baik dan kesopanan petugas memberikan dampak positif dalam membangun kepercayaan wajib pajak, tetapi perlu adanya perbaikan dalam aspek penyampaian informasi untuk memastikan bahwa semua wajib pajak memahami proses dengan jelas.

Adapun berdasarkan hasil wawancara pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2024 mengenai kemampuan petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar dalam hal pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan, dapat disimpulkan bahwa petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar menunjukkan pengetahuan yang memadai mengenai prosedur dan peraturan terkait pajak kendaraan bermotor. Mereka juga dikenal bersikap sopan, yang penting dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang ramah dan profesional. Sikap sopan ini berkontribusi pada upaya membangun kepercayaan dan keyakinan wajib pajak bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai.

Terdapat kekurangan dalam hal penyampaian informasi. Jawaban dari beberapa informan menunjukkan bahwa informasi yang diberikan oleh petugas terkadang tidak lengkap atau kurang jelas. Ini mengindikasikan adanya kebutuhan untuk meningkatkan

kemampuan petugas dalam sosialisasi dan penyampaian informasi. Proaktif dalam memberikan informasi yang komprehensif kepada wajib pajak sangat diperlukan agar proses yang harus diikuti menjadi lebih jelas dan tidak menimbulkan kebingungan.

Secara keseluruhan, meskipun petugas memiliki dasar pengetahuan yang baik dan bersikap sopan, terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal pelatihan tambahan mengenai pentingnya sosialisasi layanan dan penyampaian informasi yang lebih lengkap. Hal ini akan membantu dalam memperkuat kepercayaan wajib pajak dan memastikan bahwa mereka memahami seluruh proses dengan lebih baik.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara pada hari Senin, tanggal 22 Juli 2024 mengenai kemampuan petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar dalam hal pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan, kesimpulan berikut dapat diambil bahwa petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar memiliki pengetahuan yang memadai tentang prosedur dan layanan yang tersedia. Mereka juga menunjukkan sikap sopan dalam berinteraksi dengan wajib pajak, yang menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Namun, terdapat beberapa area yang masih memerlukan peningkatan. Meskipun pengetahuan dan sikap sopan sudah ada, ada beberapa

petugas yang belum sepenuhnya berhasil dalam menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada wajib pajak.

Beberapa informan merasa bahwa walaupun petugas sudah menunjukkan pengetahuan yang cukup baik dan sopan, mereka masih perlu memperbaiki cara menyampaikan keyakinan dan kepercayaan kepada wajib pajak. Hal ini penting karena penyampaian yang kurang meyakinkan dapat memengaruhi rasa tenang dan percaya wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan. Petugas yang dapat lebih efektif dalam menyampaikan keyakinan dan memberikan jaminan kepada wajib pajak akan membantu meningkatkan kepuasan dan rasa percaya mereka terhadap layanan SAMSAT.

Secara keseluruhan, meskipun pengetahuan dan kesopanan petugas sudah sesuai standar, ada kebutuhan untuk meningkatkan keterampilan dalam menyampaikan kepercayaan dan keyakinan agar pelayanan menjadi lebih meyakinkan dan memuaskan bagi wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara secara keseluruhan, didapatkan analisis bahwa petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar umumnya memiliki pengetahuan yang memadai mengenai tugas dan tanggung jawab mereka. Para wajib pajak merasa bahwa petugas mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dengan cukup baik, menunjukkan bahwa mereka memiliki

pemahaman yang baik tentang prosedur dan layanan yang ada di kantor tersebut.

Selain itu, sikap kesopanan petugas juga mendapat apresiasi dari para wajib pajak. Petugas umumnya bersikap ramah, sopan, dan membantu, menciptakan lingkungan pelayanan yang positif dan nyaman. Sikap ini sangat penting dalam membangun hubungan baik antara petugas dan wajib pajak, serta meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan.

