

**Pengaruh Waktu Layanan dan Transparansi Biaya terhadap Kepuasan
Wajib Pajak Daerah di Kota Metro**



**Disusun Oleh:
SAFIRA AMALIA EFENDI
(2456041029)**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
2025**

BAB I

1.1. Latar Belakang

Pajak daerah merupakan salah satu komponen utama dalam sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memiliki peranan sangat strategis dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, serta penyediaan layanan publik di tingkat daerah. Menurut Rochmat Soemitro secara definisi, pajak adalah suatu bentuk kontribusi wajib yang dibayarkan oleh rakyat kepada kas negara yang diatur oleh undang-undang, dengan karakter yang tidak mendapatkan imbalan langsung berupa jasa atau layanan yang dapat diukur secara terpisah. Pajak ini dipakai untuk membiayai pengeluaran negara secara umum demi kepentingan bersama. Penggunaan dana pajak tersebut sangat penting untuk mewujudkan berbagai kebutuhan publik, mulai dari pembangunan infrastruktur hingga pelayanan sosial kepada masyarakat. Dalam konteks ini, kewajiban membayar pajak merupakan bentuk tanggung jawab kenegaraan yang dilaksanakan secara langsung oleh masyarakat yang bersangkutan. Peserta wajib pajak menjalankan perannya secara aktif dalam memenuhi kewajibannya, sehingga secara tidak langsung ikut berpartisipasi dalam membiayai pembangunan serta pemerintahan nasional. Hal ini menunjukkan bahwa pembayar pajak bukan semata-mata penerima kewajiban, tapi juga merupakan bagian dari pelaksana sistem perpajakan yang dianut di Indonesia, yang berdasarkan pada prinsip *self assessment*. Prinsip ini mengharuskan wajib pajak untuk secara jujur menghitung, melaporkan, dan membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam hubungannya dengan pemerintah daerah, keberhasilan upaya peningkatan penerimaan pajak sangat ditentukan oleh dua faktor utama. Faktor pertama adalah keputusan yang dibuat oleh wajib pajak, baik dalam hal kesediaan untuk membayar maupun kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Faktor kedua adalah kualitas layanan publik yang diberikan oleh petugas atau aparatur perpajakan daerah. Semakin baik dan memuaskan pelayanan yang diberikan,

maka potensi peningkatan kepuasan wajib pajak akan semakin besar dan hal ini sangat mungkin berdampak positif terhadap peningkatan penerimaan pajak daerah. Di dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan tidak hanya dapat diukur dari hasil akhir yang diperoleh oleh masyarakat atau wajib pajak, melainkan juga harus diukur dari pengalaman dan proses yang dilalui oleh masyarakat selama menggunakan layanan tersebut. Dengan kata lain, prosedur, kecepatan, ketepatan, dan transparansi dalam memberikan pelayanan menjadi aspek penting yang harus diperhatikan. Pelayanan dapat dipahami sebagai tingkat keunggulan yang diperkirakan dan dikendalikan agar sesuai dengan harapan masyarakat. Ketika pelayanan yang diberikan sesuai bahkan melampaui apa yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan bukan hanya sekedar tindakan mengantar atau melayani, melainkan juga mencerminkan kemampuan dalam memahami serta memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Dua aspek utama yang kerap menjadi titik perhatian adalah waktu pelayanan dan transparansi biaya. Waktu pelayanan menggambarkan seberapa cepat, tepat, dan efisien aparat pemerintah mampu menyelesaikan permohonan maupun kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak. Pelayanan yang memakan waktu lama bisa menyebabkan ketidakpuasan dan bahkan menurunkan semangat wajib pajak untuk taat membayar. Aspek kedua, transparansi biaya, adalah sejauh mana pemerintah daerah dapat menjelaskan secara gamblang dan akuntabel terkait tarif pajak dan prosedur pembayaran yang harus dijalani. Ketidakjelasan atau ketidaktahuan mengenai besaran biaya serta prosedur pembayaran pajak dapat memicu timbulnya kecurigaan, potensi korupsi, dan pada akhirnya merusak kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah daerah. Agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan nilai-nilai etika, diperlukan pembentukan sikap dan perilaku aparatur negara yang berorientasi pada tugas dan fungsi mereka sebagai pelayan masyarakat sekaligus abdi negara. Menurut hasil analisis yang ditulis oleh Sadhana pandangan ini dikenal juga dengan istilah etika administrasi publik, dimana tujuan utamanya adalah membentuk pola pikir serta perilaku

aparatur agar mereka mampu menjalankan pelayanan publik secara profesional dan menjunjung tinggi prinsip-prinsip *Good Government* sebagai proses pencapaian tujuan negara dan kesejahteraan masyarakat.

