

Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Analisis Deskriptif Kuantitatif Mengenai Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Cilegon)

Ardiyansah¹, Munawaroh²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Universitas Al-Khairiyah Cilegon, Jl. K.H. Ahmad Dahlan No.15, Citangkil, Kec. Citangkil, Kota Cilegon, Banten 42441

Abstract

The amount of service discrimination, lack of service certainty and low levels of community satisfaction are important issues that need to be addressed in the delivery of public services after the enactment of the Regional Autonomy policy. Payment of motor vehicle tax that is imaged as a convoluted service, has a very complicated procedure and there is no certainty about the time and openness of the required service costs. As a result of this all makes economic growth and investment in the regions become hampered which also affects national economic growth. This article aims to provide an overview of people's perceptions of motor vehicle tax services in the city of Cilegon. This study uses a quantitative approach with a sample size of 96 respondents who are taxpayers in the city of Cilegon. Based on the calculation of the average interpretation analysis, the results obtained 3.12 included in the interpretation criteria are quite good. But there are some improvements including the language used in serving the community, the completeness of the means of supporting payment services and the use of information technology to support motor vehicle tax services.

Keywords: *Public perception, Motorized Vehicle Tax, and Samsat Cilegon City.*

Pendahuluan

Pelayanan merupakan perwujudan dari fungsi pemerintahan sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Survei Lembaga Ombudsman RI tahun 2018 menyimpulkan kualitas pelayanan publik di Indonesia tahun ini masih rendah, rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan kepada masyarakat (publik) seringkali merupakan tolok ukur keberhasilan

suatu organisasi atau instansi pemerintah. Pemerintah harus senantiasa mampu menyediakan pelayanan dengan kualitas mendekati harapan masyarakat. Pelayanan publik seperti kesehatan, transportasi, dan layanan imigrasi dilakukan dengan waktu tunggu dan harga yang berbeda untuk memenuhi permintaan berbagai jenis pelanggan (Armony, 2004).

Pemerintah bisa mengadopsi Citizen Charter's yaitu suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang menempatkan

pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik (Soeprapto, 2005). Langkah ini dilakukan pemerintah terpacu untuk melaksanakan pelayanan publik yang lebih baik.

Hasil kajian yang dilakukan oleh *Governance and Decentralization Survey* yang merupakan survey paling komperhensif di Indonesia dalam mengukur dampak desentralisasi dan kualitas pelayanan publik pada tahun 2002, yang seluruh kegiatan pengumpulan datanya dilakukan oleh Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada (PSKK-UGM) Yogyakarta, yang bekerjasama dengan berbagai perguruan tinggi di seluruh Indonesia menemukan bahwa terdapat tiga masalah penting yang perlu disikapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik pasca diberlakukannya kebijakan Otonomi Daerah, yaitu besarnya diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Hal yang menjadi contoh kurang optimalnya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah adalah pelayanan yang berhubungan dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit-belit, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan (Soeprapto, 2005). Begitu juga menurut Dwiyanto, dkk (2003, p.98), bahwa masih terdapat kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik, di mana masyarakat yang tergolong miskin sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang

memiliki “uang”, sangat mudah mendapatkan segala yang diinginkan. Para pejabat birokrasi menganggap “uang” itu sebagai sesuatu yang wajar karena itu adalah ungkapan terima kasih atas jasanya memperlancar proses pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Kecenderungan ini memunculkan potensi berbahaya dalam kehidupan berbangsa, salah satunya adalah menyebabkan terjadinya peningkatan ekonomi yang lamban dan pada tahapan tertentu dapat merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan (Soeprapto, 2005)

Pembentukan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (samsat) di Indonesia, sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai inovasi manajemen pemerintah daerah di Indonesia. Artinya, pembentukan organisasi ini secara empirik telah memberikan hasil berupa peningkatan efektivitas pelayanan umum, minimal kualitas pelayanan yang diberikan lebih dekat dengan kebutuhan teori *Reinventing Government*, pembentukan Samsat ini telah menghayati makna *mission driven, result oriented, customer oriented*, serta *anticipatory government*.

Kantor Bersama Samsat Kota Cilegon, seperti satuan-satuan kerja pemerintah (daerah) lainnya juga harus senantiasa memperbaiki citra pelayanannya. Artinya, pelayanan dalam pemungutan pajak harus dengan mempertimbangkan kepuasan Wajib Pajak dalam menerima pelayanan tersebut. Bahkan Samsat Kota Cilegon berusaha memotivasi petugas agar mendapatkan kreasi-kreasi baru

tentang pelayanan yang cepat, tepat, nyaman dan aman. Selain itu petugas pun diharapkan selalu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, serta pengembangan teknologi untuk meningkatkan mutu pelayanan. Pelayanan adalah salah satu bentuk hak wajib pajak, karena itu antara kewajiban yang harus dipikul oleh Wajib Pajak mesti seimbang dengan pelayanan yang diterimanya ketika memenuhi kewajiban tersebut.

