

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu tujuan negara Indonesia adalah mengupayakan pembangunan nasional, hal tersebut dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah yang kemudian diperbaharui dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Undang-undang tersebut mengatur bahwa setiap daerah memiliki wewenang, kewajiban serta hak mengurus diri sendiri daerahnya yang disebut otonomi daerah. Komponen utama pelaksanaan otonomi daerah adalah desentralisasi fiskal sehingga daerah tidak hanya bergantung pada pemerintah pusat.

Pajak merupakan salah satu devisa negara dan sumber dana terbesar dalam pembiayaan pembangunan yang berasal dari masyarakat. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Berdasarkan kewenangannya pajak dapat dibedakan menjadi 2 yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintahan daerah untuk membiayai pembangunan daerah. Sedangkan saat ini pajak dipungut negara dan digunakan negara untuk pemerataan pembangunan ke seluruh wilayah negara melalui pelayanan fiskus selaku pemungutan pajak. Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang

ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum (Djajadiningrat S. I. *Dalam Resmi*, 2014).

Otonomi daerah yang terjadi pada tahun 1999, menuntun daerah untuk lebih mandiri dalam mengurus urusan permasalahan dalam berbagai bidang termasuk kemampuan daerah dalam pelaksanaan pembangunan di daerahnya (Yuliantini dan Supadmi, 2015). Pemerintah daerah harus lebih efektif dalam menggali sumber-sumber penerimaan daerah, agar pembangunan daerah dapat terealisasi dengan sebaik mungkin. Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 2, jenis pajak daerah terbagi menjadi 2 bagian yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota.

Salah satu jenis pajak yang pendapatannya cukup besar adalah pajak kendaraan bermotor. Tercatat jumlah kendaraan bermotor di kota makassar terhitung juni 2017 mencapai 1.463.056 unit, kenaikannya lebih dari 100% dibanding data pada 2007 yang hanya 613.315 unit (*wartaekonomi.com*). Kenaikan jumlah kendaraan tersebut tentu sangat berdampak terhadap pendapatan dari pajak kendaraan bermotor.

Dalam melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) atau dikenal dengan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan gabungan dari Dinas Pendapatan Daerah, Polisi Republik Indonesia dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Salah satu tujuan pembentukan kantor SAMSAT ini adalah untuk memudahkan pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pengurusan registrasi kendaraan bermotor dan pelayanan pajak.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor yang

bertujuan sesuai dengan Pasal 2 adalah memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan koordinasi dengan cepat, tepat, akuntabel dan informatif.

Keberadaan kantor bersama SAMSAT di Kota Makassar merupakan salah satu bukti upaya pemerintah dalam meningkatkan dan mengembangkan pelayanan publik. Hal tersebut, mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak bermotor melalui sistem satu pintu dan satu atap, sehingga dipandang cukup efektif dalam penggunaan waktunya. Berbagai upaya terus dilakukan oleh pemerintah provinsi Sulawesi Selatan dalam memaksimalkan pelayanan pajak sehingga penerimaan pajak oleh UPTD SAMSAT Makassar dapat terpenuhi secara maksimal.

Melihat fenomena penduduk Kota Makassar, diketahui jumlah potensi kendaraan bermotor yang ada di Kota Makassar terbilang banyak seiring dengan pertumbuhan ekonomi penduduk kota Makassar. Hal ini kita bisa menghibau kepada wajib pajak supaya dalam proses pembayaran secara non tunai itu harus di masyarakatkan tetapi terkadang masyarakat pun masih terbiasa menggunakan dengan membayar secara cash atau tunai. Ini juga menset masyarakat kewalahan bagi pegawai untuk mengubah pola pikirnya, karena apa masalah-masalah yang di khawatirkan kepada masyarakat ketika pembayaran secara non tunai yaitu :

1. Jaringan yang tidak normal
2. Kebiasaan membayar pajak secara non tunai itu sangat susah untuk di tinggalkan.
3. Masyarakat takut akan hilang uangnya.

Hal ini seharusnya sejalan dengan pertumbuhan pembangunan yang mana sumber dananya berasal dari pemungutan pajak kendaraan bermotor. Namun dalam kenyataannya, peningkatan jumlah kendaraan bermotor, tidak sebanding dengan realisasi penerimaan pajak daerah.

Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai pengelola pemungutan pajak kendaraan bermotor harus memiliki ilmu pengetahuan, sikap dan penampilan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Hal tersebut bertujuan untuk menciptakan seorang petugas yang tidak hanya sekedar memiliki pengetahuan yang baik akan tetapi seorang petugas dituntut untuk memberikan atau melaksanakan ilmu pengetahuan yang di dapat dengan cara bersikap dan berpenampilan yang baik kepada wajib pajak agar mereka merasakan kepuasan terhadap layanan yang di dapatkan. Pelayanan prima atau unggul merupakan sikap atau cara memberi pelayanan yang berperan besar dalam menciptakan kepuasan bagi wajib pajak.

Hasibuan (2005) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak yang lainnya, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima. Konsekuensi dari pemberian pelayanan terutama pelayanan publik adalah pemberian pelayanan terbaik atau berkualitas dalam tercapainya kepuasan publik.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Di sisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Usaha pencapaian pelayanan publik yang prima belum mampu diwujudkan oleh pemerintah secara utuh. Salah satu penyedia layanan yang disediakan pemerintah saat ini adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk

memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Adapun mekanisme pelayanan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar, dimana pada Loker I (pendaftaran penetapan) wajib pajak melakukan pendaftaran untuk pengesahan tahunan dan pergantian Surat Tanda Motor Kendaraan (STNK) lima tahunan setelah itu dilakukan registrasi dan identifikasi untuk mengetahui detail rinci pemilik kendaraan tersebut, bagi yang melakukan cek fisik kendaraan, baik pengesahan tahunan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) langsung dilakukan penetapan pajak kendaraan baik penetapan maupun pergantian Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) selanjutnya membayar pajak kendaraan dan penggantian Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dikasir, setelah itu untuk roda 4 plat kuning diserahkan ke pihak jasa raharja untuk pengembalian kupon jasa raharja, dimana kupon tersebut berfungsi sebagai proteksi atau asuransi jiwa untuk pemilik dan penumpang kendaraan setelah itu diserahkan langsung ke Loker II (Pembayaran dan Penyerahan), untuk kendaraan roda 2 dan roda 4 plat hitam diserahkan langsung ke Loker II (Penyerahan dan Pembayaran).

Kantor UPT SAMSAT sebagai sektor pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Makassar".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka penulis ingin mengetahui :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Samsat Makassar?
2. Faktor pendukung dan penghambat pada Kualitas Pelayanan publik di Kantor Samsat Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Makassar.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pada Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Makassar.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan pedoman bagi penelitian berikutnya, sehingga mampu memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian ini.

2. Bagi Penulis

Memberikan ilmu tambahan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dalam kehidupan dunia kerja yang sesungguhnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Definisi Pelayanan

Kata kualitas berisi banyak definisi karena orang yang berbeda-beda akan mengartikannya secara berlainan, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Kualitas merupakan totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut Armand Vallin Feigenbaum dari General Systems Company, Inc, dalam Walujo, dkk (2020:3) berpendapat bahwa kualitas produk dan jasa dapat didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa dari rakayasa pemasaran, manufaktur, dan pemeliharaan dimana produk dan jasa yang digunakan akan memenuhi harapan pelanggan.

Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi melebihi atau harapan (Goetsh dan Davis yang dikutip dalam Jurnal Administrasi Publik 2020:48). Menurut Sinambela, dkk dalam Pasolong (2011:116) kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995:24) dalam Hardiyansyah (2018:40) adalah : (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkesinambungan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2012:143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

2.2 Konsep Pelayanan

2.2.1 Definisi Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (Service) menurut American Marketing Association seperti dikutip oleh Donald dalam Kamaruddin, dkk (2019:22), bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Sedangkan menurut Lovelock dalam Kamaruddin, dkk (2019:22), "service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami". Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal/cara melayani; Servis/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Lovelock dalam Sinambela (2011:54), secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat sedangkan menurut Harbani Pasolong (2007:4) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Koltern dalam Abidin, dkk (2016:3), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Moenir (2010:47), pelayanan umum yang didambakan adalah kemudahan dalam mengurus kepentingan mendapatkan pelayanan yang wajar, perilaku yang sama tanpa pilih kasih dan perlakuan yang jujur dan terasas. Disamping itu, ia juga menambahkan bahwa kelancaran layanan hak-hak tergantung pada kesediaan para petugas terhadap kewajiban yang dibebankan, sistem, prosedur, dan metode yang memadai, pengorganisasian tugas pelayanan yang tuntas, pendapatan petugas atau pegawai yang cukup untuk kebutuh

hidupnya, kemampuan atau keterampilan pegawai, dan sarana kerja yang memadai.

Menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012:88) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik. Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005:39) dirumuskan sebagai berikut :

1. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
2. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
3. Mampu berkomunikasi.
4. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan pengunjung.
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan pengunjung.

Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Ada korelasi dan kohesi yang saling berkaitan antara penyelenggaraan pemerintahan dengan pelayanan yang diberikan. Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian yang utama dalam penyelenggaraan pemerintahan,

selain pihak swasta. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan standar yang ditentukan, dalam hal ini adalah maklumat pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Ketentuan dan persyaratan penerima pelayanan tentunya juga diatur sedemikian rupa, sehingga pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan bersama. Aspek non tunai juga memengaruhi proses pelayanan. Termasuk didalamnya adalah kualitas sumber daya aparatur pelayanan. Kualitas dan kompetensi aparatur pelayanan juga dapat memengaruhi pelayanan yang diberikan.

Kencana Syafie dan Welasari (2015), memberikan pemahaman tentang ketentuan sebuah pelayanan itu berkualitas, sebagai berikut:

1. Adanya keandalan (*reliability*)
2. Adanya tanggapan (*responsiveness*)
3. Adanya kecakapan yang berwenang (*competence*)
4. Adanya penampilan yang baik (*appearance*)

Pelayanan menjadi bagian tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintahan dalam melayani masyarakat. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administratif maupun pemenuhan terhadap barang dan jasa. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan tentunya harus melakukan pelayanan publik secara optimal untuk menghasilkan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat. Namun demikian, pelayanan publik yang baik harus didukung oleh tingkat partisipasi yang baik juga. Masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus bersifat aktif dan partisipatif dalam penerimaan pelayanan, pemenuhan terhadap standar pemenuhan pelayanan, mendukung program-program pelayanan yang dilakukan secara baik. Pemenuhan pelayan yang

baik dengan tidak ada ketimpangan antara penerima atau pemberi layanan.

2.2.2 Pelayanan Umum/Publik

Menurut Thoha (Widodo, 2010:97) dalam Tesis Irsan (2012:10), pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut:

- a. Efektif
- b. Sederhana
- c. Kejelasan dan kepastian/transparan
- d. Keterbukaan
- e. Ketetapan waktu
- f. Responsif
- g. Adaptif

Unsur-unsur pelayanan publik menurut A.S. Moenir (2010:8), terdiri dari:

- a) Sistem, prosedur dan metode
- b) Personil
- c) Sarana dan Prasarana
- d) Masyarakat sebagai pelanggan

Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

1. Pelayanan administratif
2. Pelayanan barang

Untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, maka Menteri Pendayagunaan Negara menerbitkan keputusan Nomor 63/KEP/MENPAN/7/2003 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik antara lain:

- a. Fungsional
- b. Terpusat
- c. Terpadu : (1) terpadu satu atap, (2) terpadu satu pintu

2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut :

- a) **Transparansi.** Yaitu keterbukaan, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) **Akuntabilitas.** Yaitu pelayanan yang diberikan dalam hal ini adalah pemerintah harus bertanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c) **Kondisional.** Yaitu harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d) **Partisipatif.** Yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) **Kesamaan Hak.** Yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f) **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.2.4 Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan di KANTOR SAMSAT MAKASSAR ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan segala fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang menggunakan organisasi kerja tersebut. Fungsi sarana pelayanan yang ada pada Kantor Samsat Makassar antara lain:

- a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b) Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
- c) Lebih mudah/sederhana dalam bergerak para masyarakat
- d) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi masyarakat yang berkepentingan.
- e) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga mengurangi sifat emosional mereka.

2.3 Konsep Kualitas Pelayanan

2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah adanya kesejahteraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dan aparat yang bertugas memberikan pelayanan. Menurut Goetsch dan Davis dalam abidin, dkk (2016:3), kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Zaitamhl, Parasuraman, dan Berry dalam Hermawan, dkk (2016:68)

berpendapat berdasarkan persepsi konsumen bahwa konsep kuelaitas pelayanan sebagai tingkat kesenjangan antara harapan-harapan atau keinginan konsumen dengan kenyataan dengan mereka alami.

Oktafani dan Sigit P dalam Lailatus & Abdullah (2020:9) berpendapat bahwa kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Supranto (2014:227), bahwa “kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu proses produksi dan juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”. Sedangkan pelayanan publik menurut Moenir (2010:13), bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

2.3.2 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dikutip dalam Saleh (2010:106), antara lain sebagai berikut:

- a. Penampilan. Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri.
- b. Tepat waktu dan Janji. Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalaam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.