Namun, meskipun pengetahuan dan kesopanan petugas sudah cukup baik, ada beberapa area yang perlu ditingkatkan. Beberapa informan menyatakan bahwa petugas terkadang kurang proaktif dalam menyampaikan informasi penting dan tidak selalu menjelaskan prosedur dengan detail. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam hal komunikasi dan penyampaian informasi agar wajib pajak merasa lebih yakin dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

Untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak, pihak Kantor SAMSAT Kota Banjar diharapkan dapat lebih fokus pada peningkatan kemampuan komunikasi dan penyampaian informasi oleh petugas. Dengan memberikan pelatihan yang tepat dan menyediakan panduan yang jelas, petugas dapat menyampaikan informasi dengan lebih baik dan membantu wajib pajak memahami prosedur yang harus diikuti. Selain itu, peningkatan sosialisasi

melalui berbagai media juga akan membantu mengurangi kebingungan dan meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Secara keseluruhan, meskipun petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar sudah memiliki pengetahuan dan sikap kesopanan yang baik, peningkatan dalam hal komunikasi dan penyampaian informasi sangat diperlukan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan secara signifikan, memberikan pengalaman yang lebih baik bagi wajib pajak dan membangun kepercayaan yang lebih kuat terhadap pelayanan yang diberikan.

5. Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Senin, tanggal 8 Juli 2024 mengenai perhatian yang diberikan oleh petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar kepada wajib pajak, kesimpulan berikut dapat diambil bahwa Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar secara konsisten berusaha memberikan perhatian yang baik dan memadai kepada setiap wajib pajak. Mereka dilatih untuk mendengarkan keluhan, kebutuhan, dan pertanyaan wajib pajak dengan seksama. Upaya ini mencakup memberikan solusi yang tepat dan memuaskan sesuai dengan kebutuhan masing-masing wajib pajak. Selain itu, sistem pengawasan dan program evaluasi yang ada juga berfungsi untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap memenuhi standar kualitas yang diharapkan.

Informasi yang diperoleh menunjukkan bahwa petugas tidak hanya fokus pada penyelesaian administrasi, tetapi juga berupaya untuk mendengarkan dengan serius setiap keluhan dan pertanyaan yang diajukan oleh wajib pajak. Melalui pendekatan ini, petugas berusaha untuk memberikan solusi yang efektif dan memuaskan, serta meningkatkan pengalaman wajib pajak secara keseluruhan. Feedback positif yang diterima juga menegaskan bahwa perhatian dan pelayanan yang diberikan petugas telah memenuhi ekspektasi dan berkontribusi pada kepuasan wajib pajak.

Secara keseluruhan, petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan perhatian yang maksimal kepada wajib pajak, dengan pendekatan yang berbasis pada pemahaman dan responsif terhadap kebutuhan serta keluhan mereka.

Kemudian dari hasil wawancara pada hari Senin, tanggal 15 Juli 2024 mengenai perhatian yang diberikan oleh petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar kepada wajib pajak, dapat disimpulkan bahwa Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar umumnya menunjukkan perhatian yang baik terhadap wajib pajak. Mereka secara aktif mendengarkan setiap keluhan dan pertanyaan dengan seksama serta berusaha memberikan solusi yang memuaskan. Hal ini mencerminkan komitmen mereka dalam

menyediakan layanan yang responsif dan memenuhi kebutuhan wajib pajak.

Namun, ada indikasi bahwa meskipun perhatian yang diberikan petugas sudah baik, masih terdapat kebutuhan untuk meningkatkan sosialisasi mengenai layanan dan prosedur yang tersedia. Kurangnya informasi yang disampaikan dapat menyebabkan ketidakpastian bagi banyak wajib pajak mengenai langkah-langkah yang harus diambil dan layanan yang tersedia. Oleh karena itu, ada ruang untuk perbaikan dalam hal memberikan informasi yang lebih lengkap dan jelas untuk mendukung wajib pajak dalam memahami dan mengikuti prosedur yang ada.