Kantor Bersama Samsat Kota Cilegon, seperti satuan-satuan kerja pemerintah (daerah) lainnya juga harus senantiasa memperbaiki citra pelayanannya. Artinya, pelayanan dalam pemungutan pajak harus dengan mempertimbangkan kepuasan Wajib Pajak dalam menerima pelayanan tersebut. Bahkan Samsat Kota Cilegon berusaha memotivasi petugas agar mendapatkan kreasi-kreasi baru tentang pelayanan yang cepat, tepat, nyaman dan aman. Selain itu petugas pun diharapkan selalu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, serta pengembangan teknologi untuk meningkatkan mutu pelayanan. Pelayanan adalah salah satu bentuk hak wajib pajak, karena itu antara kewajiban yang harus dipikul oleh Wajib Pajak mesti seimbang dengan pelayanan yang diterimanya ketika memenuhi kewajiban tersebut.

Berdasarkan data penerimaan pajak kendaraan bermotor tahun 2018, Unit Pelayanan Terpadu Daerah Samsat Kota Cilegon berhasil membukukan realisasi pajak tahun anggaran 2017 sejumlah Rp106.698.133.400. Dibandingkan realisasi pajak daerah tahun anggaran 2016 Rp98.525.404.100 berarti mengalami peningkatan yang cukup signifikan sebesar Rp8.172.729.300. (radarbanten.co.id, 2017). Sedangkan

jumlah kendaraan bermotor di Kota Cilegon tahun 2017 untuk roda 2 berjumlah 183.986 unit, dan untuk roda 4 berjumlah 41.349 unit. (BPS Kota Cilegon, 2018)

Banyak dikemukakan, seperti salah satunya oleh Harahap (2004) mengenai masih rendahnya kualitas administrasi pajak di Indonesia. Indikator yang disampaikan Harahap adalah sampai sejauh ini prosedur dan pelayanan perpajakan masih belum mengantisipasi kebutuhan pelayanan yang serba cepat, tepat dan akurat. Agus Dwiyanto (2003) juga berkata bahwa cukup banyaknya keluhan masyarakat terhadap rendahnya kualitas pelayanan dari aparat pajak. Dengan demikian, ini dapat diartikan bahwa harapan wajib pajak akan hak-haknya belum dapat dipenuhi dengan baik oleh aparat pajak. Artikel ini bertujuan untuk memberikan gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kota Cilegon berdasarkan perhitungan statistik serta dapat memberikan rekomendasi kebijakan kepada SAMSAT Kota Cilegon dalam membenahi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data hasil penelitian diolah menggunakan statistik dengan menggunakan pengukuran skala likert. Penelitian ini berlokasi di SAMSAT Kota Cilegon. Dalam penelitian ini, populasinya adalah masyarakat wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada bulan Juli 2019. Populasinya berjumlah 2541 responden, berdasarkan perhitungan dalam menentukan sampel maka

kelayakan sampel dapat digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 responden (hasil pembulatan).

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menguraikan mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cilegon. Hal ini bertujuan untuk mengetahui output dari pelayanan pembayaran pajak yang dilakukan oleh Samsat Kota Cilegon.

Pelayanan merupakan perwujudan dari fungsi pemerintahan sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini mendorong Pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya, apalagi yang berhubungan dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit, belit, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Akibatnya dari itu semua membuat pertumbuhan ekonomi dan investasi di daerah menjadi terhambat yang juga otomatis berpengaruh pada pertumbuhan ekonomi nasional. Menurut (Moenir, 2010) pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Yamit (2001) mengemukakan beberapa karakteristik jasa pelayanan yang diharapkan dapat memberikan

jawaban yang lebih mantap terhadap pengetahuan jasa pelayanan. Karakteristik tersebut adalah:

1. Tidak dapat diraba.
2. Tidak dapat disimpan.
3. Produksi dan konsumsi secara bersama.
4. Memasukinya lebih mudah.
5. Sangat dipengaruhi oleh faktor luar

Pada hakekatnya tugas pokok pemerintah sebagai organisasi publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Demikian pula dengan Samsat Kota Cilegon, sebagai salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik. Samsat bertugas melayani masyarakat salah satunya dalam hal pengurusan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Sektor pajak merupakan sektor yang penting dalam pembangunan nasional, karena sebagian besar pembangunan dibiayai dari sektor pajak yang termasuk didalamnya sektor PKB. Pajak dari sektor PKB terus mengalami peningkatan yang salah satu faktornya disebabkan karena semakin banyaknya jumlah wajib pajak yang membayar pajak. Setiap harinya Samsat melayani ratusan wajib pajak. Dengan meningkatnya jumlah wajib pajak ini, Samsat Kota Cilegon berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Namun persepsi yang ditimbulkan wajib pajak kadang kala berbeda-beda, tergantung masyarakat itu sendiri yang menilai pelayanan yang diterimanya.