- c. Kesiediaan Melayani. Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
- d. Pengetahuan dan Keahlian. Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang disyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas bidangnya.
- e. Kesopanan dan Ramah Tamah. Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.
- f. Kejujuran dan Kepercayaan. Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercayakan dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur lain.
- g. Kepastian Hukum. Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila

setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian huku jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.

- h. Biaya. Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.3.3 Model Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang telah dilakukan, Grongos (1990) yang dikutip dalam Tjiptono (2014) mengemukakan enam kriteris kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

1. Professionalism and Skills. Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (oucomerelated criteria).
2. Attitudes and Behavior. Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (customer contact personel) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.
3. Accessibility and Flexibility. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi jam operasi, karyawan dan sisteem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat

menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luas.

4. **Realibility and Trustworthiness.** Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.
5. **Recovery.** Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.
6. **Reputation and Credibility.** Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi pemberi layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, organisasi pemberi layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang ada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi pemberi layanan yang memberikan kualitas memuaskan.

2.4 Konsep Pajak

2.4.1 Definisi Pajak

Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau Negara dalam pembiayaan, pembangunan, yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama.

Apabila membahas pajak banyak para ahli memberikan batasan tentang pajak diantaranya pengertian pajak yang dikemukakan oleh Andriani (1991:2) dalam Waluyo (2011) adalah:

“Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak dapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran umum terhubung dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan”.

Kutipan beberapa pengertian pajak yang dikemukakan oleh para ahli lainnya, adalah sebagai berikut :

1. Pengertian pajak menurut Seligman (1925) dalam buku *Essay in Taxation* yang diterbitkan di Amerika menyatakan “*Tax is compulsory contribution from the person, to the goverment to depray the expenses incurred in the common interest off all, without reference to special benefit conferred.*” Dari definisi di atas terlihat adanya kontribusi seseorang yang ditujukan kepada Negara tanpa adanya manfaat yang ditujukan secara khusus pada seseorang. Memang demikian halnya bahwa bagaimanapun juga pajak itu ditujukan manfaatnya kepada masyarakat.
2. Pengertian pajak menurut Taylor (1984) memberikan batasan pajak seperti diatas hanya menggantikan *without reference* dengan *with little reference*.

3. Pengertian pajak menurut Feldmann (1949) adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontra presentasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.
4. Pengertian pajak menurut Smeets (1951), adalah presentasi kepada pemerintah yang teutang melalui norma-norma umum yang dapat dipaksakannya tanpa adanya kontra presentasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual, dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak, adalah:

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undnag serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang bl dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public incestment*.
5. Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeter*, yaitu mengatur.

2.4.2 Fungsi Pajak

Menurut Waluyo dan Ilyas (2003) sebagaimana telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi terlihat adanya dua fungsi pajak yaitu:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeteir*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

2. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang sosial dan ekonomi.

2.4.3 Syarat Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:2) pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Pemungutan Pajak Harus Adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan Undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedangkan adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada pertimbangan pajak.

2. Pemungutan Pajak Harus Berdasarkan Undang-Undang (Syarat Yuridis)

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan untuk menyatakan keadilan baik Negara maupun warganya.

3. Tidak Mengganggu Perekonomian (Syarat Ekonomi)

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran produksi maupun perdagangan sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4. Pemungutan Pajak Harus Efisien (Syarat Finansial)

Sesuai dengan budgeter, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

5. Sistem Pemungutan Pajak Harus Sederhana

Sistem pemungutan pajak sederhana akan memudahkan dalam mendorong masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang yang baru.

2.4.4 Cara Pemungutan Pajak

Menurut Waluyo dan Ilyas (2003:17) cara pemungutan pajak sebagai berikut:

1. Stelsel Pajak

Cara pemungutan pajak dilakukan berdasarkan 3 stelsel, yaitu:

a. Stelsel Nyata (*rill stelsel*)

pemungutan pajak didasarkan pada objek (penghasilan) yang nyata, sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya telah dapat diketahui. Kelebihan *stelsel* ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan rill diketahui).

b. Stelsel anggapan (*fictive stelsel*)

Pengenakan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh Undang-undang sebagai contoh, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya sehingga awal tahun pajak telah dapat ditetapkan besarnya pajak yang dibayar

selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu akhir tahun. Kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

c. Stelsel campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara *stelsel* nyata dan *stelsel* anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Apabila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan, maka wajib pajak harus menambah kekurangannya. Demikian pula sebaliknya, apabila lebih kecil, maka kelebihanannya dapat diminta kembali.