Kota Metro, yang merupakan salah satu daerah otonom di Provinsi Lampung, juga tidak luput dari tantangan tersebut. Sebagai sebuah kota yang terus berusaha untuk meningkatkan PAD melalui optimalisasi pajak daerah, kualitas pelayanan kepada wajib pajak menjadi faktor kunci yang mesti diperhatikan dengan serius. Pemerintah Kota Metro telah melakukan berbagai upaya inovatif demi mendukung hal ini, seperti pengembangan sistem pembayaran pajak secara digital yang diyakini dapat mempercepat proses dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran. Selain itu, peningkatan kompetensi dan kapasitas aparatur pajak juga menjadi fokus perhatian agar pelayanan lebih profesional dan responsif. Menurut penelitian yang ditulis oleh Jamaludin, penelitian ini menemukan bahwa pelayanan di SAMSAT secara umum sudah baik dengan fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman, layanan Unit Pelayanan Cepat (UPC), dan sistem pembayaran online (SIGNAL). Namun, masih ada kendala seperti antrean panjang pada jam sibuk dan petugas yang kurang sigap, yang menunjukkan adanya keterbatasan sumber daya manusia dan manajemen waktu pelayanan. Selain itu, komunikasi interpersonal antara petugas dan masyarakat sangat penting dalam menciptakan kepuasan, karena sikap ramah dan penjelasan prosedur yang jelas membuat wajib pajak merasa dihargai meskipun harus menunggu. Dengan demikian, pelayanan yang optimal tidak hanya bergantung pada kecepatan, tetapi juga pada bagaimana petugas menyampaikan pelayanan dengan sikap yang baik dan informatif. Perbaikan pada aspek operasional dan komunikasi diperlukan agar kualitas pelayanan semakin meningkat. Pemerintah Kota Metro perlu terus berupaya memperbaiki dan mengembangkan kualitas pelayanan pajak agar mampu menjawab ekspektasi wajib pajak. Hal ini meliputi perbaikan sistem layanan yang meliputi proses digitalisasi yang lebih integratif, pelatihan intensif untuk aparatur agar mampu memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, serta peningkatan

transparansi yang menjelaskan secara rinci dan mudah dimengerti tentang berbagai tarif dan prosedur.

Konsep kualitas pelayanan tersebut menemukan bukti nyata pada praktik pelayanan perpajakan di SAMSAT, di mana kepuasan dan pengalaman wajib pajak terbukti mempengaruhi tingkat kepatuhan membayar pajak. Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak menunjukkan adanya hubungan yang penting antara kualitas pelayanan di SAMSAT dan tingkat kepatuhan tersebut. Kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT semakin baik, maka kepatuhan warga dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor juga meningkat. Dengan kata lain, semakin tinggi mutu pelayanan yang diterima wajib pajak, semakin besar kemungkinan mereka untuk taat dalam membayar pajak tepat waktu dan sesuai ketentuan. Kualitas pelayanan dalam konteks ini mencakup beberapa aspek, seperti kecepatan pelayanan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, dan juga kejelasan informasi yang diberikan kepada wajib pajak. Ketika seluruh unsur dalam kualitas pelayanan tersebut terpenuhi dengan baik, maka secara langsung dapat mendorong rasa kepercayaan dan kepuasan wajib pajak terhadap institusi pemerintah, dalam hal ini SAMSAT. Kepercayaan yang timbul dari pelayanan yang bagus tersebut mendorong wajib pajak menjadi lebih patuh dan bertanggung jawab terhadap kewajiban perpajakannya. Sementara itu, variabel kepuasan wajib pajak, meskipun memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor, ternyata tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial. Ini berarti, meskipun tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang mereka terima memiliki kontribusi dalam meningkatkan kepatuhan, pengaruh ini belum cukup kuat jika dipertimbangkan secara mandiri tanpa disertai faktor tambahan. Dengan kata lain, kepuasan wajib pajak saja tidak mampu sepenuhnya menjelaskan perilaku kepatuhan mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat faktor-faktor lain di luar kepuasan wajib pajak yang turut mempengaruhi keputusan mereka untuk patuh dalam membayar pajak. Misalnya, faktor-faktor seperti kesadaran hukum, sikap terhadap pemerintah, atau bahkan kondisi sosial ekonomi wajib pajak itu sendiri bisa memberikan dampak terhadap kepatuhan perpajakan. Oleh karena itu, meskipun kepuasan terhadap pelayanan merupakan satu dari sekian variabel yang berkontribusi positif, faktor-faktor eksternal lain yang belum diukur dalam variabel kepuasan wajib pajak juga perlu diperhatikan.

