Analisis Kualitas Pelayanan Samsat Terhadap Kupuasan Masyarakat

Dikota Bandar Lampung

Disusun oleh Muhammad Iqbal Danu Pratama

2156041025

UTS Manajemen Strategis

Abstrak

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara untuk biaya penyelenggaraan negara dan Pembangunan. Saat ini, kontribusi pajak terhadap APBN masih menjadi hal utama di Indonesia. Pada tahun 2016, APBN yang mencapai Rp 2.300 triliun dan target penerimaan pajak sebesar Rp 1.450 triliun yang menunjukkan besarnya peran pajak dalam Pembangunan. Peningkatan penerimaan pajak memerlukan perangkat hukum untuk mengatur pemungutan pajak yang tetap mengedepankan perinsip keadilan. Menurut Profesor Dr. Ruchmat Sumitro,SH pajak ialah sumbangan Masyarakat yang Cuma-Cuma dan sah dapat dipaksakan kepada kas negara yang disahkan langsung dan dapat digunakan untuk membayar pengeluaran-pengeluaran umum.

Kantor Samsat yang merupakan (system layanan terpadu satu pintu) di Bandar Lampung merupakan salah satu instansi pemerintah yang diberikan kepada Masyarakat dalam bentuk pelayanan terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor

Pendahuluan

Pajak ialah iuran wajib kepada negara tanpa imbalan langsung yang terutang oleh seseorang yang wajib membayar menurut peraturan dan tujuannya untuk menutup biaya-biaya umum yang berkaitan dengan kewajiban negara dalam menyelenggarakan pemerintahan umum .

Menurut (Adriani 1987 dalam Verawati 2007) menurut professor Rahmat Sumitro,SH pada tahun 1990 pajak adalah sumbangan kepada kas negara rakyat membayar kekayaan kepada kas negara ke sektor pemerintahan, dan digunakan untuk mengamankan sumber keuangan untuk pengeluaran sehari hari berdasarkan undang-undang dan kelebihan uang akan digunakan. Sumber utama pendanaan ini adalam pembiayaan investasi public.

Penerimaan negara bersumber dari penduduk melalui penerimaan pajak dan atau sumber daya alam(SDA). Kedua sumber ini merupakan sumber pendapatan utama negara. Pendapatan ini digunakan untuk membiayai kepentingan public yang pada akhirnya juga mencakup Masyarakat swasta bagi individu, seperti Kesehatan Masyarakat, Pendidikan, dan kesejahteraan

Pemungutan pajaka merupakan pendapatan masyarakat yang dikembalikan kepada Masyarakat melalui pengeluaran-pengeluaran rutin

Adapula fungsi pajak sebagai berikut:

1. Fungsi anggaran/pembendaharaan yaitu menyetorkan uang sebanyak banyaknya ke kas negara untuk membiayai pengeluaran pemerintah.
2. Fungsi regular dan regulasi yaitu pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur Masyarakat baik secara ekonomi, sosial, dan politik dengan tujuan tertentu. Pajak digunakan untuk tujuan tertentu terdapat beberapa contoh misalnya:
3. Pemberian insentif perpajakan

Misalnya pembebasan pajak, percepatan penyusutan untuk meningkatkan investasi di dalam dan di luar negri

1. Mengenakan pajak ekspor terhadap produk tertentu untuk memenuhi kebutuhan dalam negri
2. Pengenaan bea masuk dan pajak penjualan atas barang mewah terhadap produk impor tertentu untuk melindungi produk dalam negeri.

Pajak kendaraan bermotor

* Undang-undang No 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan restribusi daerah menyebutkan bahwa pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.
* Menurut pasal 4 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah yang menjadi subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor.
* Menurut Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor, kendaraan bermotor adalah semua kendaraan berroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakan oleh peralatan Teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang dalam oprasinya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioprasikan di air.
* Pajak Kendaraan Bermotor secara umum menurut UU No 34 tahun 2000 adalah untuk membiayai pengeluaran negara dan daerah khusunya, sebagai alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan, untuk kelancaran kegiatan pemerintahan dan Pembangunan demi kemaslahatan menusia serta untuk menciptakan pemerataan dan keadilan dalam Masyarakat itu sendiri. Sedangkan, secara khusus adalah untuk melindungi harta benda dan jiwa warga negara menyangkut keberadaan hak milik kendaraan bermotor tersebut.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang sangat penting dalam suatu instansi atau Perusahaan. Pelayanan mempengaruhi apakah orang/konsumen merasa puas atau tidak terhadap pelayanan yang diberikan. Masyarakat yang menerima pelayanan yang baik akan merasa puas terhadap kinerja Perusahaan. Lipoyadi (2006) mengatakan bahwa jasa adalah suatu kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada hakikatnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan. Pengertian jasa menurut Kotler dan Keller (2007) jasa adalah setiap aktivitas yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan. Produk mungkin terkait atau tidak dengan produklain.

Kantor Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Samsat) Kota Bandar Lampung merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan terkait pembayaran pajak kendaraan kepada Masyarakat/public. Samsat Bandar Lampung memberikan

1. Layanan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan (BBNKB) kepada Masyarakat: pelayanan ini meliputi administrasi perpajakan atau kendaraan baru baik roda dua(motor) maupun roda empat (mobil) dan pengelolaan perubahan kepemilikan pada saat proses jual beli kendaraan
2. Pajak kendaraan bermotor (PKB) ini adalah layanan yang memperoses pengurangan pajak sepeda motor dan mobil(mobil penumpang) setahun sekali. Kantor Samsat Bandar Lampung rata rata menangani 5.057 BBNKB sepeda bermotor per bulan. Jumlah Masyarakat penyedia PKB kendaraan roda dua saat ini rata-rata 8.959 unit per bulan, untuk mobil rata-rata bulanan pengurusab PKB 4.289.

Kantor Samsat Bandar Lampung harus mencermati data data yang ada dan mampu memberikan pelayanan yang prima kepada Masyarakat agar Masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan Samsat Bandar Lampung. Sebagai instansi pemerintahan yang bergerak dibidang penatausahaan pajak kendaraan, Samsat Bandar Lampung harus menerapkan konsep pemasaran sebagai suatu hal yang harus dilakukan instansi pemerintah tersebut untuk mencapai tujuan Lembaga tersebut. Inti dari konsep pemasaran adalah mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan Masyarakat. Dalam hal ini adalah Masyarakat yang peduli terhadap pajak agar Masyarakat puas dengan pelayanannya. Kualitas pelayanan di Samsat Bandar Lampung dapat dinilai dari petugas yang terjun langsung dengan Masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah khususnya Samsat Bandar Lampung meliputi sikap, kecepatan pelayanan, empati, sikap dan pengetahuan tentang proses pelayanan. Empati, sikap, dan pengetahuan tentang proses pelayanan.

Ke4 kriteria ini dievaluasi oleh Masyarakat dan bertindak sebagai insentif untuk menghasilkan kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pengalaman layanan yang dicapai. Katisakpuasan Masyarakat biasanya diungakapkan dengan pernyataan ketidakpuasan sehingga akan menurunkan citra layanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah.

Dengan memperhatikan pengurus PKB mayoritas adalah laki-laki. Dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat setempat. Samsat juga harus meperhatikan fasilitas yang Sebagian besar digunakan oleh laki-laki seperti penyediaan ruangan khusus merokok dan area khusus counter perempuasn untuk menampung PKB. Hal ini akan memungkinkan kita untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan oleh Samsat Bandar Lampung.

Kinerja pegawai samsat menunjukkan proyek dapat diselesaikan tepat waktu. Hal ini dimungkinkan karena Samsat Bandar Lampung memiliki standar waktu maksimal bagi warga untuk menyelesaikan pajaknya. Pelayanan yang diberikan Samsat Bandar Lampung dilakukan dengan sangat hati-hati dan tanpa kesalahan. Kebanyakan Masyarakat merasa Samsat Bandar Lampung telah melakukan hal ini dengan baik. Kesalahan perpajakan harus dihindari untuk menghindari permasalahan hukum bagi wajib pajak dikemudian hari.

Pelayanan Samsat Bandar Lampung dapat diandalkan. Masyarakat beranggapan bahwa Amanah tersebut akan dijalankan dengan baik oleh pegawai samsat. Kepercayaan ini penting karena mempengaruhi hal milik seseorang.

Pegawai Samsat Bandar Lampung merupakan pegawai samsat yang dinilai mampu melayani Masyarakat dan terutama bersedia membantu pelanggan, memberikan pelayanan prima dan melayani dengan cepat. Staf di Samsat Bandar Lampung memberikan pelayanan yang luar biasa. Selama ini samsat telah memberikan pelayanan prima dan pihak berwenang dengan senang hati membantu mengisi formular pajak mobil. Staf Samsat Bandar Lampung merespon dengan baik dan cepat. Kecepatan pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan penanggung jawab pembayaran pajak kendaraan

Staf Samsat Bandar Lampung akan menjaga dokumen dengan cermat. Sejauh ini belum ada yang mengajukan pengaduan ke Samsat tentang kehilangan dokumen saat pengurusan pajak kendaraan. Pegawai Samsat Bandar Lampung mempunyai kemampuan pelayanan prima. Pegawai yang melayani Masyarakat mempunyai pengetahuan yang mendalam mengenai tata cara pengurusan dokumen perpajakan. Dengan begitu, Masyarakat tidak akan kesulitan mengurus pajak kendaraannya.

Staf di Samsat Bandar Lampung sopan dan santun. Pegawai samsat telah berhasil dalam hal ini. Jika ada yang kesulitan, pegawai Samsat bisa dengan mudah membantu.

Staf di Samsat Bandar Lampung memahami kebutuhan para tamunya. Hal ini dibuktikan dengan adanya segregasi yang memberikan beban pajak kepada Masyarakat. Pemisah ini dilakukan dalam bentuk meteran tergantung jenis kendaraan yang diproses.

Penampilan Kantor Samsat Bandar Lampung mempunyai fasilitas fisik yang baik. Hal ini dibuktikan dengan tersedianya ruang tunggu yang nyaman. Kantinnya rapi dan bersih, sehingga Masyarakat yang membayar pajak bisa menunggu dengan nyaman

Daftar Pustaka

Akhmad Syafirudin, S. (2018). *PERPAJAKAN.* kebumen: SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PUTRA BANGSA.

Budiman, N. A. (2019). *PERPAJAKAN.* JAWA TENGAH: BADAN PENERBIT UNIVERSITAS MURIA KUDUS .

Chanerie, R. B. (2012). analisis pengaruh kualitas pelayanan samsat bandar lampung terhadap kepuasan wajib pajak. *Informatics and Business Institute Darmajaya* , 1-10.

M, J. (2011). *Pengantar perpajakan.* Semata: ALAUDDIN UNIVERSITY PRESS.

Suharyadi. (2019). PENGARUH PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP PNERIMAAN PAJAK DAERAH PADA BPRD PROVINSI DKI JAKARTA. 1-8.