Tabel 1
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Pelayanan
Pembayaran Pajak

No	Pernyataan	Bobot Setiap Jawaban					Skor	Ket
		5	4	3	2	1		
1	Kesadaran Perilaku	20	216	99	8	1	344	Setuju
2	Keikhlasan, Kesungguhan	0	116	93	52	10	271	Ragu-ragu
3	Aturan Hukum	0	160	72	50	7	289	Ragu-ragu
4	Bahasa yang Baik	10	92	42	82	16	242	Kurang Setuju
5	Kedisiplinan	330	96	18	0	0	444	Sangat Setuju
6	Peralatan Penunjang	0	220	84	26	0	330	Setuju
7	Keterampilan yang Baik	0	320	30	6	3	359	Setuju
8	Kemampuan Baik	0	24	111	62	22	219	Kurang Setuju
9	Sarana Yang Lengkap	0	92	45	82	17	236	Kurang Setuju
10	Fasilitas Penunjang	0	56	159	44	7	266	Ragu-ragu
Jumlah							3000	
Nilai Rata-Rata Jawaban Responden							300	Ragu-ragu

Sumber: Data diolah, 2019

Dapat dilihat dari tabel diatas dimana rekapitulasi tanggapan responden mengenai variabel pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dapat dijelaskan berdasarkan jawaban dari responden diatas maka untuk variabel pelayanan pembayaran pajak diperoleh hasil rata-rata 300 dari semua nilai kuesioner termasuk dalam katagori interval Ragu-ragu.

Analisis Rata-rata Penafsiran

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan, menyusun dan membuat tabulasi data, yang kemudian dianalisis dengan

menggunakan rumus rata-rata penafsiran dari Sanford (1982) yang diterjemahkan oleh Bakri Siregar sebagai berikut :

$$M = \frac{\sum f(x)}{n}$$

Keterangan :

M = Perolehan angka penafsiran

f = Frekuensi

$$M = 300/96 = 3,12$$

- Jika nilai antara 1,00 - 1,80 berarti kriteria penilaian Tidak Baik
- Jika nilai antara 1,81 - 2,60 berarti kriteria penilaian Kurang Baik

- Jika nilai antara 2,61 – 3,40 berarti kriteria penilaian Cukup Baik
- Jika nilai antara 3,41 – 4,20 berarti kriteria penilaian Baik
- Jika nilai antara 4,21– 5,00 berarti kriteria penilaian Sangat Baik

Berdasarkan perhitungan analisis rata-rata penafsiran, maka diperoleh hasil 3,12 yang termasuk dalam kriteria penafsiran cukup baik. Adapun indikator pelayanan yang dikategorikan cukup baik diantaranya adalah *Kesadaran Perilaku* yang meliputi perilaku pegawai SAMSAT Kota Cilegon dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Peralatan Penunjang yang meliputi peralatan dalam menunjang pelayanan pegawai yang ada di kantor SAMSAT Kota Cilegon dan Keterampilan yang Baik yang meliputi kemampuan pegawai SAMSAT Kota Cilegon dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian persepsi wajib pajak terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cilegon termasuk dalam kriteria cukup baik, yang berarti dalam kategori persepsi yang positif, namun karena hasilnya termasuk kriteria cukup baik maka persepsi positif tersebut harus dengan berbagai perbaikan.

Perbaikan – perbaikan tersebut diantaranya adalah Bahasa yang digunakan dalam melayani masyarakat harus menggunakan etika berbahasa. Muslich (2007) menyebutkan bahwa etika berbahasa tercermin dalam tatacara berkomunikasi lewat tanda verbal atau tatacara berbahasa dengan memperhatikan norma-norma budaya, Hal ini perlu

dipertimbangkan karena pembicara tidak hanya sekedar menyampaikan ide yang dipikirkan, tetapi juga cara menyampaikan ide atau gagasan juga harus disesuaikan dengan unsur-unsur budaya yang ada dalam masyarakat tempat hidup dan dipergunakannya suatu bahasa.