Secara praktis, hal ini menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak tidak dapat hanya berfokus pada perbaikan aspek pelayanan saja, maupun hanya berupaya meningkatkan kepuasan wajib pajak secara terpisah. Justru, kombinasi antara peningkatan kualitas pelayanan dan perhatian terhadap kepuasan wajib pajak menjadi strategi yang lebih efektif dalam mendorong tingkat kepatuhan membayar pajak yang lebih tinggi. Kualitas pelayanan yang tinggi di SAMSAT akan membuat wajib pajak merasa dilayani dengan baik, nyaman, dan tidak merasa terbebani selama proses pembayaran pajak berjalan. Kondisi ini kemudian berujung pada meningkatnya kepuasan mereka, meskipun kepuasan sendiri saja tidak cukup bila dipandang terpisah. Tetapi jika kedua hal ini dikelola secara bersamaan, artinya pelayanan yang prima disertai dengan upaya untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak maka, efeknya akan terasa secara signifikan terhadap perilaku kepatuhan.

Dalam perspektif kebijakan pengelolaan pajak, temuan ini bisa menjadi acuan penting bagi pengambil keputusan di SAMSAT maupun instansi terkait dalam merancang program-program pelayanan publik. Fokus utama perlu diarahkan pada peningkatan standar kualitas pelayanan seperti pemberian informasi yang transparan, penanganan keluhan yang responsif, proses pembayaran yang cepat dan mudah, serta memberikan pelayanan yang ramah dan profesional. Selain itu, membangun atmosfer kepuasan melalui mendengarkan kritik dan saran serta menyediakan fasilitas penunjang yang memadai juga merupakan langkah yang tidak kalah penting. Melalui upaya terpadu antara peningkatan kualitas pelayanan

dan kepuasan wajib pajak, diharapkan tingkat kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan meningkat secara berkelanjutan. Peningkatan kepatuhan ini pada gilirannya akan memberikan dampak positif bagi pendapatan asli daerah (PAD) yang menjadi salah satu sumber pembiayaan pembangunan daerah.

Urgensi penelitian ini semakin meningkat karena pajak daerah memiliki peranan penting dalam mendukung pembangunan di level lokal. Penelitian ini penting bagi Pemerintah Kota Metro untuk mendapatkan masukan yang konstruktif dan spesifik mengenai kondisi nyata pelayanan pajak yang selama ini berjalan. Kota Metro sebagai salah satu daerah otonom di Provinsi Lampung tengah berupaya meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) dengan mengoptimalkan penerimaan pajak daerah. Namun, berbagai kendala seperti antrean panjang, keterbatasan sumber daya manusia, hingga kurangnya transparansi dan komunikasi yang efektif antara petugas dengan wajib pajak masih menjadi tantangan yang harus diatasi. Studi ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam proses pelayanan, mulai dari manajemen waktu hingga kualitas interaksi petugas dengan wajib pajak. Dengan informasi tersebut, pemerintah daerah dapat merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran, seperti peningkatan kapasitas SDM, penerapan sistem digitalisasi yang lebih terintegrasi, dan penajaman prosedur pelayanan agar lebih efisien dan ramah bagi masyarakat. Secara langsung, perbaikan kualitas pelayanan ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak, yang pada gilirannya tinggi kemungkinan mendorong mereka untuk lebih taat dalam memenuhi kewajiban pajak.

Jika dilihat dari sisi sosial, penelitian ini memiliki peranan strategis untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat Kota Metro terhadap pemerintah daerah. Kepercayaan ini sangat fundamental dalam membangun partisipasi aktif wajib pajak di kota tersebut. Ketika masyarakat merasa dilayani dengan baik, diberikan informasi yang jelas, dan tidak mengalami kendala berlebihan dalam proses pembayaran pajak, maka rasa kepemilikan dan tanggung jawab terhadap pembangunan daerah akan tumbuh secara alami. Peningkatan partisipasi dan kepatuhan wajib pajak yang efektif akan menyediakan dana yang cukup untuk pembangunan infrastruktur publik, pelayanan sosial, dan program kesejahteraan