3.4 Konsep Pajak Daerah

Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, bahwa pajak daerah dan retribusi daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah. Dan juga berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 1 ayat (10) Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut pajak adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 juga lebih mempertegas pengertian pajak dalam tataran pemerintahan yang lebih rendah (daerah), sebagai berikut: "pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan

digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

3.4.1 Jenis Pajak Daerah

Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009, jenis pajak daerah terbagi menjadi 2 bagian yaitu:

1. Pajak Provinsi

- 1) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB);
- 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB);
- 3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB);
- 4) Pajak Air Permukaan; dan
- 5) Pajak Rokok.

2. Pajak Kabupaten/Kota

- 1) Pajak Hotel
- 2) Pajak Restoran
- 3) Pajak Hiburan
- 4) Pajak Reklame
- 5) Pajak Penerangan Jalan
- 6) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
- 7) Pajak Parkir
- 8) Pajak Air Tanah
- 9) Pajak Sarang Burung Walet
- 10) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkantoran;
- 11) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah. Dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor, pemerintah kota Makassar mengeluarkan peraturan untuk besaran tarif yang dikenakan untuk memungut pajak kendaraan bermotor dalam Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah untuk jenis pemungutan oajak kendaraan bermotor bagian kedua tarif pajak yaitu sebagai berikut:

1. Kendaraan bermotor pribadi:

- a. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama sebesar 1,5% (satu koma lima persen).
 - b. Kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya ditetapkan secara progresif untuk kendaraan pribadi sebagai berikut:
 - 1) Kepemilikan kendaraan bermotor kedua sebesar 2,5% (dua koma lima persen).
 - 2) Kepemilikan kendaraan bermotor ketiga sebesar 3,5% (tiga koma lima persen).
 - 3) Kepemilikan kendaraan bermotor ketiga sebesar 4,5% (empat koma lima persen).
 - 4) Kepemilikan kendaraan bermotor keempat sebesar 5,5% (lima koma lima persen).
2. Kendaraan bermotor angkutan umum sebesar 1% (satu persen).
3. Kendaraan milik badan sosial/keagamaan, Pemerintah/TNI/POLRI, ambulance dan pemadam kebakaran sebesar 0.5% (nol koma lima persen).
4. Alat-alat berat dan alat-alat besar sebesar 0.2% (nol koma dua persen).

2.5 Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 1 tentang Pajak Kendaraan Bermotor, yaitu pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya

menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

2.5.1 Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor. Termasuk dalam pengertian Kendaraan Bermotor, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :

1. Kendaraan bermotor beserta gandengannya yang dioperasikan di semua jenis jalan darat, dan
2. Kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (Lima Gross Tonnage) sampai dengan GT 7 (Tujuh Gross Tonnage).

2.5.2 Subjek Pajak dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor (pasal 4 ayat (1) Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009). Makna yang terkandung dalam pengertian memiliki atau menguasai adalah sebagai berikut:

1. Subjek pajak memiliki kendaraan bermotor
2. Subjek pajak memiliki dan menguasai kendaraan bermotor
3. Subjek pajak hanya menguasai dan tidak memiliki kendaraan bermotor.

Ketiga makna tersebut, harus tercermin dalam substansi pengertian wajib pajak kendaraan bermotor sehingga dapat dikenakan pajak kendaraan pajak kendaraan bermotor. Adapun pengertian wajib pajak kendaraan bermotor menurut pasal 4 ayat (2) Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009, ternyata terdapat perbedaan secara prinsipil. Perbedaannya adalah wajib pajak kendaraan hanya terbatas pada pemilikan kendaraan bermotor atau kepemilikan dan menguasai kendaraan bermotor. Apabila

subjek pajak kendaraan bermotor hanya menguasai kendaraan bermotor (bukan sebagai pemilik kendaraan bermotor) berarti tidak termasuk dalam pengertian pajak kendaraan bermotor. Dalam arti tidak dapat dikenakan pajak kendaraan bermotor karena tidak dapat ditingkatkan dari subjek pajak kendaraan bermotor menjadi wajib pajak kendaraan bermotor.