Kemudian sarana yang ada juga harus dilengkapi, mengingat hasil kuesioner yang menunjukkan banyaknya responden yang menjawab tidak setuju terhadap lengkapnya sarana yang ada di Samsat Kota Cilegon. Selain itu fasilitas penunjang seperti penggunaan sistem informasi pada pelayanan juga harus dilengkapi guna memperbaiki persepsi masyarakat. Menurut McKinney et al. (2002), informasi situs web dan kualitas sistem adalah konstruksi utama dari kepuasan pelanggan.

Menurut Connolly and Bannister (2008) di antara berbagai layanan online yang disediakan oleh pemerintah, pengarsipan pajak online adalah salah satu yang paling maju dan banyak digunakan. Otoritas pajak juga cenderung menjadi pemimpin dalam penerapan aplikasi TI di sektor publik. Revolusi yang akan terjadi dalam pelayanan publik melalui penerapan TIK akan meningkatkan kinerja layanan pemerintah dan meningkatkan partisipasi warga dalam administrasi publik (Damodaran, Nicholls, Henney, Land, & Farbey, 2005)

Perbaikan tersebut tentunya membutuhkan waktu yang tidak sebentar dan juga peran serta masyarakat sebagai *controlling* dari pemerintah. Maka dengan demikian persepsi masyarakat seiring waktu akan berubah kepada yang lebih positif apabila Samsat Kota Cilegon

melakukan perbaikan dalam pelayanannya kepada wajib pajak. Pada dasarnya pelayanan mempunyai sasaran yang sederhana yaitu untuk kepuasan pelanggan, oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus memperhatikan nilai publik. Penciptaan nilai publik dapat mencakup upaya untuk memecahkan atau setidaknya mengurangi masalah publik, meningkatkan efisiensi, efektivitas, atau keadilan layanan publik, membuat atau meningkatkan layanan publik dan menanggapi sentimen publik dengan cara tertentu (Moore, 1995).

Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan analisis rata-rata penafsiran, maka diperoleh hasil 3,12 yang termasuk dalam kriteria penafsiran cukup baik. Dengan demikian persepsi wajib pajak terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cilegon termasuk dalam kriteria cukup baik, yang berarti dalam kategori persepsi yang positif, namun karena hasilnya termasuk kriteria cukup baik maka persepsi positif tersebut harus dengan berbagai perbaikan.

Referensi

- Agus Dwiyanto. (2003). *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Armony, M., Maglaras, C. (2004). On customer contact centers with a call-back option: Customer decisions, routing rules, and system design. *Oper Res*, 52(2), 271–292.
- BPS Kota Cilegon. (2018). *Cilegon dalam Angka*.
- Connolly, R. and Bannister, F. (2008). eTax filing and service quality: the case of the revenue online service. *Proceedings of World Academy of Science, Engineering and Technology*.
- Damodaran, L., Nicholls, J., Henney, A., Land, F., & Farbey, B. (2005). The contribution of sociotechnical systems thinking to the effective adoption of e-government and the enhancement of democracy. *The Electronic Journal of E-Government*, 3(1), 1–12.
- Harahap, A. A. (2004). *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia, Perspektif Ekonomi-Politik*. Integrita Dinamika Press.
- Labovits, Sanford, et al. (1982). *Metode Riset Sosial: Suatu Pengantar*. Erlangga.
- Mark H. Moore. (1995). *Creating Public Value Strategic Management In Government*. Harvard University Press.
- Masnur Muslich. (2007). *Kesantunan Berbahasa : sebuah kajian sosiolinguistik*. [Http://Muslich-m.Blogspot.Co.Id/2007/04/Kesantunanberbahasa-Sebuah-Kajian.Html](http://Muslich-m.Blogspot.Co.Id/2007/04/Kesantunanberbahasa-Sebuah-Kajian.Html) Tanggal 12-1-2016.
- McKinney, V., Yoon, K. and Zahedi, F. . (2002). The measurement of web-customer satisfaction: an expectation and disconfirmation approach. *Information System Research*, 13(3), 296–315.
- Moenir, H. A. . (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara.
- radarbanten.co.id. (2017). *Penerimaan Pajak UPT Samsat Cilegon Meningkat Rp8,1 Miliar*. <https://Www.Radarbanten.Co.Id/Penerimaan-Pajak-Upt-Samsat-Cilegon-Meningkat-Rp81-Miliar/>.

- Soeprapto, R. (2005). *Pengembangan Model Citizen's Charter dalam Meningkatkan Pelayanan Publik, Delegasi No. 2 Agustus 2005.*
- Zulian Yamit. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.* Ekonesia.