Adapun berdasarkan hasil wawancara pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2024 mengenai perhatian petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar terhadap wajib pajak, dapat disimpulkan bahwa Petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar umumnya telah menunjukkan perhatian yang baik kepada wajib pajak dengan mendengarkan dan merespons kebutuhan mereka dengan serius. Namun, terdapat kebutuhan yang jelas untuk meningkatkan aktifitas dalam sosialisasi informasi penting mengenai layanan yang tersedia. Meskipun perhatian yang diberikan sudah memadai, kurangnya sosialisasi dan penyampaian informasi yang memadai membuat banyak wajib pajak tidak sepenuhnya memahami layanan dan prosedur yang ada. Oleh karena itu, meskipun perhatian yang

diberikan sudah baik, penting untuk memperbaiki komunikasi dan informasi yang disampaikan agar semua wajib pajak dapat lebih memahami dan memanfaatkan layanan yang disediakan dengan optimal.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara pada hari Senin, tanggal 22 Juli 2024 diperoleh kesimpulan bahwa sebagian besar petugas sudah memberikan perhatian yang cukup baik kepada wajib pajak. Mereka berusaha membantu sebaik mungkin dan memberikan layanan dengan penuh perhatian. Namun, perhatian tersebut terkadang kurang maksimal, terutama pada saat kantor sedang ramai. Antrian panjang dan banyaknya permintaan yang harus ditangani mempengaruhi kualitas perhatian yang diberikan, sehingga meskipun usaha mereka patut diapresiasi, terdapat tantangan dalam memastikan perhatian yang konsisten dan optimal di setiap situasi.

Berdasarkan hasil wawancara secara keseluruhan, didapatkan analisis bahwa perhatian yang diberikan oleh petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar kepada wajib pajak umumnya dinilai cukup baik. Sebagian besar wajib pajak merasa bahwa petugas bersikap ramah dan siap membantu ketika dibutuhkan. Sikap proaktif dan kesediaan untuk membantu dari petugas menjadi salah satu aspek positif yang diakui oleh para wajib pajak.

Namun, meskipun perhatian yang diberikan oleh petugas sudah cukup baik, ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Beberapa informan merasa bahwa perhatian yang diberikan oleh petugas terkadang kurang konsisten, terutama saat kantor sedang sibuk atau ramai. Pada saat-saat seperti ini, beberapa wajib pajak merasa diabaikan atau harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan.

Selain itu, ada juga keluhan mengenai kurangnya empati dari beberapa petugas ketika menangani keluhan atau masalah yang dihadapi oleh wajib pajak. Sikap yang kurang simpatik ini dapat menurunkan kepuasan wajib pajak dan menciptakan kesan negatif terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mengatasi masalah ini, peningkatan pelatihan dalam hal pelayanan pelanggan dan pengembangan sikap empati sangat diperlukan. Kurangnya konsistensi dalam memberikan perhatian yang baik juga dapat disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan panduan yang jelas bagi petugas mengenai standar pelayanan yang harus dipenuhi. Oleh karena itu, pihak Kantor SAMSAT Kota Banjar diharapkan dapat menyusun dan menerapkan standar pelayanan yang jelas dan konsisten, serta memberikan pelatihan yang diperlukan bagi petugas untuk memenuhi standar tersebut.

Secara keseluruhan, meskipun perhatian yang diberikan oleh petugas di Kantor SAMSAT Kota Banjar sudah cukup baik,

peningkatan dalam hal konsistensi dan empati sangat diperlukan. Dengan memberikan pelatihan yang tepat dan menetapkan standar pelayanan yang jelas, diharapkan petugas dapat memberikan perhatian yang lebih baik dan konsisten kepada wajib pajak, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

4.2.2. Pembahasan Solusi yang Dilakukan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak di Kantor SAMSAT Kota Banjar

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, solusi yang dapat dilakukan Kantor SAMSAT Kota Banjar untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai cara, dapat dipertimbangkan beberapa langkah perbaikan seperti:

1. Sosialisasi lebih lanjut terkait penyebaran informasi mengenai layanan-layanan yang disediakan SAMSAT melalui media sosial maupun menyampaikan langsung kepada masyarakat dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami masyarakat.
2. Pelatihan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang bertujuan agar keterampilan komunikasi dan kemampuan memberikan informasi oleh petugas kepada wajib pajak dapat lebih jelas dan mudah dimengerti.

3. Penambahan personil pada jam sibuk, hal tersebut diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu antrean bagi wajib pajak dan menjadikan pelayanan lebih efektif dan efisien.