2.5.3 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 6 ayat (1) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor pribadi ditetapkan sebagai berikut:

- a. Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor pertama paling rendah sebesar 1% dan paling tinggi sebesar 2%.
- b. Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% dan paling tinggi sebesar 10%.

Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama dan/atau alamat yang sama. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah/TNI/POLRI, Pemerintah Daerah, dan kendaraan lainnya yang ditetapkan dengan peraturan Daerah, ditetapkan paling rendah sebesar 0,5% dan paling tinggi sebesar 1%.

1. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor alat-alat besar, ditetapkan paling rendah sebesar 0,1% dan paling tinggi sebesar 0,25%.
2. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
3. Selanjutnya pasal 7 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 menetapkan Besaran Pokok Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dihitung dengan cara mengalihkan tarif sebagaimana

dimaksud dalam pasal 6 ayat (5) dengan dasar pengenaan pajak sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 ayat (9).

Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dipungut di wilayah daerah tempat Kendaraan Bermotor terdaftar. Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dilakukan bersamaan dengan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor. Pemungutan pajak tahun berikutnya dilakukan di kas daerah atau bank yang ditunjuk oleh Kepala Daerah. Selanjutnya pasal 8 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 menjelaskan Pajak Kendaraan Bermotor dikenakan untuk Masa Pajak 12 bulan berturut-turut terhitung mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor dibayar sekaligus dimuka. Untuk pajak Kendaraan Bermotor yang karena keadaan kahar (*force majeure*) Masa pajaknya tidak sampai 12 bulan, dapat dilakukan restitusi atas pajak yang sudah dibayar untuk porsi Masa Pajak yang belum dilalui.

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelaksanaan restitusi diatur dengan Peraturan Gubernur. Hasil penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor paling sedikit 10%, termasuk yang dibagi hasilkan kepada kabupaten/kota, dialokasikan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan modal dan sarana transportasi umum.

2.6 Ukuran atau Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, dan Berry (Pasolong, 2013:135) mengidentifikasi 5 (lima) dimensi, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf; bebas dari bahaya rokok, resiko atau ragu-ragu.
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Selanjutnya Garvin dalam Fandy Tjiptono (2012:170) mendefinisikan 8 dimensi yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik kualitas produk, yaitu:

1. Performance (kinerja), berkaitan dengan aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk. Kinerja yang lebih baik identik dengan kualitas yang lebih baik.
2. Features (fitur), merupakan aspek kedua dari performa yang menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangannya untuk melengkapi kinerja dasar suatu produk sehingga mampu menimbulkan kesan positif pada konsumen.
3. Reability (keandalan), berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berfungsi secara berhasil dalam periode waktu tertentu di bawah kondisi tertentu secara konsisten. Dengan demikian, keandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan tingkat keberhasilan dalam penggunaan suatu produk.
4. Conformance to specifications (kesesuaian dengan spesifikasi), berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan.

5. Durability (daya tahan), merupakan ukuran masa pakai suatu produk. Karakteristik ini berkaitan dengan daya tahan dari suatu produk.
6. Serviceability (kemampuan pelayanan), merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan/kesopanan, kompetensi, kemudahan serta akurasi dalam perbaikan.
7. Aesthetics (estetika), merupakan karakteristik mengenai keindahan yang bersifat subyektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi atau pilihan individual.
8. Perceived Quality (persepsi kualitas), bersifat subyektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengkonsumsi produk, seperti meningkatkan harga diri.

Dimensi-dimensi yang dipaparkan oleh Garvin lebih banyak diterapkan pada perusahaan atau organisasi manufaktur yang menawarkan pelayanan barang walaupun dapat juga diterapkan di pelayanan jasa.

2.7 Cara Mengukur Kualitas Pelayanan

Meningkatkan kualitas pelayanan bisa dilakukan dengan melakukan review dilanjutkan dengan perbaikan. Tentu harus dilakukan rutin dan terjadwal dengan harapan perbaikan dapat terus dilakukan secara konsisten dalam waktu lama. Berikut sejumlah cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan:

1. Terbuka Dengan Masukan Pelanggan

Melakukan survei pelanggan dapat dilakukan untuk mendapat ulasan, pendapat, kritik, saran, atau masukan. Tentu survei yang dilakukan jangan menggunakan manual seperti ujian kertas. Survei dapat dilakukan dengan cara lebih modern dan menyenangkan mengikuti perkembangan zaman. Misal pengunjung dapat memberi ulasan melalui Google Analytics, Instagram, Facebook, Twitter, atau media sosial lainnya. Penyedia jasa

dapat mengemas survei dengan iming-iming diskon atau potongan belanja dalam periode tertentu. Masukan dari pengunjung ini dapat menjadi hal penting untuk kemajuan perusahaan.