masyarakat yang lebih baik. Sehingga, secara lebih luas, penelitian ini dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas hidup warga Metro dan mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Mengingat besarnya kontribusi pajak daerah terhadap anggaran pembangunan serta perannya sebagai cerminan kesehatan sistem pelayanan publik, penelitian ini juga berpotensi menjadi sumber motivasi bagi aparat pemerintah untuk terus memperbaiki kinerja dan profesionalisme dalam melayani masyarakat. Sedangkan dari sisi akademis, penelitian di Kota Metro dapat memperkaya khasanah literatur dan kajian ilmiah yang berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan pajak daerah. Studi mengenai interaksi antara pelayanan publik, kepuasan wajib pajak, dan kepatuhan pajak masih relatif terbatas khususnya pada daerah-daerah otonom sekelas Kota Metro yang memiliki karakteristik sosial-ekonomi, budaya, dan dinamika pemerintahan lokal yang berbeda dengan kota besar. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi penting dalam pengembangan teori dan praktik manajemen pajak daerah, sekaligus membuka peluang penelitian lanjutan yang relevan dengan pengelolaan pajak dan pelayanan publik di tingkat daerah. Penelitian juga dapat memberikan gambaran empiris yang akurat terkait bagaimana pelayanan yang prima, transparansi transaksi, dan komunikasi interpersonal yang baik bisa mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak, hal yang sangat krusial dalam konteks sistem perpajakan yang berbasis self assessment seperti di Indonesia.

Dengan demikian, fokus penelitian pada Kota Metro bukan semata-mata karena kebutuhan lokal, namun juga merupakan langkah penting dalam mengisi celah pengetahuan akademis, menjawab tantangan praktik pelayanan publik, serta mendorong partisipasi sosial yang lebih baik dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Upaya penelitian ini akan memberikan manfaat ganda bagi pengembangan teori manajemen pajak serta peningkatan kualitas pelayanan publik yang berujung pada peningkatan pendapatan daerah dan kesejahteraan masyarakat Kota Metro. Oleh sebab itu, penelitian ini sangat layak dan mendesak untuk dilakukan di Kota Metro.

1.2. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kualitas pelayanan pajak daerah di Kota Metro, khususnya di kantor Samsat, dalam rangka mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Metro, terutama terkait pelayanan publik dan kepuasan wajib pajak.
3. Memberikan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak daerah dan kepuasan wajib pajak sebagai upaya mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Metro.

1.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor yang diberikan oleh kantor Samsat di Kota Metro?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Metro?
3. Sejauh mana kepuasan wajib pajak mempengaruhi tingkat kepatuhan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor?
4. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan pajak daerah di Kota Metro, dan bagaimana upaya perbaikannya?

1.4. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini dapat memperkaya kajian akademik dan literatur terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada tingkat daerah otonom seperti Kota Metro.
2. Menjadi bahan evaluasi dan pengembangan sistem digitalisasi pelayanan pajak serta pelatihan aparatur pajak guna meningkatkan kepuasan wajib pajak.
3. Mendukung peningkatan kepercayaan dan partisipasi aktif masyarakat dalam membayar pajak daerah, sehingga berdampak positif pada peningkatan pendapatan asli daerah.

REFERENSI

- Awaluddin, I., Nurnaluri, S., & Damayanti, W. O. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor (Studi pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kendari). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 2(2), 109–122. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Halu Oleo.
- Hidayah, K., & Ramadhita, M. (2024). *Hukum pajak: Konsep dasar, pengaturan, dan penerapannya*. Setara Press.
- Jamaludin. (2025). *Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Metro* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Metro). Institut Agama Islam Negeri Metro.
- Pamuji, K., & Nasihuddin, A. A. (2020). *Hukum pajak*. Universitas Jenderal Soedirman. ISBN 978-623-6783-16-0
- Robiansyah, A., & Srimulyani, A. (2023). Analisis implementasi good governance dalam sistem informasi keuangan Pemerintah Kota Metro. *Jurnal Audit dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura (JAAKFE UNTAN)*, 12(4), 383–393. <https://doi.org/10.26418/jaakfe.v12i4.74858>
- Sadhana, K. (2010). *Etika birokrasi dalam pelayanan publik*. Malang: Citra Malang.
- Widodo, W., & Mirnawati, M. (2024). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online. *Tapis: Jurnal Penelitian Ilmiah*, 8(2), 236–246. <https://doi.org/10.32332/tapis.v8i2.9046>