Informasikan bahwa survei dilakukan dengan rahasia. Artinya, pengunjung yang mengisi survei harus dijamin identitasnya. Tujuannya agar pengunjung dapat membelikan ulasan sejujur mungkin. Masukan ini yang harus jadi bahan perbaikan untuk sebuah usaha.

2. Rutin Mengevaluasi Kinerja Usaha

Jangan pernah menganggap saran dan kritik dari konsumen angin lalu. Bisa jadi mereka memberi ulasan berdasarkan pengalaman mereka saat menikmati pelayanan dari usaha Anda. Sehingga patut diapresiasi dengan memberikan evaluasi kinerja agar kritik yang sama tidak kembali diterima. Selain itu, mengevaluasi kinerja tidak selalu menunggu masukan dari konsumen. Pengusaha atau penyedia jasa dapat melakukan evaluasi mendasar. Seperti selalu mengecek kebersihan produk, melakukan pengawasan kinerja konsumen, dan memastikan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan.

3. Meningkatkan Pelayanan Perusahaan

Setelah mengetahui pengertian dan fungsi kualitas pelayanan, Anda dapat langsung meningkatkan layanan. Kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan memberikan karyawan SOP layanan bisnis yang jelas dan melatih karyawan untuk bekerja secara profesional. Selalu tingkatkan kinerja karyawan dengan melatih para pekerja agar lebih responsif dan memiliki etos kerja yang tinggi. Jangan lupa untuk menerapkan reward and punishment. Jangan selalu menghukum karyawan yang berkinerja jelek, tapi pengusaha juga harus memberikan reward berupa bonus untuk karyawan yang berkinerja bagus.

Menurut Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono (2011) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks,

dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*Reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
2. Responsif (*Responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
3. Kepastian/jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri : kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.
4. Empati (*Empathy*), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri : kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
5. Nyata (*Tangibles*), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata , yaitu : penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

2.8 Tujuan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan bisa menjadi sarana mempererat hubungan batin antara pengusaha dan masyarakat. Saat harapan dan keinginan terpenuhi, maka masyarakat akan merasa dihargai di tempat usaha tersebut. Masyarakat merasa uang yang dibelanjakan sebanding dengan keinginan dan harapannya. Maka dari itu, penyedia layanan harus meningkatkan tingkat kepuasan konsumen dengan berbagai cara. Seperti memaksimalkan pengalaman pengunjung hingga merasa nyaman dan

senang saat diperlakukan dengan baik. Jangan sampai pengunjung merasakan sebaliknya. Seperti tidak dihargai dengan pelayanan yang cuek dan kurang ramah.

Cara lain yakni dengan memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan kemampuan kepada konsumen. Jika pelayanan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka kualitas pelayanan tersebut bisa dianggap ideal. Kualitas pelayanan bisa dianggap rendah apabila yang diterima atau dirasakan konsumen tidak sesuai yang diharapkan. Kualitas pelayanan bisa dimaksimalkan melalui berbagai cara. Seperti selalu bersikap sopan, ramah, dan profesional. Semua pekerja harus kompak memiliki perasaan agar bisa menjaga profesionalitas. Meskipun tidak semua konsumen bisa belanja dengan sikap baik, sebagai pemilik usaha harus tetap menjaga kualitas pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan bisa menjadi nilai lebih.

Kualitas pelayanan sangat penting dipahami karena berdampak langsung pada citra sebuah usaha. Kualitas pelayanan yang baik akan sangat menguntungkan usaha. Jika sebuah bisnis sudah mendapat nilai positif konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan umpan balik yang baik, Serta dapat menjadi pelanggan tetap atau repeat buyer. Tentu hal ini akan berpengaruh besar terhadap kelangsungan usaha.

2.9 Fungsi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki fungsi untuk memberikan kepuasan sebesar mungkin kepada konsumen. Terlepas konsumen dapat menerima dengan baik atau tidak. Setiap pengelola usaha memiliki kewajiban untuk menjaga kepuasan tersebut sesuai dengan fungsi kualitas pelayanan. Fungsi kualitas pelayanan yakni untuk memberikan perasaan nyaman dan puas kepada konsumen. Dengan demikian konsumen akan memiliki rasa bahagia saat melakukan kunjungan ke tempat usaha kedua atau bahkan

lebih. Hal ini berdampak positif terhadap citra usaha di mata masyarakat luas.

2.10 Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pajak bea balik nama kendaraan bermotor. Peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam pasolong (2011:135). Berikut ini merupakan penjelasan mengenai indikator-indikator pengukurannya:

1. Dimensi Tangible, indikatornya adalah:

- a. Kelengkapan sarana dan prasarana (ketersediaan ruang tunggu, tempat informasi, komputerisasi administrasi)
- b. Kenyamanan tempat penyedia pelayanan
- c. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

2. Dimensi Reliability (Kehandalan), Indikatornya adalah:

- a. Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan.
- b. Standar pelayanan yang jelas

3. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap), indikatornya adalah:

- a. merespon dengan baik pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.
- c. Sikap pegawai yang tanggap terhadap keluhan masyarakat.

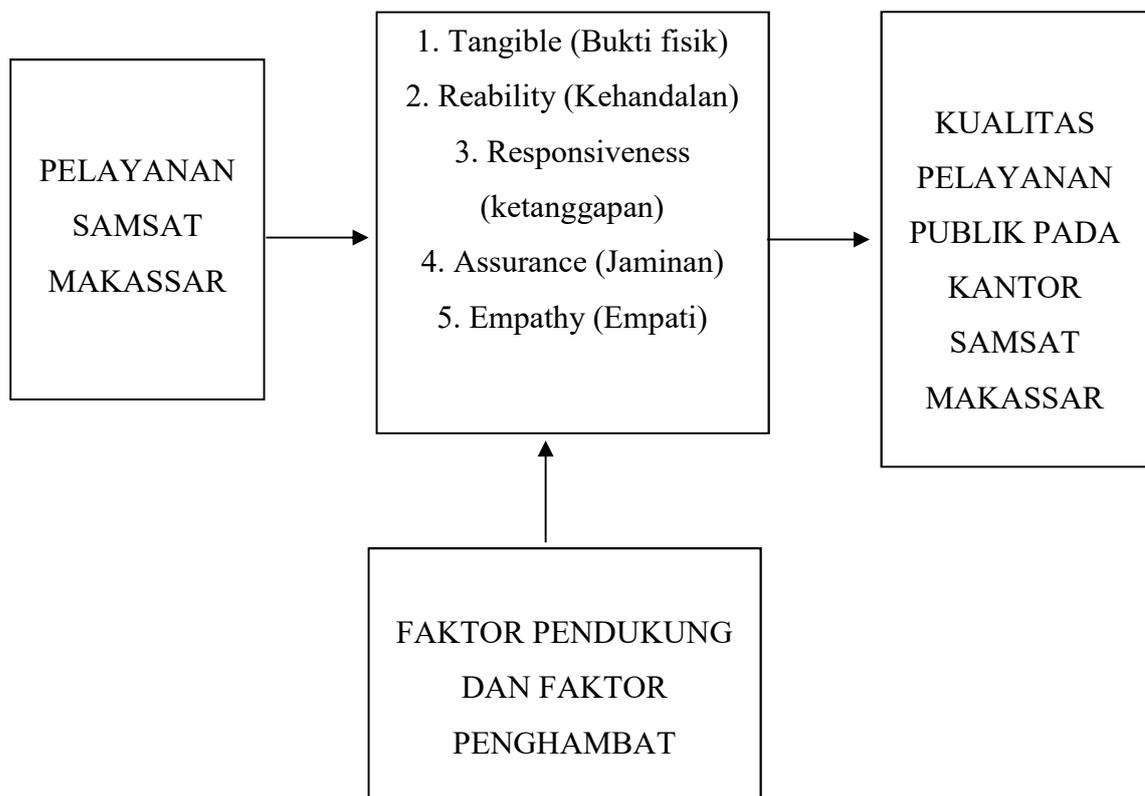
4. Dimensi Assurance (Jaminan), indikatornya adalah:

- a. Pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan yang diajukan masyarakat.
- b. Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

5. Dimensi Empathy, indikatornya adalah:

- a. Pegawai melayani dengan sopan santun dan ramah.
- b. Mendahulukan kepentingan masyarakat.

Melalui pemaparan tersebut maka kerangka pemikiran dapat digambarkan dalam bentuk bagan sebagai berikut :



Sumber : Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2011:135)

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir