

## **BAB 3**

### **GAMBARAN UMUM DIPENDA DAN SAMSAT KOTA BEKASI**

#### **3.1 Kota Bekasi**

##### **3.1.1 Sejarah**

Berdasarkan UU Nomor 14 Tahun 1950 terbentuklah Kabupaten Bekasi, dengan wilayah terdiri dari 4 kewedanaan, 13 kecamatan (termasuk Kecamatan Cibarusah) dan 95 desa. Kecamatan Bekasi menuntut dimekarkannya Kecamatan Bekasi menjadi Kota Administratif Bekasi yang terdiri atas 4 kecamatan berdasarkan Peraturan PP. Pada Perkembangannya Kota Administratif Bekasi terus bergerak dengan cepat. Hal ini ditandai dengan pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi dan roda perekonomian yang semakin bergairah. Sehingga status Kotif. Bekasi pun kembali di tingkatkan menjadi Kotamadya (sekarang Kota) melalui Undang-undang Nomor 9 Tahun 1996 Sekarang Walikota dan Wakil Walikota Bekasi yaitu : Akhmad Zurfaih dan Moechtar Muhammad (periode 2003 - 2008).

##### **3.1.2 Geografi**

Letak Kota Bekasi sangat strategis, dimana wilayahnya merupakan perbatasan antara dua propinsi yaitu propinsi DKI Jakarta dan propinsi Jawa Barat. Kemudahan dan kelengkapan sarana dan prasarana transportasi di Kota Bekasi memberikan kemudahan akses menuju propinsi DKI Jakarta telah menjadikan Kota Bekasi menjadi salah satu daerah penyeimbang bagi propinsi DKI Jakarta. Secara geografi Kota Bekasi berada pada posisi 106°55' bujur timur dan 6°7' - 6°15' lintang selatan, dengan luas 210,49 km<sup>2</sup> dan ketinggian 19 m diatas permukaan laut.

##### **3.1.3 Batas Wilayah**

Sesuai dengan Perda Kota Bekasi nomor 04 tahun 2004 tentang Pembentukan Wilayah Administrasi Kecamatan dan Kelurahan, Kota Bekasi terbagi menjadi 12 kecamatan yang terdiri dari 56 kelurahan. Kota Bekasi memiliki luas wilayah sekitar 210,49 km<sup>2</sup>, dengan Kecamatan Mustika Jaya sebagai wilayah yang terluas (24,73 km<sup>2</sup>) sedangkan Kecamatan Bekasi Timur

sebagai wilayah terkecil (13,49 km<sup>2</sup>). Batas-batas wilayah administrasi yang mengelilingi wilayah Kota Bekasi adalah:

Sebelah Utara	: Kabupaten Bekasi.
Sebelah Selatan	: Kabupaten Bogor.
Sebelah Barat	: Kota Jakarta Timur.
Sebelah Timur	: Kabupaten Bekasi.

### **3.2 Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi**

Ada dua badan berwenang yang bertugas menangani pelayanan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi yaitu Dinas Pendapatan UPPD Propinsi Wilayah VIII Bekasi Dan Samsat Kota Bekasi. Makin baiknya pelayanan SIM dan BPKB, membuat seluruh Kantor Samsat di wilayah Polda Metro Jaya memperoleh sertifikat ISO 9001:2000. Sertifikasi ini merupakan pengakuan atas standarisasi manajemen mutu dalam memberikan layanan publik. Salah satunya adalah Kantor Samsat Kota Bekasi. Hal tersebut merupakan hasil kerja keras dan dedikasi semua pihak dalam meningkatkan pelayanan. Standar mutu merupakan komitmen terhadap spesifikasi, jenis dan pelayanan yang disampaikan ke publik. Dengan diberikannya sertifikasi ini, maka pelayanan yang diberikan telah mengacu pada standar-standar yang diakui secara nasional maupun internasional. Sertifikasi ini merupakan pengakuan dari pihak eksternal penerapan sistem manajemen mutu pada layanan yang ada. Bentuk pelayanan di Kantor Samsat merupakan kerja sama antara Polri, Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda), dan Asuransi Jasa Raharja. Polri berkewenangan melakukan identifikasi dan registrasi kendaraan bermotor, kemudian Dipenda berkewenangan dalam hal penetapan dan pemungutan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama. Sedangkan Asuransi Jasa Raharja bertugas memungut sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan.

Saat ini pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor Kota Bekasi masih berkuat masalah belum optimalnya pendapatan pajak kendaraan bermotor karena masih banyak kendaraan yang berplat B atau plat Jakarta, dan yang paling krusial adalah masalah pelayanan yang banyak di keluhkan oleh para WP pajak kendaraan bermotor yang hendak membayar pajak kendaraannya. Masalah pelayanan ini terdiri dari banyak hal yaitu masih banyaknya calo yang berkeliaran

di sekitar Samsat, adanya pungutan liar yang masyarakat nilai tidak jelas dasar hukumnya, WP yang membutuhkan pelayanan untuk membayar pajak kendaraan bermotor harus berdesak desakan di ruang yang sempit dan pengap. Kemudian juga soal tempat parkirnya yang sempit, kurangnya sarana dan pra sarana seperti komputer, dan minimnya sumber daya manusia, baik dari segi kualitas dan kuantitas.

### **3.3 Pelaksana Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor**

#### **3.3.1 Samsat Kota Bekasi**

Motto Samsat Kota Bekasi adalah “Kami Memang Belum Sempurna Tapi Kami Selalu Berusaha”

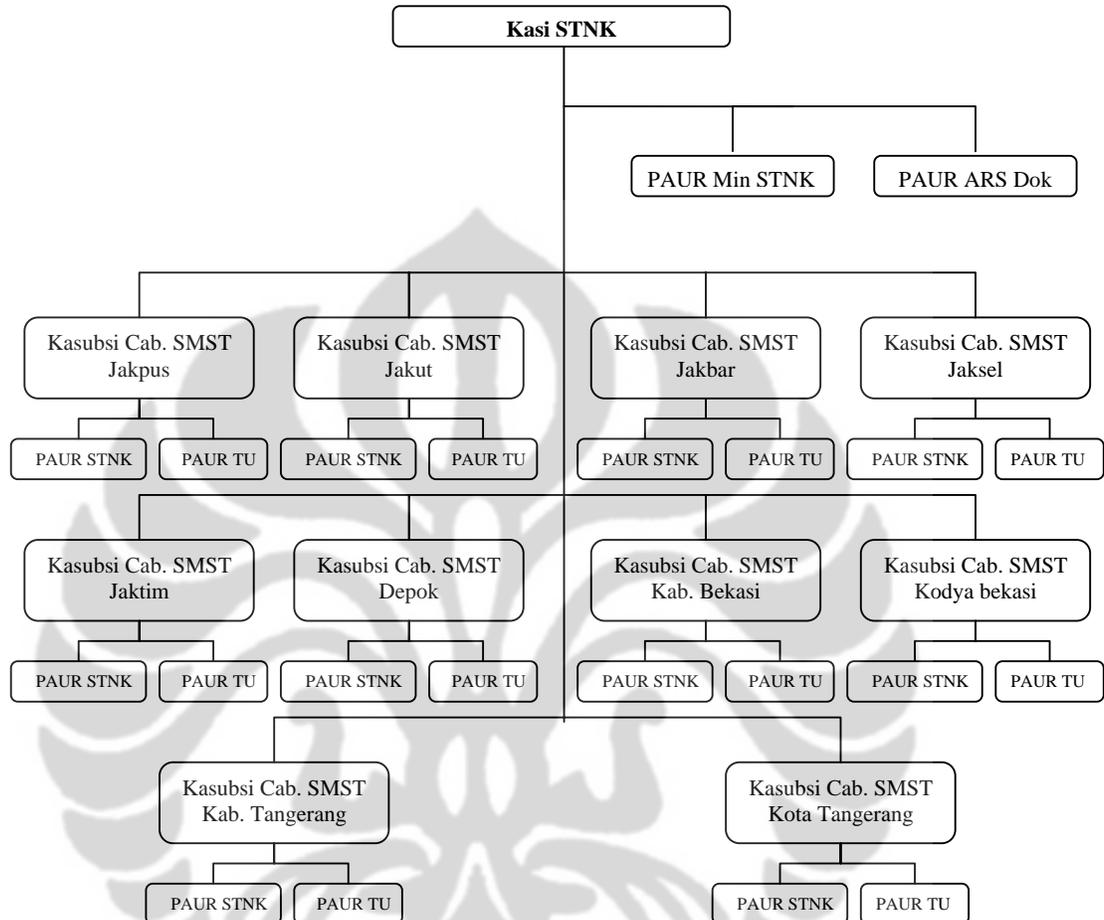
Visi Samsat Kota Bekasi adalah “Terwujudnya Pelayanan Prima Demi Kepuasan Masyarakat”

Misi Samsat Kota Bekasi adalah yang merupakan penjabaran dari visi diatas dirumuskan sebagai berikut:

1. Menyediakan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak dalam pengurusan STNK dan SKPD secara cepat, tepat dan benar serta berpedoman pada ketentuan yang berlaku.
2. Menyelenggarakan tertib administrasi dokumen secara baik dan benar dalam rangka menjamin kepemilikan dan identitas data kendaraan bermotor.
3. Menyajikan data sebagai bahan informasi tentang identitas kepemilikan, kendaraan bermotor yang diperlukan, untuk pengambilan keputusan.
4. Melakukan upaya peningkatan untuk layanan melalui perbaikan sarana dan prasarana, sistem komputerisasi serta pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM).

Pelaksana pemungutan PKB di Kota Bekasi dilaksanakan di Satuan Manunggal Satu Atap (Samsat), Jalan Ahmad Yani No 7 Bekasi, Jawa Barat.

**Gambar 3.1**  
**Struktur Sie STNK**



Sumber: Samsat Kota Bekasi.

### 3.3.2 Dinas Pendapatan UPPD Propinsi Wilayah VIII Bekasi

Visi Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Barat adalah “Menjadi Pengelola Pendapatan daerah Yang Amanah Dengan Beorientasi Kepada Kepuasan Pelayanan Publik”.

Misi Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Barat adalah yang merupakan penjabaran dari visi diatas dirumuskan sebagai berikut:

1. Meningkatkan penerimaan pendapatan daerah.
2. Melaksanakan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
3. Memantapkan kinerja Sumber Daya Manusia dan organisasi.

4. Menjalin jejaring kerja dan koordinasi secara sinergis di bidang pendapatan daerah.

Di lingkungan DIPENDA dibentuk Unit Pelaksana Teknis Dinas sesuai dengan kebutuhan. Di setiap Kotamadya / Kabupaten Administrasi dibentuk Suku Dinas Pendapatan Daerah.

Susunan organisasi Suku Dinas Pendapatan Daerah Kotamadya terdiri dari :

- a. Subbagian Tata Usaha
- b. Seksi Penatausahaan dan Pelaporan Pendapatan Daerah
- c. Seksi Penetapan
- d. Seksi Penagihan dan Keberatan
- e. Seksi Bagi Hasil Pajak Retribusi Daerah dan Pendapatan Lain-lain
- f. Seksi Pemeriksaan

Di setiap Kecamatan dapat dibentuk Seksi Dinas Pendapatan Daerah. Struktur organisasi Dinas Pendapatan Daerah.

### **3.4 Mekanisme Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor**

Besarnya pokok pajak kendaraan bermotor yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif dengan dasar pengenaan pajak. Adapun tarif pajak kendaraan bermotor ditetapkan sebesar:

- a. 1,5% (satu koma lima persen) untuk kendaraan bermotor bukan umum;
- b. 1% (satu persen) untuk kendaraan bermotor umum;
- c. 0,5% (nol koma lima persen) untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.

Adapun potensi dari pajak kendaraan bermotor adalah jumlah kendaraan dikalikan tarif. Tarif pajak kendaraan bermotor dikenakan atas nilai jual kendaraan bermotor serta faktor-faktor penyesuaian yang mencerminkan biaya ekonomis yang diakibatkan oleh penggunaan kendaraan bermotor, misalnya kerusakan jalan. Nilai jual kendaraan ditentukan dari tabel yang dimuat dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2006.

Berdasarkan Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Keuangan dan Menteri dalam Negeri Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) dalam penerbitan Surat Tanda

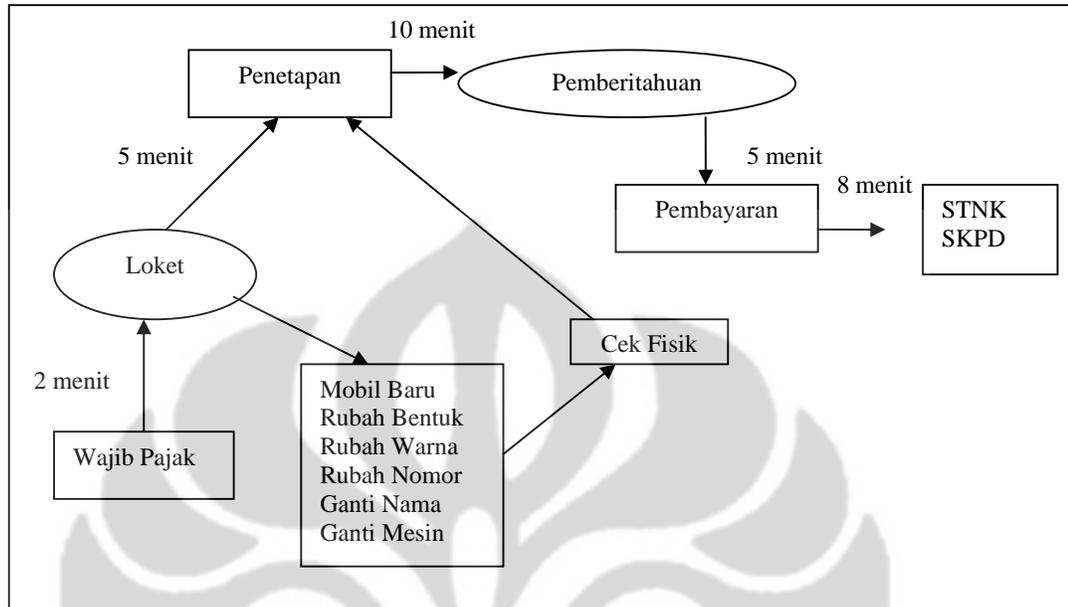
Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Bukti Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLL). Pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan oleh wajib pajak di kantor Samsat.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Propinsi Jawa Barat Nomor 973/175-dispenda tahun 2007 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan PKB dan BBNKB. Prosedur penyelesaian pajak kendaraan bermotor diawali dengan melakukan pendaftaran dan/atau pelaporan kendaraan bermotor dengan menggunakan Surat Pendaftaran Objek Pajak Daerah (SPOPD), Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor (SPPKB) dan Surat Pendaftaran/Pelaporan dan Pendataan Kendaraan Bermotor Pengesahan (SPPKB Pengesahan).

Pendaftaran dan/atau pelaporan terdiri dari pendaftaran baru kendaraan bermotor, pendaftaran kendaraan bermotor dari luar daerah dan ke luar daerah, serta pendaftaran ulang. Dalam melakukan pendaftaran dan/atau pelaporan harus diperhatikan apakah seluruh persyaratan sudah terpenuhi atau belum. Setiap pemilik kendaraan bermotor yang melakukan perubahan fisik kendaraan bermotor meliputi perubahan bentuk, perubahan jenis, perubahan fungsi, perubahan mesin wajib mendaftarkan kepada Kepala Unit PKB dan BBN-KB disertai syarat-syarat yang harus dilampirkan.

Besarnya PKB dihitung berdasarkan SPOPD atau SPPKB atau SPPKB Pengesahan dan dituangkan ke dalam Nota Perhitungan Pajak yang berfungsi sebagai Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD), kemudian ditetapkan besarnya pajak terutang dengan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD). Pajak Kendaraan Bermotor wajib dilunasi sekaligus dimuka untuk masa 12 (dua belas) bulan. Sebagai tanda pelunasan pemilik kendaraan bermotor memperoleh SKPD.

**Gambar 3.2**  
**Time Frame Prosedur Penyelesaian Pajak Kendaraan Bermotor**



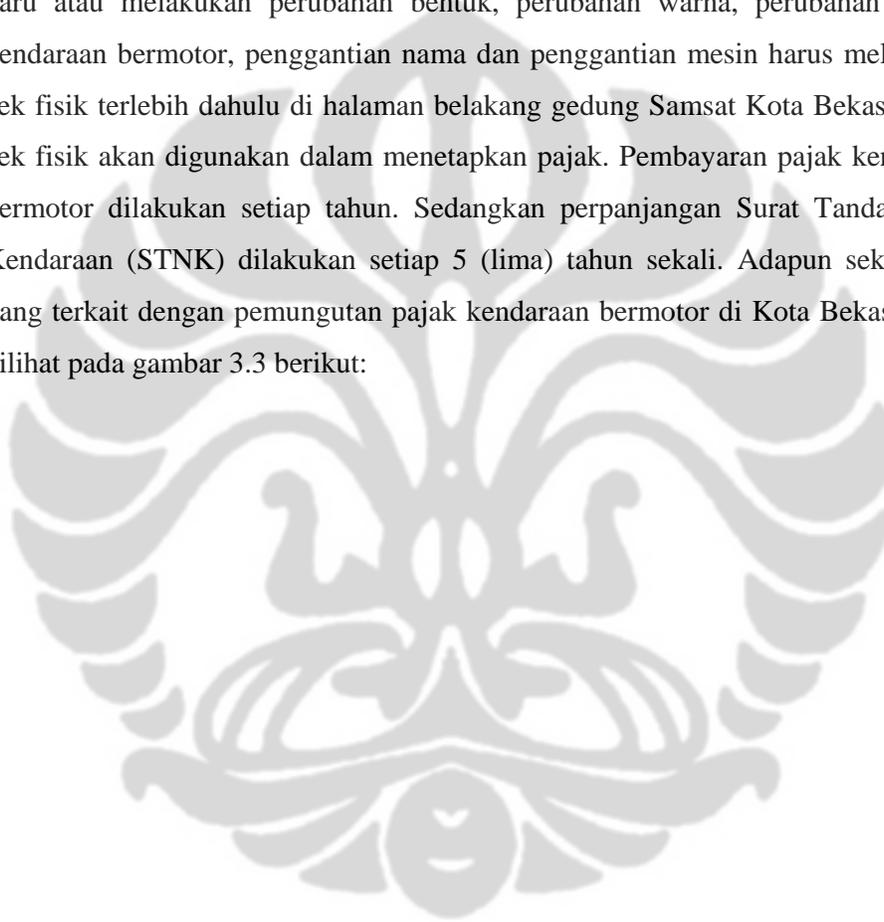
Sumber: DIPENDA UPPD Propinsi Wilayah VIII Bekasi Tahun 2008

*Time Frame* penyelesaian pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Bekasi memakan waktu sekitar 30 menit. Diawali dengan pengambilan berkas pengajuan permohonan yang dilengkapi dengan persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan di lantai 1 Samsat Kota Bekasi. Setelah berkas diisi oleh Wajib Pajak mengenai data diri dan data kendaraannya, biasanya hal ini memakan waktu sekitar 2 menit. Dari lantai 1 Wajib Pajak langsung menuju ke lantai 2 yaitu loket penetapan pengajuan tersebut. Di loket ini petugas menetapkan besarnya pajak yang terutang. Di loket penetapan ini waktu yang dibutuhkan sekitar 5 menit.

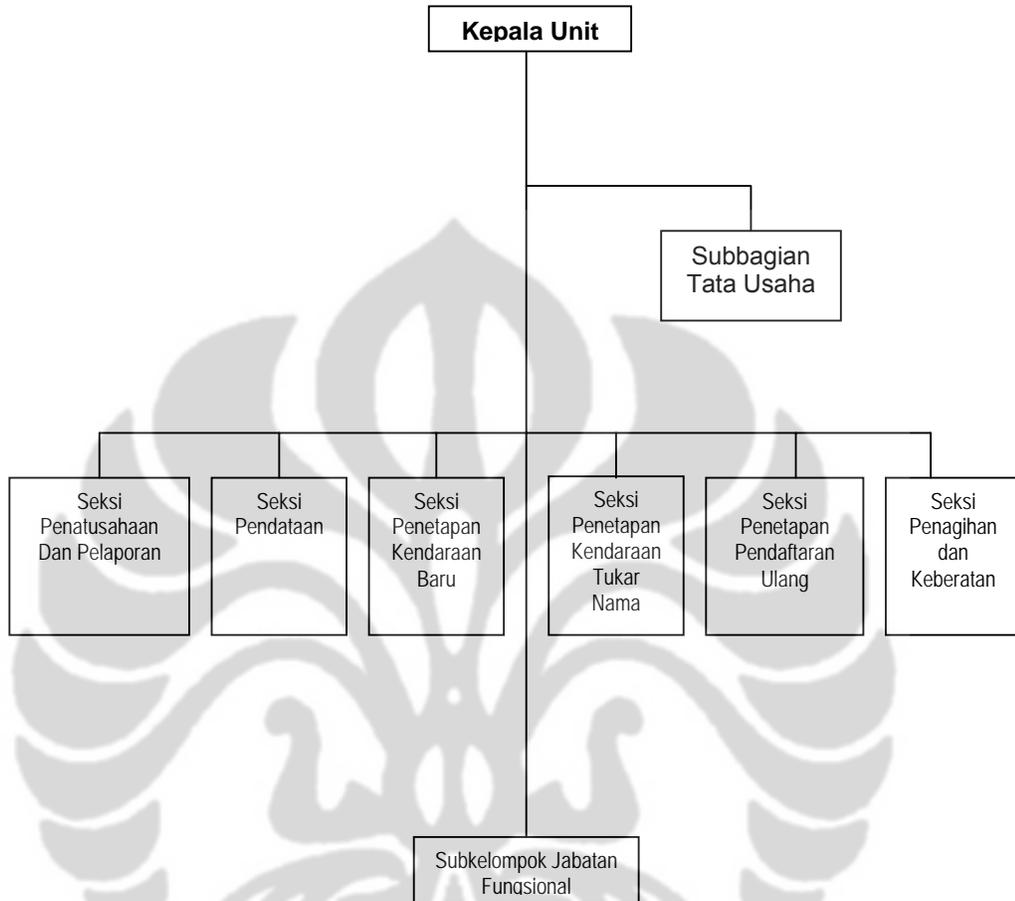
Dari loket penetapan Wajib Pajak menuju loket pemberitahuan mengenai besarnya pajak yang terutang kendaraannya. Penetapan pajak kendaraan bermotor yang terutang diberitahukan melalui Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD). Kemudian perhitungan pada Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) dihitung ulang kebenarannya. Biasanya hal ini membutuhkan waktu sekitar 10 menit. Apabila perhitungan pajak yang terutang benar maka pemilik kendaraan bermotor langsung menuju loket pembayaran dan dapat segera melunasi pajak kendaraan bermotor yang terutang. Proses pembayaran pajak kendaraan bermotor yang

terutang memakan waktu sekitar 5 menit. Setelah proses pembayaran selesai Wajib Pajak menuju ke loket pengambilan Surat Tanda Kendaraan Bermotor / Surat Ketetapan Pajak Daerah. Di sini Wajib Pajak menunggu di ruang tunggu hingga namanya di panggil. Di sini Wajib Pajak menunggu sekitar 8 menit hingga namanya dipanggil. Sebagai tanda pelunasan pemilik kendaraan bermotor mendapatkan Surat Ketetapan Pajak Daerah / Surat Tanda Kendaraan Bermotor.

Khusus untuk pemilik kendaraan bermotor yang mendaftarkan kendaraan baru atau melakukan perubahan bentuk, perubahan warna, perubahan nomor kendaraan bermotor, penggantian nama dan penggantian mesin harus melakukan cek fisik terlebih dahulu di halaman belakang gedung Samsat Kota Bekasi. Hasil cek fisik akan digunakan dalam menetapkan pajak. Pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan setiap tahun. Sedangkan perpanjangan Surat Tanda Nama Kendaraan (STNK) dilakukan setiap 5 (lima) tahun sekali. Adapun seksi-seksi yang terkait dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi dapat dilihat pada gambar 3.3 berikut:



**Gambar 3.3**  
**Susunan Organisasi Unit PKB dan BBN-KB UPPD Propinsi Wilayah VIII**  
**Bekasi**



Sumber: DIPENDA UPPD Propinsi Wilayah VIII Bekasi Tahun 2008

### 3.5 Masa Pajak, Saat Terutang Pajak dan Surat Pemberitahuan Pajak.

Pajak kendaraan bermotor dibayar sekaligus dimuka, sedangkan untuk masa pajak kendaraan bermotor adalah dua belas bulan berturut-turut yang merupakan tahun pajak dimulai pada saat pendaftaran kendaraan bermotor, untuk bagian bulan yang melebihi lima belas hari dihitung satu bulan penuh. Kewajiban pajak yang berakhir sebelum dua belas bulan, besarnya pajak yang terutang dihitung berdasarkan jumlah bulan yang berjalan..

Saat terutangnya pajak kendaraan bermotor adalah pada saat kendaraan bermotor tersebut dimiliki berdasarkan faktur atau dokumen lain yang dipersamakan.

Setiap wajib pajak diwajibkan untuk mengisi Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) dengan jelas, benar, lengkap dan ditandatangani oleh wajib pajak atau kuasanya. Didalam SPTPD tersebut minimal memuat keterangan mengenai:

- a) Nama, Nomor Induk Kependudukan (NIK), dan alamat lengkap serta kode wilayah pemilik kendaraan bermotor.
- b) Tanggal kendaraan bermotor tersebut dimiliki.
- c) Jenis, merk atau type, isi silinder, tenaga kuda (*Horse Power*), tahun pembuatan, warna, nomor rangka dan nomor mesin.
- d) Gandengan dan jumlah sumbu.

SPTPD tersebut harus disampaikan dalam waktu 14 hari semenjak tanggal kepemilikan atau tanggal berakhirnya masa pajak untuk kendaraan baru, dan 30 hari sejak tanggal fiskal antar daerah bagi kendaraan bermotor yang pindah dari luar daerah. Apabila terjadi perubahan terhadap kendaraan bermotor yang dimiliki, maka perubahan tersebut harus dilaporkan dengan menggunakan SPTPD dalam jangka waktu 14 hari sejak selesainya perubahan. Keterlambatan penyampaian SPTPD dikenakan tambahan 25 % dari pokok pajak.





## **BAB 4**

### **ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPAJAKAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SAMSAT KOTA BEKASI**

Untuk mengetahui penilaian yang dilakukan oleh pengguna layanan Samsat Kota Bekasi mengenai tingkat persepsi dan tingkat harapan yang diperoleh melalui kuesioner, maka pada bab ini akan dianalisa dan dikaji mengenai persepsi dan harapan dari 100 responden terhadap 25 indikator.

#### **4.1 ANALISIS KUALITAS LAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

Pada bagian ini penulis akan menganalisis tentang kualitas layanan perpajakan di Samsat Kota Bekasi melalui lima (5) dimensi yang telah di uji melalui kuesioner untuk menjawab pertanyaan pertama dari penelitian ini.

##### **4.1.1 ANALISIS PER DIMENSI DARI KUALITAS LAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

Didalam bagian ini akan dijelaskan mengenai tingkat persepsi dan tingkat harapan secara lebih rinci berdasarkan data yang sudah diperoleh sebelumnya.. Dari tingkat persepsi dan tingkat harapan tersebut akan diperoleh seberapa tinggi tingkat kualitas layanan perpajakan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Bekasi melalui *importance-performance analysis*.

###### **4.1.1.1 Dimensi *Tangible***

Dimensi *tangible* mencerminkan keterjangkauan lokasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, kenyamanan kantor, ketersediaan fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses pelayanan. Dalam pemberian pelayanan pada Samsat Kota Bekasi terdapat beberapa sarana dan prasarana yang harus ada sehingga dapat mendukung dalam proses pemberian layanan.

###### **Indikator keterjangkauan lokasi pembayaran PKB**

Indikator pertama yang diukur oleh peneliti adalah indikator keterjangkauan lokasi pembayaran PKB. Pelayanan PKB diharapkan dapat lebih cepat apabila lokasi Samsat terjangkau dari domisili WP.

Dari 100 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat persepsi dan harapan responden atas keterjangkauan lokasi pembayaran PKB yang tertera pada tabel 4.1.

**Tabel 4.1.**  
**Persepsi Dan Harapan Responden Atas Keterjangkauan Lokasi Pembayaran PKB**

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	25	25 %	Sangat Penting	20	20 %
Baik	67	67 %	Penting	66	66 %
Cukup Baik/Netral	2	2 %	Cukup Penting	14	14 %
Kurang Baik	6	6 %	Kurang Penting	0	0 %
Tidak Baik	0	0 %	Tidak Penting	0	0 %
TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Berdasarkan tabel di atas, 67% responden atau Wajib Pajak menyatakan lokasi pembayaran terjangkau baik, 25% responden menjawab sangat baik, 2% responden menjawab netral atau cukup baik dan 6% responden menjawab tidak baik. Lokasi kantor Samsat Kota Bekasi terletak di Jalan Ahmad Yani No.7 Bekasi, dimana lokasi tersebut tergolong masih dekat dengan pusat kota, jadi tidak banyak responden yang mengeluhkan keterjangkauan lokasi. Responden yang menjawab kurang baik merupakan Wajib Pajak yang berlokasi jauh dari kantor Samsat, seperti di daerah Jakarta Timur, Pondok Gede dll. Apabila dilihat dari harapan responden, maka berdasarkan tabel diatas 66% responden beranggapan lokasi pembayaran yang terjangkau merupakan hal penting. Alasan responden menjawab penting karena menurut beberapa responden menjelaskan kepada penulis bahwa kantor/instansi pemerintah harus mudah dijangkau atau terletak di pusat kota. Sedangkan jumlah reponden yang menjawab sangat penting ada 20%. Sisanya sebesar 14% menjawab cukup penting. Jadi dapat disimpulkan dari indikator ini bahwa harapan dari responden bahwa lokasi tempat pembayaran pajak harus terjangkau dari domisili Wajib Pajak.

### Indikator kenyamanan kantor Samsat Kota Bekasi

Dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya ke loket pembayaran, Wajib Pajak seringkali menunggu hingga antriannya tiba. Selama kurun waktu tersebut Wajib Pajak sangat menilai kenyamanan yang ada di ruang tunggu. Kenyamanan termasuk kebersihan, ketersediaan tempat duduk, intensitas cahaya / penerangan dan suhu udara di ruang tunggu. Berikut adalah hasil penilaian responden mengenai ruang tunggu di kantor Samsat Kota Bekasi.

**Tabel 4.2.**

#### Persepsi Dan Harapan Responden Atas Kenyamanan Kantor Samsat Kota Bekasi

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	14	14 %	Sangat Penting	50	50 %
Baik	55	55 %	Penting	47	47 %
Cukup Baik/Netral	9	9 %	Cukup Penting	3	3 %
Kurang Baik	17	17 %	Kurang Penting	0	0 %
Tidak Baik	5	5 %	Tidak Penting	0	0 %
TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak menjawab baik yaitu sebanyak 55%, sedangkan 14% menjawab sangat baik, 9% menjawab cukup baik, 17% menjawab kurang baik dan 5% menjawab tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa suasana Kantor Samsat Kota Bekasi tergolong nyaman karena telah dilengkapi oleh AC dan kipas angin. Namun beberapa responden menerangkan kepada penulis bahwa terkadang di saat siang hari pada jam sibuk suasana ruangan terasa panas karena jumlah AC tidak sesuai dengan jumlah pengunjung yang padat menunggu. Apabila dilihat dari harapan responden, maka berdasarkan tabel di atas 50% responden beranggapan kenyamanan kantor Samsat merupakan hal yang sangat penting, 47% responden menjawab penting dan sisanya sebanyak 3% responden hanya menganggap cukup penting.

### Indikator penampilan petugas

Dalam memberikan proses pelayanannya, terdapat tiga instansi yang mempunyai peran dan tugasnya masing-masing. Ketiga instansi tersebut diwakili

oleh masing-masing petugas yang berada di dalam Kantor Bersama Samsat Kota Bekasi. Masing-masing instansi dapat terlihat dari seragam/pakaian yang dikenakan. Untuk Ditlantas Polda Jawa Barat menggunakan seragam polisi, untuk Dinas Pendapatan Daerah menggunakan kemeja putih, dan untuk PT. Asuransi Jasa Raharja menggunakan seragam dari perusahaannya.

**Tabel 4.3.**

**Persepsi Dan Harapan Responden Atas Penampilan Petugas**

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	29	29 %	Sangat Penting	13	13 %
Baik	61	61 %	Penting	64	64 %
Cukup Baik/Netral	10	10 %	Cukup Penting	23	23 %
Kurang Baik	0	0 %	Kurang Penting	0	0 %
Tidak Baik	0	0 %	Tidak Penting	0	0 %
TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa 61% responden berpendapat bahwa penampilan petugas baik, 29% menjawab sangat baik, sisanya sebesar 10% responden menjawab cukup baik. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, dalam waktu 6 hari kerja dalam seminggu petugas memakai pakaian yang berbeda-beda. Hari senin masing-masing petugas memakai seragam instansinya. Hari selasa sampai rabu memakai baju putih dengan dasi dan celana hitam. Hari kamis memakai stelan batik sedangkan jumat dan sabtu seragam bebas.

Dari tabel 4.3. diatas juga dapat dilihat mengenai harapan responden atas indikator yang ketiga ini, bahwa terdapat 64% responden yang menyatakan bahwa petugas berpenampilan baik itu penting, 13% responden menjawab sangat penting dan sisanya 23% menjawab cukup penting. Hampir sebagian responden menyatakan kepada penulis bahwa penampilan petugas dengan seragam putih hitam menghilangkan kesan “angker” dari seragam polisi.

**Indikator fasilitas kantor yang cukup memadai**

Dalam proses pemberian pelayanan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Bekasi, tersedia beberapa fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang pelayanan. Penyediaan kursi biasanya dipergunakan oleh pengguna

layanan Samsat selama proses menunggu didepan loket seperti pemberian STNK yang sudah jadi. Selain itu, biasanya terdapat mesin fotokopi yang disediakan oleh Samsat Kota Bekasi agar Wajib Pajak dapat dengan segera melengkapi syarat-syarat administrasi yang harus dipenuhi.

**Tabel 4.4.**

**Persepsi Dan Harapan Responden Atas Fasilitas Kantor Yang Cukup Memadai**

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	5	5 %	Sangat Penting	38	38 %
Baik	63	63 %	Penting	60	60 %
Cukup Baik/Netral	5	5 %	Cukup Penting	2	2 %
Kurang Baik	24	24 %	Kurang Penting	0	0 %
Tidak Baik	3	3 %	Tidak Penting	0	0 %
TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Dari tabel di atas responden menjawab semua jawaban dengan beragam hasil. Fasilitas yang memadai maksudnya terdiri dari ketersediaan meja, kursi, mesin fotokopi, dll. Sebanyak 63% responden menjawab baik terhadap fasilitas yang ada. Ada 5% responden menjawab sangat baik, 5% responden menjawab cukup baik. Sedangkan yang menjawab kurang baik dengan fasilitas yang ada sebesar 24% responden sisanya 3% menjawab tidak baik. Alasan beberapa responden menjawab tidak baik dan kurang baik kebanyakan karena masalah tempat fotokopi yang terletak diluar gedung sehingga butuh waktu untuk keluar serta hanya tersedia satu buah mesin fotokopi yang membuat responden terpaksa antri. Menurut pengamatan penulis masih terdapat kekurangan kursi, terutama di lantai 2 tempat pembayaran pajak sepeda motor.

**Indikator jumlah petugas yang bertugas di loket pembayaran**

Dalam proses akhir pemberian pelayanan Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Bekasi tersedia beberapa loket. Di lantai 2 diperuntukkan pelayanan untuk sepeda motor, terdiri dari 3 loket. Sedangkan di lantai 3 diperuntukkan pelayanan untuk mobil, di tempat ini terdiri dari 7 loket. Berikut ini penilaian responden terhadap jumlah petugas.

**Tabel 4.5.**  
**Persepsi Dan Harapan Responden Atas Jumlah Petugas Yang Bertugas di Loker Pembayaran**

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	11	11 %	Sangat Penting	42	42 %
Baik	54	54 %	Penting	58	58 %
Cukup Baik/Netral	17	17 %	Cukup Penting	0	0 %
Kurang Baik	18	18 %	Kurang Penting	0	0 %
Tidak Baik	0	0 %	Tidak Penting	0	0 %
TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Dapat dilihat pada tabel di atas, bahwa 54% responden menjawab baik, 11% responden menjawab sangat baik, 17% responden menjawab cukup baik, dan sisanya 18% responden menyatakan kurang baik. Hal ini dikarenakan jumlah loket di lantai 2 dengan lantai 3 berbeda. Sehingga kebanyakan responden yang menjawab tidak setuju adalah Wajib Pajak sepeda motor. Dalam tabel 4.5. juga dapat dilihat mengenai harapan responden terhadap kecukupan jumlah petugas yang bertugas di loket pembayaran, dimana 58% responden merasa penting, sisanya sebesar 42% responden merasa sangat penting.

#### 4.1.1.2 Dimensi *Reliability*

Dalam melihat tingkat kualitas layanan pada dimensi *reliability*, dapat dilihat melalui 5 (lima) indikator yaitu; ketepatan waktu pelayanan atas permohonan WP, kejelasan prosedur pembayaran pajak, kecepatan pemberian layanan oleh petugas, kemudahan dalam mendapatkan informasi dari petugas, kemudahan menghubungi petugas pajak. Untuk lebih rincinya akan dijabarkan sebagai berikut:

##### **Indikator ketepatan waktu pelayanan atas permohonan WP**

Indikator keenam yang diukur oleh peneliti adalah indikator ketepatan waktu dalam pemberian layanan. Contoh pelayanan pemberian STNK paling lama cuma 30 menit seperti tercantum di papan informasi. Dari 100 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap indikator ini.

**Tabel 4.6.**  
**Persepsi Dan Harapan Responden Atas Ketepatan Waktu Pelayanan Atas Permohonan WP**

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	4	4 %	Sangat Penting	48	48 %
Baik	30	30 %	Penting	49	49 %
Cukup Baik/Netral	22	22 %	Cukup Penting	3	3 %
Kurang Baik	33	33 %	Kurang Penting	0	0 %
Tidak Baik	11	11 %	Tidak Penting	0	0 %
TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Dapat dilihat pada tabel di atas, bahwa 33% responden menjawab kurang baik karena jika dilihat dari standar waktu pemberian STNK yang hanya 30 menit tetapi kenyataannya dapat melebihi waktu tersebut. 30% responden menjawab baik, 4% responden menjawab sangat baik, responden yang menjawab cukup baik ada 22%, sisanya sebesar 11% menjawab tidak baik. Dalam tabel 4.6. juga dapat dilihat mengenai harapan responden atas ketepatan dalam memberikan pelayanan, dimana 49% responden menyatakan penting, sebanyak 48% responden menyatakan sangat penting, dan sisanya sebanyak 3% responden merasa cukup penting.

#### **Indikator kejelasan prosedur pembayaran pajak**

Yang dimaksud kejelasan prosedur adalah terpampang beberapa papan informasi di Samsat Kota Bekasi yang berisi tentang tata cara pembayaran, proses pembuatan STNK dan hal lain yang berhubungan dengan PKB.

**Tabel 4.7.**  
**Persepsi Dan Harapan Responden Atas Kejelasan Prosedur Pembayaran Pajak**

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	48	48 %	Sangat Penting	36	36 %
Baik	42	42 %	Penting	62	62 %
Cukup Baik/Netral	6	6 %	Cukup Penting	2	2 %
Kurang Baik	4	4 %	Kurang Penting	0	0 %
Tidak Baik	0	0 %	Tidak Penting	0	0 %

TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %
-------	-----	-------	-------	-----	-------

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Dari hasil tabel di atas, bahwa 48% responden menjawab sangat baik alasan mereka menjawab sangat baik karena pada lantai 1 terdapat berbagai macam papan informasi di dinding tentang tata cara atau proses layanan yang ada di Samsat, 42% responden menjawab baik, 6% responden menjawab cukup baik, responden yang menjawab kurang baik ada 4%, sisanya sebesar 2% menjawab sangat tidak setuju. Dalam tabel 4.7. juga dapat dilihat mengenai harapan responden atas kejelasan prosedur pembayaran pajak, dimana 62% responden menyatakan penting, sebanyak 36% responden menjawab sangat penting, dan sisanya sebanyak 2 % responden merasa cukup penting.

#### **Indikator kecepatan pemberian layanan oleh petugas**

Dalam faktor ini diperlukan suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat seperti mekanisme pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor memakan waktu sekitar 30 menit. Maka dari itu, dilakukanlah penilaian terhadap 100 responden yang meliputi persepsi dan harapan responden terhadap kecepatan pemberian layanan oleh petugas yang akan disajikan dalam tabel 4.8. dibawah ini.

**Tabel 4.8.**

#### **Persepsi Dan Harapan Responden Atas Kecepatan Pemberian Layanan Oleh Petugas**

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	3	3 %	Sangat Penting	45	45 %
Baik	31	31 %	Penting	54	54 %
Cukup Baik/Netral	32	32 %	Cukup Penting	1	1 %
Kurang Baik	25	25 %	Kurang Penting	0	0 %
Tidak Baik	9	9 %	Tidak Penting	0	0 %
TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Dapat dilihat pada tabel di atas, bahwa 32% responden menjawab cukup baik, 31% responden menjawab baik, 25% responden menjawab kurang baik, responden yang menjawab sangat baik ada 3%, sisanya sebesar 9% menjawab tidak baik. Alasan sebagian responden yang menjawab tidak baik saat mereka

menunggu untuk dipanggil pada loket terakhir. Hal ini memakan waktu lama, karena menurut mereka jumlah petugas yang ada diloket tidak sebanding dengan antrian yang ada. Dalam tabel 4.8. juga dapat dilihat mengenai harapan responden atas kecepatan dalam memberikan pelayanan, dimana 54% responden menjawab penting, sebanyak 45% responden merasa sangat penting, dan sisanya sebanyak 1% responden merasa cukup penting.

#### **Indikator kemudahan mendapatkan informasi dari petugas**

Dalam pengamatan peneliti, kebanyakan dari responden sering bertanya kepada petugas mengenai prosedur pembayaran. Padahal tatacara tersebut sudah di pasang di papan-papan informasi berbentuk skema dan gambar.

**Tabel 4.9.**

#### **Persepsi Dan Harapan Responden Atas Kemudahan Dalam Mendapatkan Informasi Dari Petugas**

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	39	39 %	Sangat Penting	14	14 %
Baik	34	34 %	Penting	58	58 %
Cukup Baik/Netral	20	20 %	Cukup Penting	28	28 %
Kurang Baik	7	7 %	Kurang Penting	0	0 %
Tidak Baik	0	0 %	Tidak Penting	0	0 %
TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Dari hasil tabel di atas dapat dilihat sebagian besar responden menyatakan sangat baik yaitu sebesar 39%. Responden yang menjawab baik sebesar 34%, yang menjawab cukup baik ada 20%. Sebagian dari responden yang menjawab baik karena menurut mereka petugas di lantai 1 yaitu di bagian informasi lebih enak untuk di tanya daripada yang ada di loket. Sedangkan sisanya sebesar 7% menjawab kurang baik. Dari harapan responden yang menyatakan penting ada 58%, yang menjawab sangat penting ada 14%, sisanya sebesar 28% menjawab cukup penting.

#### **Indikator kemudahan dalam menghubungi petugas pajak**

Di lokasi Samsat Kota Bekasi pada lantai 1 ada tempat informasi yang disediakan bagi wajib Pajak yang hendak menghubungi petugas pajak. Dalam

tabel berikut akan dilihat bagaimana persepsi dan harapan responden terhadap indikator tersebut diatas.

**Tabel 4.10.**  
**Persepsi Dan Harapan Responden Atas Kemudahan Dalam Menghubungi Petugas Pajak**

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	5	5 %	Sangat Penting	5	5 %
Baik	76	76 %	Penting	72	72 %
Cukup Baik/Netral	19	19 %	Cukup Penting	23	23 %
Kurang Baik	0	0 %	Kurang Penting	0	0 %
Tidak Baik	0	0 %	Tidak Penting	0	0 %
TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Pada hasil tabel di atas menunjukkan 76% responden menjawab baik, 19% responden menjawab cukup baik, sisanya responden yang menjawab sangat baik ada 5%. Pada kategori harapan sebagian besar responden menjawab penting yaitu 72%, yang menjawab sangat penting ada 5%. Sisanya sebesar 23% menjawab cukup penting.

#### 4.1.1.3 Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* mengandung pengertian sebagai kemauan atau keinginan aparat untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan di Samsat Kota Bekasi secara cepat, tepat dan tanggap. Membiarkan pengguna layanan menunggu tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan yang negatif yang tidak seharusnya terjadi.

#### **Indikator adanya kesigapan pemenuhan kebutuhan wajib pajak**

Kebutuhan Wajib Pajak merupakan hal yang sangat penting dalam penentuan tingkat kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dan bermutu mempunyai petugas yang dapat mengerti dan memahami betul apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Pada indikator ini akan dinilai tentang kesigapan pemenuhan kebutuhan Wajib Pajak yang membutuhkan pelayanan.

**Tabel 4.11.**  
**Persepsi Dan Harapan Responden Atas Kesigapan Pemenuhan Kebutuhan Wajib Pajak**

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	22	22 %	Sangat Penting	21	21 %
Baik	72	72 %	Penting	71	71 %
Cukup Baik/Netral	6	6 %	Cukup Penting	8	8 %
Kurang Baik	0	0 %	Kurang Penting	0	0 %
Tidak Baik	0	0 %	Tidak Penting	0	0 %
TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Hasil dari tabel di atas dapat dilihat bahwa 72% responden menjawab baik, responden yang menjawab sangat baik ada 22%, jawaban cukup baik ada 6%. Dari kategori harapan responden, di dapat jawaban paling besar sebesar 71% yang menyatakan penting, responden yang menjawab sangat penting ada 21%. Sisanya sebesar 8% menjawab cukup penting.

**Indikator atas penanganan keluhan oleh petugas dengan cepat**

Dalam faktor ini diperlukan suatu kemampuan untuk cepat tanggap dari aparat terhadap keluhan yang disampaikan oleh Wajib Pajak. Apabila suatu permasalahan dapat ditanggapi dan diatasi dengan baik dan cepat oleh aparat, maka akan memberikan suatu kesan yang baik kepada masyarakat, khususnya kepada pengguna layanan. Maka dari itu, dilakukanlah penilaian terhadap 100 responden yang meliputi persepsi dan harapan responden terhadap penanganan keluhan oleh petugas dengan cepat atas masalah Wajib Pajak yang akan disajikan dalam tabel 4.12. dibawah ini.

**Tabel 4.12.**  
**Persepsi Dan Harapan Responden Atas Penanganan Keluhan Oleh Petugas Dengan Cepat**

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	3	3 %	Sangat Penting	33	33 %
Baik	21	21 %	Penting	63	63 %
Cukup Baik/Netral	36	36 %	Cukup Penting	4	4 %

Kurang Baik	36	36 %	Kurang Penting	0	0 %
Tidak Baik	4	4 %	Tidak Penting	0	0 %
TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Dari tabel tersebut dapat di lihat bahwa ada 36% responden yang menjawab cukup baik, responden yang menjawab baik ada 21% , jawaban sangat baik dari responden ada 3%, Sedangkan yang menjawab kurang baik ada 36%, alasan mereka karena saat menyampaikan keluhan di suruh kembali ke loket informasi padahal mungkin petugas loket dapat menangani keluhan tersebut. Sisanya menjawab tidak baik yakni sebesar 4%. Dari segi harapan, responden paling banyak menjawab penting sebesar 63%, sangat penting ada 33% dan sisanya ada 4% menjawab cukup penting.

#### **Indikator sarana / prasarana yang disediakan Samsat untuk menampung keluhan WP**

Untuk mendukung pelayanan yang maksimal maka dibutuhkan sarana dan prasarana untuk menampung keluhan Wajib Pajak. Seperti ada tempat penyediaan informasi untuk bertanya, ketersediaan kotak saran dan kritik dll.

**Tabel 4.13.**

#### **Persepsi Dan Harapan Responden Atas Sarana / Prasarana Yang Disediakan Samsat Untuk Menampung Keluhan WP**

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	40	40 %	Sangat Penting	43	43 %
Baik	56	56 %	Penting	56	56 %
Cukup Baik/Netral	4	4 %	Cukup Penting	1	1 %
Kurang Baik	0	0 %	Kurang Penting	0	0 %
Tidak Baik	0	0 %	Tidak Penting	0	0 %
TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Di dalam tabel 4.13. dapat dilihat bahwa sebagian besar responden merasa sudah tersedia sarana / prasarana untuk menampung keluhan mereka seperti kotak saran dan bagian informasi di lantai 1, hal ini ditandai dengan 56% responden yang menjawab baik. Responden yang lainnya menyatakan bahwa sangat baik, sekitar 40% dan cukup baik sekitar 4%. Dari segi harapan, responden

paling banyak menjawab penting sebesar 56%, sangat penting ada 43% dan sisanya ada 1% menjawab cukup penting.

#### **Indikator atas kesungguhan petugas dalam menangani WP**

Pada indikator ini akan dilihat kesungguhan dari petugas dalam memberikan pelayanan. Seperti jika ada Wajib Pajak yang mempunyai masalah, keluhan, pertanyaan akan di tangani oleh petugas. Kesungguhan petugas dapat dilihat dari penanganan terhadap Wajib Pajak.

**Tabel 4.14.**

#### **Persepsi Dan Harapan Responden Atas Kesungguhan Petugas Dalam Menangani WP**

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	22	22 %	Sangat Penting	22	22 %
Baik	70	70 %	Penting	74	74 %
Cukup Baik/Netral	8	8 %	Cukup Penting	4	4 %
Kurang Baik	0	0 %	Kurang Penting	0	0 %
Tidak Baik	0	0 %	Tidak Penting	0	0 %
TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Dari tabel 4.14. dapat dilihat bahwa persepsi responden yang menjawab baik cukup besar, yaitu sebesar 70%, yang menjawab sangat baik sebesar 22%, responden yang menjawab cukup baik ada 8%. Dari 100 responden juga diperoleh mengenai harapan responden atas kesungguhan petugas dalam menangani Wajib Pajak, dimana 74% responden menyatakan hal tersebut penting, 22% responden menyatakan hal tersebut sangat penting, sisanya menjawab cukup penting sebesar 4%.

#### **Indikator tanggung jawab petugas apabila terjadi kesalahan**

Pada indikator yang ini responden dapat menilai pelayanan petugas apabila terjadi kesalahan yang terjadi karena di sebabkan oleh petugas. Seperti yang sering terjadi menurut responden adalah kesalahan cetak pada STNK yaitu biasanya terjadi pada nama dan alamat pemilik kendaraan. Berikut ini adalah hasil penilaian 100 responden terhadap indikator tanggung jawab petugas apabila terjadi kesalahan.

**Tabel 4.15.**  
**Persepsi Dan Harapan Responden Atas Tanggung Jawab Petugas Apabila Terjadi Kesalahan**

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	3	3	Sangat Penting	23	23
Baik	32	32	Penting	73	73
Cukup Baik/Netral	55	55	Cukup Penting	4	4
Kurang Baik	10	10	Kurang Penting	0	0
Tidak Baik	0	0	Tidak Penting	0	0
TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Pada tabel di atas 55% responden menyatakan cukup baik, responden yang menjawab baik sebesar 32%, yang menjawab sangat baik ada 3%. Sedangkan sisanya menjawab kurang baik sebesar 10 %. Dari segi harapan, responden paling banyak menjawab penting sebesar 73%, sangat penting ada 23% dan sisanya ada 4% menjawab cukup penting.

#### **4.1.1.4 Dimensi Assurance**

Dimensi *assurance* bisa juga disebut sebagai dimensi yang menggambarkan jaminan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Bekasi untuk menghilangkan sikap keragu-raguan dari pengguna layanan, sehingga Wajib Pajak bisa merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Terdapat lima indikator dalam dimensi *assurance*. Kelima indikator tersebut di bawah ini diharapkan dapat mencerminkan tingkat kepuasan dari dimensi *assurance*.

#### **Indikator sikap profesional petugas dalam memberikan layanan**

Dalam indikator ini mengandung arti bahwa dibutuhkan sikap profesional dalam memberikan pelayanan. Jika hal ini diterapkan dalam pelayanan birokrasi maka kesan bahwa birokrasi itu berbelit-belit akan hilang dengan sikap profesional. Dalam suatu proses pelayanan publik sikap profesional ini sangat diperlukan agar dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat.

**Tabel 4.16.****Persepsi Dan Harapan Responden Atas Sikap Profesional Petugas Dalam Memberikan Pelayanan**

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	11	11 %	Sangat Penting	37	37 %
Baik	39	39 %	Penting	63	63 %
Cukup Baik/Netral	36	36 %	Cukup Penting	0	0 %
Kurang Baik	14	14 %	Kurang Penting	0	0 %
Tidak Baik	0	0 %	Tidak Penting	0	0 %
TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Dari hasil tabel di atas dapat dilihat penilaian responden menyatakan baik yaitu sebesar 39%. Responden yang menjawab sangat baik sebesar 11%, yang menjawab cukup baik ada 36%. Sedangkan sisanya sebesar 14% menjawab kurang baik. Dari harapan responden yang menyatakan hal tersebut penting ada 63% dan yang menjawab sangat penting ada 37%. Jadi dibutuhkan sikap profesional petugas dalam memberikan pelayanan.

**Indikator ketepatan perhitungan beban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku**

Dari 100 responden menilai tentang kesesuaian beban pajak kendaraannya dengan ketentuan yang berlaku. Berikut adalah hasil penilaiannya:

**Tabel 4.17.****Persepsi Dan Harapan Responden Atas Ketepatan Perhitungan Beban Pajak Sesuai Dengan Ketentuan Yang Berlaku**

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	35	35 %	Sangat Penting	38	38 %
Baik	60	60 %	Penting	58	58 %
Cukup Baik/Netral	5	5 %	Cukup Penting	4	4 %
Kurang Baik	0	0 %	Kurang Penting	0	0 %
Tidak Baik	0	0 %	Tidak Penting	0	0 %
TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Dari hasil tabel di atas terdapat 60% responden menjawab baik karena sebagian responden tidak mengeluh masalah beban pajak kendaraan mereka, 35% menjawab sangat baik, 5% menyatakan cukup baik. Dari kategori harapan 58% responden menjawab penting, 38% menjawab sangat penting dan sisanya 4% menjawab cukup penting.

### **Indikator tingkat pengetahuan petugas**

Petugas yang memberikan pelayanan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Bekasi haruslah petugas yang mempunyai pengetahuan mendalam tentang pajak. Tingkat pengetahuan aparat ini dapat tercermin dari jawaban-jawaban dan penjelasan-penjelasan aparat yang penuh keyakinan atas pertanyaan dan keluhan-keluhan yang disampaikan oleh Wajib Pajak. Penjelasan yang penuh keragu-raguan dan jawaban yang tidak menyeluruh akan menimbulkan persepsi yang negatif di mata pengguna layanan / Wajib Pajak. Tingkat persepsi dan tingkat harapan atas SDM berpengetahuan luas dan terlatih akan dipaparkan dalam bentuk tabel berikut ini.

**Tabel 4.18.**

### **Persepsi Dan Harapan Responden Atas Tingkat Pengetahuan Petugas**

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	3	3 %	Sangat Penting	28	28 %
Baik	49	49 %	Penting	66	66 %
Cukup Baik/Netral	42	42 %	Cukup Penting	6	6 %
Kurang Baik	6	6 %	Kurang Penting	0	0 %
Tidak Baik	0	0 %	Tidak Penting	0	0 %
TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Sebagian responden pada tabel 4.18. menyatakan setuju bahwa indikator ini sudah baik, yaitu sebesar 49%. Dan responden sebanyak 42% menyatakan bahwa indikator SDM yang berpengetahuan luas dan terlatih cukup baik. Yang menjawab sangat baik ada 3% responden. Sedangkan sisanya sebesar 6% menjawab kurang baik. Begitu pula halnya dengan harapan responden, yang menyatakan bahwa 66% responden merasa penting bagi SDM untuk mempunyai

pengetahuan yang luas dan terlatih, sedangkan 28% responden menyatakan hal tersebut sangat penting. Sisanya sebesar 6% menjawab cukup penting.

### **Indikator tingkat kejujuran petugas pajak**

Kejujuran merupakan hal yang sangat penting untuk dimiliki oleh masing-masing individu, karena dengan kejujuranlah, seorang manusia dapat dipercayai oleh manusia lainnya. Begitu pula dengan kejujuran petugas yang bertugas dalam memberikan pelayanan di Samsat. Hal-hal yang berbau ketidakjujuran, seperti korupsi, kolusi, nepotisme, dan hal-hal lainnya yang bersifat memberikan keuntungan secara pribadi haruslah diminimalisir atau dihilangkan. Untuk itu, perlu diketahui persepsi dan harapan dari responden atas kejujuran petugas yang bertugas di Samsat Kota Bekasi ini, yang akan tercermin dalam tabel berikut ini.

**Tabel 4.19.**

### **Persepsi Dan Harapan Responden Atas Tingkat Kejujuran Petugas Pajak**

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	11	11 %	Sangat Penting	43	43 %
Baik	21	21 %	Penting	54	54 %
Cukup Baik/Netral	60	60 %	Cukup Penting	3	3 %
Kurang Baik	8	8 %	Kurang Penting	0	0 %
Tidak Baik	0	0 %	Tidak Penting	0	0 %
TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Ternyata, setelah dilakukan survey mengenai kejujuran petugas dalam bertugas, dari 100 responden, 60% responden menyatakan bahwa kejujuran petugas dalam bertugas cukup baik, dan 21% responden menyatakan baik. Sedangkan 11% responden lainnya merasa bahwa kejujuran petugas sangat baik. Sedangkan sisanya sebesar 8% menyatakan tidak baik. Dan dari 100 responden itu pula, diperoleh jawaban mengenai harapan akan kejujuran petugas dalam bertugas, dimana 54% responden menganggap itu merupakan suatu hal penting, dan 43% responden menganggap itu merupakan hal yang sangat penting. Sisanya 3% menjawab cukup penting.

### Indikator keamanan tempat parkir

Keamanan tempat parkir tempat pelayanan menjadi salah satu indikator dari kualitas pelayanan. Tempat parkir di Kantor Samsat Kota Bekasi terlalu kecil untuk ukuran jumlah kendaraan yang masuk, ditambah lagi banyak calo yang berada dilokasi parkir makin membuat suasana semrawut. Jika hal ini dapat diatur oleh pihak pelayanan maka dapat membuat Wajib Pajak bisa merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

**Tabel 4.20.**

#### Persepsi Dan Harapan Responden Atas Keamanan Tempat Parkir

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	0	0 %	Sangat Penting	15	15 %
Baik	39	39 %	Penting	78	78 %
Cukup Baik/Netral	48	48 %	Cukup Penting	7	7 %
Kurang Baik	13	13 %	Kurang Penting	0	0 %
Tidak Baik	0	0 %	Tidak Penting	0	0 %
TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Dalam tabel 4.20. yang menggambarkan mengenai persepsi dan harapan responden atas keamanan tempat parkir, menyatakan bahwa 48% responden merasa tempat parkir yang ada cukup baik karena pintu masuk dan pintu keluar di jaga oleh petugas dan untuk setiap kendaraan yang akan keluar harus menunjukkan STNK, 39% responden menjawab baik, 13% responden menjawab kurang baik. Dalam tabel 4.20. juga menggambarkan harapan responden, dimana 78% responden beranggapan bahwa keamanan tempat parkir kendaraan merupakan hal penting, dan 15% responden menyatakan hal tersebut sangat penting. Sisanya sebesar 7% responden menjawab cukup penting.

#### 4.1.1.5 Dimensi *Empathy*

Dimensi *empathy* merupakan sikap kontak dari petugas pemungut Pajak Kendaraan Bermotor untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan pengguna layanan di Samsat Kota Bekasi melalui komunikasi yang baik, perhatian pribadi hingga kepada kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

### Indikator rasa hormat atau sopan santun dalam memberikan pelayanan

Pengguna layanan di Samsat Kota Bekasi akan merasa senang dan terpuaskan apabila dalam memberikan pelayanannya, petugas Samsat menunjukkan sikap hormat, ramah dan santun dalam berkomunikasi. Keramahan dan sopan santun tersebut akan menimbulkan persepsi yang positif dimata pengguna layanan Samsat.

**Tabel 4.21.**

#### Persepsi Dan Harapan Responden Atas Rasa Hormat Atau Sopan Santun Dalam Memberikan Pelayanan

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	7	7 %	Sangat Penting	47	47 %
Baik	44	44 %	Penting	51	51 %
Cukup Baik/Netral	28	28 %	Cukup Penting	2	2 %
Kurang Baik	20	20 %	Kurang Penting	0	0 %
Tidak Baik	1	1 %	Tidak Penting	0	0 %
TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Dalam tabel 4.21. yang menggambarkan mengenai persepsi dan harapan responden atas keramahan petugas dalam memberikan pelayanannya, menyatakan bahwa 44% responden menyatakan baik, 28% responden menjawab cukup baik, 7% menjawab sangat baik. Dan sisanya, yaitu sebesar 20% responden menjawab kurang baik karena mereka menilai ada beberapa loket dan petugas yang bersikap arogan, 1% responden menyatakan tidak baik. Dalam tabel 4.21. juga menggambarkan harapan responden, dimana 51% responden beranggapan bahwa keramahan aparat merupakan hal yang penting, dan 47% responden menyatakan sangat penting, sisanya 2% responden menyatakan cukup penting.

### Indikator pemahaman akan kebutuhan WP

Kemampuan petugas untuk dapat memahami keinginan dan kebutuhan pengguna layanan Samsat merupakan suatu nilai tambah bagi petugas. Kesiediaan petugas dalam memahami kesulitan dan kebutuhan pengguna layanan Samsat keliling misalnya dapat terlihat dari sikap-sikap petugas yang memberikan bantuan dalam pengisian formulir pendaftaran ataupun memberi penjelasan lebih

mendalam tentang Pajak Kendaraan Bermotor dan pelayanan lain yang ada di Samsat. Berikut akan dipaparkan dalam bentuk tabel, tingkat persepsi dan tingkat harapan dari indikator ini.

**Tabel 4.22.**

**Persepsi Dan Harapan Responden Atas Pemahaman Akan Kebutuhan WP**

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	1	1 %	Sangat Penting	20	20 %
Baik	54	54 %	Penting	73	73 %
Cukup Baik/Netral	42	42 %	Cukup Penting	7	7 %
Kurang Baik	3	3 %	Kurang Penting	0	0 %
Tidak Baik	0	0 %	Tidak Penting	0	0 %
TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Dari hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan terhadap 100 responden, maka diperoleh hasil mengenai persepsi responden terhadap kesediaan aparat dalam memahami kesulitan dan kebutuhan Wajib Pajak, dimana 54% responden menyatakan baik, 42% responden menyatakan cukup baik, 1% responden menyatakan sangat baik, dan 3% responden lainnya menyatakan kurang baik. Dari 100 responden juga diperoleh mengenai harapan responden atas kesediaan aparat dalam memahami kesulitan dan kebutuhan pengguna layanan Samsat Kota Bekasi, dimana 73% responden menyatakan hal tersebut penting, dan 20% responden menyatakan hal tersebut sangat penting. Sisanya sebesar 7% responden menjawab cukup penting.

**Indikator penanganan masalah yang menyebabkan kekecewaan WP**

Pada indikator ini responden dapat menilai sikap petugas terhadap penanganan masalah Wajib Pajak. Berikut ini di jelaskan mengenai penilaian 100 responden terhadap penanganan masalah yang dapat menyebabkan kekecewaan Wajib Pajak.

**Tabel 4.23.**  
**Persepsi Dan Harapan Responden Atas Penanganan Masalah Yang Menyebabkan Kekecewaan WP**

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	3	3 %	Sangat Penting	30	30 %
Baik	36	36 %	Penting	68	68 %
Cukup Baik/Netral	47	47 %	Cukup Penting	2	2 %
Kurang Baik	14	14 %	Kurang Penting	0	0 %
Tidak Baik	0	0 %	Tidak Penting	0	0 %
TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Dari tabel di atas ada 47% responden menjawab cukup baik, 36% menjawab baik, 3% menjawab sangat baik. Sisanya sebesar 14% menyatakan kurang baik karena terhadap penanganan masalah petugas lamban untuk menyelesaikannya, hal ini yang menurut responden menyebabkan mereka kecewa. Sedangkan dari kategori harapan 68% responden menyatakan hal tersebut penting, responden yang menjawab sangat penting sebesar 30%. Dan ada 2% responden yang menjawab cukup penting.

#### **Indikator sikap petugas dalam menerima keluhan WP**

Selama proses pelayanan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat, bukan tidak mungkin terdapat keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan Samsat. Sebagai petugas yang bertugas di Samsat, sudah seharusnya mendengarkan keluhan yang disampaikan, bahkan akan memberikan kepuasan tersendiri dimata pengguna layanan Samsat apabila petugas tersebut dapat memberikan jawaban-jawaban yang bagus melalui komunikasi yang baik, sehingga keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan Samsat dapat dengan segera ditangani dan diberikan penjelasan dengan baik. Dalam tabel berikut akan dipaparkan mengenai tingkat persepsi dan tingkat harapan dari indikator kesediaan aparat untuk mendengarkan keluhan pengguna layanan Samsat.

**Tabel 4.24.**  
**Persepsi Dan Harapan Responden Atas Sikap Petugas Dalam Menerima Keluhan WP**

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	0	0 %	Sangat Penting	38	38 %
Baik	38	38 %	Penting	62	62 %
Cukup Baik/Netral	44	44 %	Cukup Penting	0	0 %
Kurang Baik	18	18 %	Kurang Penting	0	0 %
Tidak Baik	0	0 %	Tidak Penting	0	0 %
TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Dari hasil kuesioner dapat dilihat bahwa 44% responden merasa bahwa kesediaan aparat untuk mendengarkan keluhan sudah cukup baik, 38% responden lain menyatakan sudah baik dan 18% responden menyatakan masih kurang baik. Di dalam tabel 4.24. tersebut juga terdapat harapan responden akan kesediaan aparat dalam mendengarkan keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan Samsat, yang mana 62% responden menyatakan bahwa hal tersebut penting, dan 38% responden menyatakan bahwa hal tersebut sangat penting.

#### **Indikator atas kemudahan mendapatkan penanganan dari petugas pajak**

Sebagai petugas yang bertugas di Samsat, sudah seharusnya memberikan sikap yang mempermudah kepada Wajib Pajak sehingga akan memberikan kepuasan tersendiri dimata pengguna layanan Samsat apabila petugas tersebut dapat memberikan kemudahan melalui komunikasi yang baik. Dalam tabel berikut akan dipaparkan mengenai tingkat persepsi dan tingkat harapan dari indikator tersebut.

**Tabel 4.25.**  
**Persepsi Dan Harapan Responden Atas Kemudahan Mendapatkan Penanganan Dari Petugas Pajak**

PERSEPSI			HARAPAN		
Kategori	Frekuensi	Prosentase	Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Baik	2	2 %	Sangat Penting	24	24 %
Baik	20	20 %	Penting	72	72 %
Cukup Baik/Netral	58	58 %	Cukup Penting	4	4 %

Kurang Baik	20	20 %	Kurang Penting	0	0 %
Tidak Baik	0	0 %	Tidak Penting	0	0 %
TOTAL	100	100 %	TOTAL	100	100 %

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Dari hasil tabel di atas, jawaban responden sebesar 58% menyatakan cukup baik, responden yang menjawab baik sebesar 20%, jawaban sangat baik dipilih oleh 2% responden. Sedangkan sisanya menjawab kurang baik yaitu sebesar 20%. Dari keterangan beberapa responden, petugas dapat memberi kemudahan dalam pelayanan seperti mendahulukan penyelesaian berkas responden apabila ia memberikan uang lebih/tip untuk petugas. Dari hasil penilaian atas harapan Wajib Pajak didapat jawaban sebesar 72% yang menganggap hal tersebut penting, 24% responden menyatakan hal tersebut sangat penting dan sisanya 4% menjawab cukup penting.

#### 4.1.2 PERHITUNGAN SKOR PERSEPSI DAN SKOR HARAPAN PER DIMENSI

Berikut ini disajikan perhitungan skor antara skor persepsi responden dengan skor harapan responden terhadap indikator- indikator dalam kuesioner. Hasilnya dapat di lihat pada tabel-tabel dibawah ini.

##### 4.1.2.1 Dimensi *Tangible*

Tabel 4.26.

#### Skor Persepsi Wajib Pajak Pada Dimensi *Tangible*

INDIKATOR	Sangat Baik			Baik			Cukup Baik			Kurang Baik			Tidak Baik			Total Skor
	F	B	S	F	B	S	F	B	S	F	B	S	F	B	S	
Keterjangkauan lokasi pembayaran PKB	25	5	125	67	4	268	2	3	6	6	2	12	0	1	0	411
Kenyamanan kantor Samsat Kota Bekasi	14	5	70	55	4	220	9	3	27	17	2	34	5	1	5	356
Penampilan petugas	29	5	145	61	4	244	10	3	30	0	2	0	0	1	0	419
Fasilitas kantor yang cukup memadai	5	5	25	63	4	252	5	3	15	24	2	48	3	1	3	343
Jumlah petugas yang bertugas di loket pembayaran	11	5	55	54	4	216	17	3	51	18	2	36	0	1	0	358

**Tabel 4.27.**  
**Skor Harapan Wajib Pajak Pada Dimensi *Tangible***

INDIKATOR	Sangat Penting			Penting			Cukup Penting			Kurang Penting			Tidak Penting			Total Skor
	F	B	S	F	B	S	F	B	S	F	B	S	F	B	S	
Keterjangkauan lokasi pembayaran PKB	20	5	100	66	4	264	14	3	42	0	2	0	0	1	0	406
Kenyamanan kantor Samsat Kota Bekasi	50	5	250	47	4	188	3	3	9	0	2	0	0	1	0	447
Penampilan petugas	13	5	65	64	4	256	23	3	69	0	2	0	0	1	0	390
Fasilitas kantor yang cukup memadai	38	5	190	60	4	240	2	3	6	0	2	0	0	1	0	436
Jumlah petugas yang bertugas di loket pembayaran	42	5	210	58	4	232	0	3	0	0	2	0	0	1	0	442

Berdasarkan penelitian persepsi responden terhadap indikator – indikator yang terdapat pada dimensi *tangible* terlihat bahwa penampilan petugas adalah indikator yang memiliki skor tertinggi. Dan fasilitas kantor yang cukup memadai adalah yang terendah. Sedangkan menurut harapan, kenyamanan kantor Samsat Kota Bekasi memiliki skor tertinggi dan penampilan petugas memiliki skor terendah.

#### 4.1.2.2 Dimensi *Reliability*

**Tabel 4.28.**  
**Skor Persepsi Wajib Pajak Pada Dimensi *Reliability***

INDIKATOR	Sangat Baik			Baik			Cukup Baik			Kurang Baik			Tidak Baik			Total Skor
	F	B	S	F	B	S	F	B	S	F	B	S	F	B	S	
Ketepatan waktu pelayanan atas permohonan Wajib Pajak	4	5	20	30	4	120	22	3	66	33	2	66	11	1	11	283
Kejelasan prosedur pembayaran pajak	48	5	240	42	4	168	6	3	18	4	2	8	0	1	0	434
Kecepatan pemberian layanan oleh petugas	3	5	15	31	4	124	32	3	96	25	2	50	9	1	9	294
Kemudahan mendapatkan informasi dari petugas	39	5	195	34	4	136	20	3	60	7	2	14	0	1	0	405
Kemudahan dalam menghubungi petugas pajak	5	5	25	76	4	304	19	3	57	0	2	0	0	1	0	386

**Tabel 4.29.**  
**Skor Harapan Wajib Pajak Pada Dimensi *Reliability***

INDIKATOR	Sangat Penting			Penting			Cukup Penting			Kurang Penting			Tidak Penting			Total Skor
	F	B	S	F	B	S	F	B	S	F	B	S	F	B	S	
Ketepatan waktu pelayanan atas permohonan Wajib Pajak	48	5	240	49	4	196	3	3	9	0	2	0	0	1	0	445
Kejelasan prosedur pembayaran pajak	36	5	180	62	4	248	2	3	6	0	2	0	0	1	0	434
Kecepatan pemberian layanan oleh petugas	45	5	225	54	4	216	1	3	3	0	2	0	0	1	0	444
Kemudahan mendapatkan informasi dari petugas	14	5	70	58	4	232	28	3	84	0	2	0	0	1	0	386
Kemudahan dalam menghubungi petugas pajak	5	5	25	72	4	288	23	3	69	0	2	0	0	1	0	382

Berdasarkan penelitian persepsi responden terhadap indikator – indikator yang terdapat pada dimensi *reliability* terlihat bahwa kejelasan prosedur pembayaran pajak adalah indikator yang memiliki skor tertinggi. Dan ketepatan waktu pelayanan atas permohonan Wajib Pajak adalah yang terendah. Sedangkan menurut harapan, ketepatan waktu pelayanan atas permohonan WP memiliki skor tertinggi dan kemudahan dalam menghubungi petugas pajak memiliki skor terendah.

#### 4.1.2.3 Dimensi *Responsiveness*

**Tabel 4.30.**  
**Skor Persepsi Wajib Pajak Pada Dimensi *Responsiveness***

INDIKATOR	Sangat Baik			Baik			Cukup Baik			Kurang Baik			Tidak Baik			Total Skor
	F	B	S	F	B	S	F	B	S	F	B	S	F	B	S	
Kesigapan pemenuhan kebutuhan Wajib Pajak	22	5	110	72	4	288	6	3	18	0	2	0	0	1	0	416
Penanganan keluhan oleh petugas dengan cepat	3	5	15	21	4	84	36	3	108	36	2	72	4	1	4	283
Sarana/prasarana yang disediakan Samsat untuk menampung keluhan	40	5	200	56	4	224	4	3	12	0	2	0	0	1	0	436
Kesungguhan petugas dalam menangani Wajib Pajak	22	5	110	70	4	280	8	3	24	0	2	0	0	1	0	414
Tanggung jawab petugas apabila terjadi kesalahan	3	5	15	32	4	128	55	3	165	10	2	20	0	1	0	328

**Tabel 4.31.**  
**Skor Harapan Wajib Pajak Pada Dimensi *Responsiveness***

INDIKATOR	Sangat Penting			Penting			Cukup Penting			Kurang Penting			Tidak Penting			Total Skor
	F	B	S	F	B	S	F	B	S	F	B	S	F	B	S	
Kesigapan pemenuhan kebutuhan Wajib Pajak	21	5	105	71	4	284	8	3	24	0	2	0	0	1	0	413
Penanganan keluhan oleh petugas dengan cepat	33	5	165	63	4	252	4	3	12	0	2	0	0	1	0	429
Sarana/prasarana yang disediakan Samsat untuk menampung keluhan	43	5	215	56	4	224	1	3	3	0	2	0	0	1	0	442
Kesungguhan petugas dalam menangani Wajib Pajak	22	5	110	74	4	296	4	3	12	0	2	0	0	1	0	418
Tanggung jawab petugas apabila terjadi kesalahan	23	5	115	73	4	292	4	3	12	0	2	0	0	1	0	419

Berdasarkan penelitian persepsi responden terhadap indikator – indikator yang terdapat pada dimensi *responsiveness* terlihat bahwa sarana/prasarana untuk menampung keluhan adalah indikator yang memiliki skor tertinggi. Dan penanganan keluhan oleh petugas dengan cepat adalah yang terendah. Sedangkan menurut harapan, sarana/prasarana untuk menampung keluhan Pajak memiliki skor tertinggi dan dan kesigapan pemenuhan kebutuhan Wajib adalah skor terendah.

#### 4.1.2.4 Dimensi *Assurance*

**Tabel 4.32.**  
**Skor Persepsi Wajib Pajak Pada Dimensi *Assurance***

INDIKATOR	Sangat Baik			Baik			Cukup Baik			Kurang Baik			Tidak Baik			Total Skor
	F	B	S	F	B	S	F	B	S	F	B	S	F	B	S	
Sikap profesional petugas dalam memberikan pelayanan	11	5	55	39	4	156	36	3	108	14	2	28	0	1	0	347
Ketepatan perhitungan beban pajak sesuai dengan ketentuan berlaku	35	5	175	60	4	240	5	3	15	0	2	0	0	1	0	430
Tingkat pengetahuan petugas	3	5	15	49	4	196	42	3	126	6	2	12	0	1	0	349
Tingkat kejujuran petugas pajak	11	5	55	21	4	84	60	3	180	8	2	16	0	1	0	335
Keamanan tempat parkir	0	5	0	39	4	156	48	3	144	13	2	26	0	1	0	326

**Tabel 4.33.**  
**Skor Harapan Wajib Pajak Pada Dimensi Assurance**

INDIKATOR	Sangat Penting			Penting			Cukup Penting			Kurang Penting			Tidak Penting			Total Skor
	F	B	S	F	B	S	F	B	S	F	B	S	F	B	S	
Sikap profesional petugas dalam memberikan pelayanan	37	5	185	63	4	252	0	3	0	0	2	0	0	1	0	437
Ketepatan perhitungan beban pajak sesuai dengan ketentuan berlaku	38	5	190	58	4	232	4	3	12	0	2	0	0	1	0	434
Tingkat pengetahuan petugas	28	5	140	66	4	264	6	3	18	0	2	0	0	1	0	422
Tingkat kejujuran petugas pajak	43	5	215	54	4	216	3	3	9	0	2	0	0	1	0	440
Keamanan tempat parkir	15	5	75	78	4	312	7	3	21	0	2	0	0	1	0	408

Berdasarkan penelitian persepsi responden terhadap indikator – indikator yang terdapat pada dimensi *assurance* terlihat bahwa ketepatan perhitungan beban pajak sesuai dengan ketentuan berlaku adalah indikator yang memiliki skor tertinggi. Dan keamanan tempat parkir adalah yang terendah. Sedangkan menurut harapan, tingkat kejujuran petugas pajak memiliki skor tertinggi dan keamanan tempat parkir memiliki skor terendah.

#### 4.1.2.5 Dimensi *Empathy*

**Tabel 4.34.**  
**Skor Persepsi Wajib Pajak Pada Dimensi *Empathy***

INDIKATOR	Sangat Baik			Baik			Cukup Baik			Kurang Baik			Tidak Baik			Total Skor
	F	B	S	F	B	S	F	B	S	F	B	S	F	B	S	
Rasa hormat atau sopan santun dalam memberikan pelayanan	7	5	35	44	4	176	28	3	84	20	2	40	1	1	1	336
Pemahaman akan kebutuhan Wajib Pajak	1	5	5	54	4	216	42	3	123	3	2	6	0	1	0	350
Penanganan masalah yang menyebabkan kekecewaan WP	3	5	15	36	4	144	47	3	141	14	2	28	0	1	0	328
Sikap petugas dalam menerima keluhan Wajib Pajak	0	5	0	38	4	152	44	3	132	18	2	36	0	1	0	320
Kemudahan mendapatkan penanganan dari petugas pajak	2	5	10	20	4	80	58	3	174	20	2	40	0	1	0	304

**Tabel 4.35.**  
**Skor Harapan Wajib Pajak Pada Dimensi *Empathy***

INDIKATOR	Sangat Penting			Penting			Cukup Penting			Kurang Penting			Tidak Penting			Total Skor
	F	B	S	F	B	S	F	B	S	F	B	S	F	B	S	
Rasa hormat atau sopan santun dalam memberikan pelayanan	47	5	235	51	4	204	2	3	6	0	2	0	0	1	0	445
Pemahaman akan kebutuhan Wajib Pajak	20	5	100	73	4	292	7	3	21	0	2	0	0	1	0	413
Penanganan masalah yang menyebabkan kekecewaan WP	30	5	150	68	4	272	2	3	6	0	2	0	0	1	0	428
Sikap petugas dalam menerima keluhan Wajib Pajak	38	5	190	62	4	248	0	3	0	0	2	0	0	1	0	438
Kemudahan mendapatkan penanganan dari petugas pajak	24	5	120	72	4	288	4	3	12	0	2	0	0	1	0	420

Berdasarkan penelitian persepsi responden terhadap indikator – indikator yang terdapat pada dimensi *empathy* terlihat bahwa pemahaman akan kebutuhan Wajib Pajak adalah indikator yang memiliki skor tertinggi. Dan kemudahan mendapatkan penanganan dari petugas pajak adalah yang terendah. Sedangkan menurut harapan, rasa hormat atau sopan santun dalam memberikan pelayanan memiliki skor tertinggi dan pemahaman akan kebutuhan Wajib Pajak memiliki skor terendah.

#### 4.1.3 ANALISIS KESENJANGAN ANTARA PERSEPSI DAN HARAPAN

Kesenjangan dalam pelayanan yang dirasakan merupakan perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dari dampak positif. Namun bila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan masalah bagi perusahaan.

Dalam penelitian ini persepsi merupakan kinerja petugas Kantor Samsat Kota Bekasi yang dirasakan oleh Wajib Pajak. Harapan merupakan keinginan pelayanan yang didapatkan oleh Wajib Pajak dari petugas Kantor Samsat Kota Bekasi.

##### 4.1.3.1 Dimensi *Tangible*

Setelah diperoleh persepsi dan harapan dari kelima indikator yang terdapat di dalam dimensi *tangible*, maka selanjutnya adalah mencari tingkat kualitas

pelayanan dari masing-masing indikator, yang nantinya akan mencerminkan tingkat kesenjangan dari masing-masing indikator tersebut.

**Tabel 4.36.**  
**Tingkat Kesenjangan pada Dimensi *Tangibles***

No	Uraian	Skor		Kesenjangan
		Persepsi	Harapan	
1	Keterjangkauan lokasi pembayaran PKB	4.11	4.06	0.05
2	Kenyamanan kantor Samsat Kota Bekasi	3.56	4.47	-0.91
3	Penampilan petugas	4.19	3.90	0.29
4	Fasilitas kantor yang cukup memadai	3.43	4.36	-0.93
5	Jumlah petugas yang bertugas di loket pembayaran	3.58	4.42	-0.84
<b>RATA-RATA</b>		3.77	4.24	-0.47

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Berdasarkan hasil perbandingan antara persepsi dan harapan dari masing-masing indikator, maka diperoleh tingkat kesenjangan, dimana untuk indikator pertama ini berhubungan dengan asas *efficiency*, karena dengan lokasi yang strategis dan mudah dijangkau akan meminimalisir *compliance cost* dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya., mengenai keterjangkauan lokasi pembayaran PKB didapat tingkat kesenjangan sebesar 0.05, yang berarti bahwa responden sudah merasa puas dengan indikator ini. Untuk indikator kedua, yaitu kenyamanan kantor Samsat Kota Bekasi tingkat kesenjangan sebesar -0.91, yang berarti bahwa responden belum merasa puas karena nilai kesenjangan di bawah 0. Pada indikator ketiga mengenai penampilan petugas di dapat nilai kesenjangan di atas 0 yaitu sebesar 0.29, hal ini berarti bahwa responden merasa puas dengan penampilan petugas pajak yang ada di Samsat Kota Bekasi. Sedangkan untuk indikator yang keempat, mengenai fasilitas kantor yang cukup memadai yang terdapat di dalam pelayanan Samsat diperoleh tingkat kesenjangan sebesar -0.93, yang mencerminkan bahwa responden belum merasa puas terhadap fasilitas yang ada. Indikator ini berkaitan dengan asas *convenience*, karena fasilitas-fasilitas pendukung yang disediakan oleh layanan Samsat Kota Bekasi

seperti meja, kursi, ketersediaan mesin fotocopy, dan fasilitas lainnya. Ketersediaan fasilitas ini akan membuat pengguna layanan Samsat semakin merasa nyaman akan layanan yang digunakan. Indikator kelima adalah jumlah petugas di loket pembayaran, dari indikator ini terdapat kesenjangan sebesar -0.84 yang artinya responden belum merasa puas dengan jumlah petugas yang ada.

Pada tabel 4.36. menunjukkan bahwa rata-rata skor harapan sebesar 4,24 dan skor persepsi sebesar 3,77 sehingga terjadi kesenjangan sebesar -0,47. Karena  $P-H < 0$  maka kualitas pelayanan yang diterima oleh Wajib Pajak kurang memuaskan Wajib Pajak. Hal ini terjadi karena pelayanan Kantor Samsat Kota Bekasi belum memenuhi harapan wajib pajak.

#### 4.1.3.2 Dimensi *Reliability*

Setelah diperoleh persepsi dan harapan dari kelima indikator yang terdapat di dalam dimensi *reliability*, maka selanjutnya adalah mencari tingkat kualitas pelayanan dari masing-masing indikator, yang nantinya akan mencerminkan tingkat kesenjangan dari masing-masing indikator tersebut.

**Tabel 4.37.**  
**Tingkat Kesenjangan pada Dimensi *Reliability***

No	Uraian	Skor		Kesenjangan
		Persepsi	Harapan	
1	Ketepatan dalam pelayanan atas permohonan WP	2.83	4.45	-1.62
2	Kejelasan prosedur pembayaran pajak	4.34	4.34	0
3	Kecepatan pemberian layanan oleh petugas	2.94	4.44	-1.50
4	Kemudahan mendapatkan informasi dari petugas	4.05	3.86	0.19
5	Kemudahan menghubungi petugas pajak	3.86	3.82	0.04
<b>RATA-RATA</b>		3.60	4.18	-0.58

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa untuk indikator pertama diperoleh tingkat kesenjangan sebesar -1.62, yang berarti bahwa responden belum merasa puas atas ketepatan dalam pelayanan atas permohonan Wajib Pajak.

Ketepatan waktu dalam pelayanan ini berkaitan dengan salah satu asas dalam pemungutan pajak, yaitu asas *certainty*. Dalam suatu pemungutan pajak, pemerintah harus memberikan kepastian bagi wajib pajak, begitu pula dengan pemberian pelayanan tepat waktu yang harus dipegang teguh oleh Samsat. Untuk indikator yang kedua, yaitu kejelasan prosedur pembayaran pajak juga berhubungan dengan asas *certainty*, diperoleh tingkat kesenjangan sebesar 0 artinya layanan yang diterima oleh responden sama dengan harapan responden. Untuk indikator yang ketiga adalah kecepatan pemberian layanan oleh petugas diperoleh tingkat kesenjangan sebesar -1.50 yang berarti bahwa pelayanan yang diterima oleh Wajib Pajak tidak memuaskan. Sedangkan untuk indikator yang keempat, mengenai kemudahan mendapatkan informasi dari petugas diperoleh tingkat kesenjangan sebesar 0.19 yang mencerminkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap indikator ini. Dengan mengacu pada asas *simplicity*, maka prosedur dan pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat diharapkan dapat dengan jelas, mudah dipahami dan tidak membingungkan bagi pengguna layanan. Indikator kelima adalah kemudahan untuk menghubungi petugas pajak, dari indikator ini terdapat kesenjangan sebesar 0.04 yang artinya responden sudah merasa puas dengan indikator ini.

Pada tabel 4.37. menunjukkan bahwa rata-rata skor harapan sebesar 4.18 dan skor persepsi sebesar 3.60 sehingga terjadi kesenjangan sebesar -0.58. Karena  $P-H < 0$  maka kualitas pelayanan yang diterima oleh Wajib Pajak kurang memuaskan Wajib Pajak. Hal ini terjadi karena pelayanan Kantor Samsat Kota Bekasi belum memenuhi harapan wajib pajak.

#### **4.1.3.3 Dimensi *Responsiveness***

Setelah diperoleh persepsi dan harapan dari kelima indikator yang terdapat di dalam dimensi *responsiveness*, maka selanjutnya adalah mencari tingkat kualitas pelayanan dari masing-masing indikator, yang nantinya akan mencerminkan tingkat kesenjangan dari masing-masing indikator tersebut.

**Tabel 4.38.**  
**Tingkat Kesenjangan pada Dimensi *Responsiveness***

No	Uraian	Skor		Kesenjangan
		Persepsi	Harapan	
1	Kesigapan pemenuhan kebutuhan Wajib Pajak	4.16	4.13	0.03
2	Penanganan keluhan oleh petugas dengan cepat	2.83	4.29	-1.46
3	Sarana / prasarana yang disediakan Samsat	4.36	4.42	-0.06
4	Kesungguhan petugas dalam menangani WP	4.14	4.18	-0.04
5	Tanggung jawab petugas apabila terjadi kesalahan	3.28	4.19	-0.91
<b>RATA-RATA</b>		3.75	4.24	-0.49

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa untuk indikator pertama diperoleh tingkat kesenjangan sebesar 0.03, yang berarti bahwa responden sudah merasa puas atas kesigapan pemenuhan kebutuhan Wajib Pajak. Untuk indikator yang kedua, yaitu kejelasan prosedur pembayaran pajak juga berhubungan dengan asas *certainty*, diperoleh tingkat kesenjangan sebesar -1.46 artinya bahwa responden belum merasa puas atas layanan yang diterima oleh responden. Untuk indikator yang ketiga adalah sarana dan prasarana yang disediakan Samsat diperoleh tingkat kesenjangan sebesar -0.06 yang berarti bahwa pelayanan yang diterima oleh Wajib Pajak tidak memuaskan. Sedangkan untuk indikator yang keempat, mengenai kemudahan mendapatkan informasi dari petugas diperoleh tingkat kesenjangan sebesar -0.04 yang mencerminkan bahwa responden belum merasa sangat puas terhadap indikator ini. Indikator kelima tanggung jawab petugas apabila terjadi kesalahan, dari indikator ini terdapat kesenjangan sebesar -0.91 yang artinya responden belum merasa puas dengan jumlah petugas yang ada.

Pada tabel 4.38. menunjukkan bahwa rata-rata skor harapan sebesar 4.24 dan skor persepsi sebesar 3.75 sehingga terjadi kesenjangan sebesar -0.49. Karena  $P-H < 0$  maka kualitas pelayanan yang diterima oleh Wajib Pajak kurang memuaskan Wajib Pajak. Hal ini terjadi karena pelayanan Kantor Samsat Kota Bekasi belum memenuhi harapan wajib pajak.

#### 4.1.3.4 Dimensi *Assurance*

Setelah diperoleh persepsi dan harapan dari kelima indikator yang terdapat di dalam dimensi *assurance*, maka selanjutnya adalah mencari tingkat kualitas pelayanan dari masing-masing indikator, yang nantinya akan mencerminkan tingkat kesenjangan dari masing-masing indikator tersebut.

**Tabel 4.39.**

#### **Tingkat Kesenjangan pada Dimensi *Assurance***

No	Uraian	Skor		Kesenjangan
		Persepsi	Harapan	
1	Sikap profesional petugas dalam memberikan pelayanan	3.47	4.37	-0.90
2	Ketepatan perhitungan beban pajak sesuai dengan ketentuan berlaku	4.30	4.34	-0.04
3	Tingkat pengetahuan petugas	3.49	4.22	-0.73
4	Tingkat kejujuran petugas pajak	3.35	4.40	-1.05
5	Keamanan tempat parkir	3.26	4.08	-0.82
<b>RATA-RATA</b>		3.57	4.28	-0.71

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Berdasarkan hasil dari tabel diatas, maka dapat ditarik analisis terhadap indikator pertama bahwa tingkat kesenjangan responden atas indikator sikap profesional petugas dalam memberikan pelayanan adalah sebesar -0.90, yang menyatakan bahwa responden belum merasa cukup puas. Dari tabel tersebut juga dapat dilihat bahwa untuk indikator kedua tentang ketepatan perhitungan beban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku mempunyai tingkat kesenjangan sebesar -0.04, yang menyatakan bahwa responden juga belum merasa cukup puas. Untuk indikator yang kedua ini sangat berkaitan erat dengan salah satu asas *ease of administration*, yaitu asas *certainty*. Layanan Samsat harus memberikan kepastian dalam hal subjek, objek, prosedur pelayanan sampai tarif pajak yang dikenakan. Berdasarkan hasil observasi, sebagian besar loket Samsat tidak memberikan uang kembalian dari pembayaran pajak kendaraan bermotor yang sifatnya receh. Berdasarkan hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan Samsat belum memberikan kepastian dalam hal tarif yang semestinya dikeluarkan untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sedangkan untuk

indikator ketiga dari dimensi *assurance*, yaitu tingkat pengetahuan petugas memiliki tingkat kesenjangan sebesar -0.73 yang berarti bahwa responden belum merasa cukup puas. Indikator keempat adalah tingkat kejujuran petugas pajak yang setelah dianalisis memiliki tingkat kesenjangan sebesar -1.05 yang artinya indikator ini masih jauh dari kepuasan Wajib Pajak. Yang terakhir adalah indikator keamanan tempat parkir yang di nilai oleh responden melalui kuesioner dan memiliki tingkat kesenjangan sebesar -0.82, yang artinya responden belum merasa puas atas indikator ini.

Pada tabel 4.39. menunjukkan bahwa rata-rata skor harapan sebesar 4.28 dan skor persepsi sebesar 3.57 sehingga terjadi kesenjangan sebesar -0,71. Karena  $P-H < 0$  maka kualitas pelayanan yang diterima oleh Wajib Pajak kurang memuaskan Wajib Pajak. Hal ini terjadi karena pelayanan Kantor Samsat Kota Bekasi belum memenuhi harapan wajib pajak.

#### 4.1.3.5 Dimensi *Empathy*

Setelah diperoleh persepsi dan harapan dari kelima indikator yang terdapat di dalam dimensi *empathy*, maka selanjutnya adalah mencari tingkat kualitas pelayanan dari masing-masing indikator, yang nantinya akan mencerminkan tingkat kesenjangan dari masing-masing indikator tersebut.

**Tabel 4.40.**  
**Tingkat Kesenjangan pada Dimensi *Empathy***

No	Uraian	Skor		Kesenjangan
		Persepsi	Harapan	
1	Rasa hormat atau sopan santun dalam memberikan pelayanan	3.36	4.45	-1.09
2	Pemahaman akan kebutuhan WP	3.50	4.13	-0.63
3	Penanganan masalah yang menyebabkan kekecewaan WP	3.28	4.28	-1.00
4	Sikap petugas dalam menerima keluhan WP	3.20	4.38	-1.18
5	Adanya sikap perhatian kepada WP	3.04	4.20	-1.16
<b>RATA-RATA</b>		3.27	4.28	-1.01

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa untuk indikator pertama diperoleh tingkat kesenjangan sebesar -1.09, yang berarti bahwa responden belum merasa puas atas rasa hormat atau sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan. Untuk indikator yang kedua, yaitu pemahaman akan kebutuhan Wajib Pajak diperoleh tingkat kesenjangan sebesar -0.63 artinya layanan yang diterima oleh responden belum memuaskan responden. Untuk indikator yang ketiga adalah penanganan masalah yang dapat menyebabkan kekecewaan Wajib Pajak diperoleh tingkat kesenjangan sebesar -1.00 yang berarti bahwa pelayanan yang diterima oleh Wajib Pajak tidak memuaskan. Sedangkan untuk indikator yang keempat, mengenai sikap petugas dalam menerima keluhan Wajib Pajak diperoleh tingkat kesenjangan sebesar -1.18 yang mencerminkan bahwa responden belum merasa puas terhadap indikator ini. Dengan mengacu pada asas *simplicity*, maka prosedur dan pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat diharapkan dapat dengan jelas, mudah dipahami dan tidak membingungkan bagi pengguna layanan. Indikator kelima adalah adanya sikap perhatian kepada Wajib Pajak, dari indikator ini terdapat kesenjangan sebesar -1.16 yang artinya responden belum merasa puas dengan indikator ini.

Pada tabel 4.40. menunjukkan bahwa rata-rata skor harapan sebesar 4,28 dan skor persepsi sebesar 3,27 sehingga terjadi kesenjangan sebesar -1.01. Karena  $P-H < 0$  maka kualitas pelayanan yang diterima oleh Wajib Pajak kurang memuaskan Wajib Pajak. Hal ini terjadi karena pelayanan Kantor Samsat Kota Bekasi belum memenuhi harapan wajib pajak. Selanjutnya rata-rata skor tingkat kualitas pelayanan dari masing-masing dimensi dapat dilihat pada tabel 4.41. sebagai berikut:

**Tabel 4.41.**

**Rata-rata Skor Tingkat Kualitas Pelayanan per Dimensi**

No	Dimensi	Kualitas Pelayanan		
		Persepsi	Harapan	Kesenjangan
1	TANGIBLES	3.77	4.24	-0.47
2	RELIABILITY	3.60	4.18	-0.58
3	RESPONSIVENESS	3.75	4.24	-0.49

4	ASSURANCE	3.57	4.28	-0.71
5	EMPATHY	3.27	4.28	-1.01
<b>RATA-RATA</b>		3.59	4.24	-0.65

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

Pada tabel 4.41. di atas menunjukkan tingkat kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kota Bekasi mengalami kesenjangan sebesar -0.65. Hal tersebut terjadi setelah semua jumlah kesenjangan tiap indikator dijumlah dan di ambil rata-ratanya karena hampir semua rata-rata indikator bernilai minus. Berarti  $P-H < 0$ . Artinya semua pelayanan di Samsat Kota Bekasi dinilai oleh responden masih belum memuaskan.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Samsat Kota Bekasi dengan cara menghapus kesenjangan-kesenjangan yang mempunyai nilai minus dan mengusahakan tingkat kesenjangan lebih besar daripada 0 (nol) sehingga terjadi persepsi Wajib Pajak lebih besar daripada harapan Wajib Pajak yang nanti pada gilirannya akan dapat memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak.

**Tabel 4.42.**  
**Peringkat Kesenjangan per Indikator**

No	Indikator	Kesenjangan
1	Penampilan petugas	0.29
2	Kemudahan mendapatkan informasi dari petugas	0.19
3	Keterjangkauan lokasi pembayaran PKB	0.05
4	Kemudahan menghubungi petugas pajak	0.04
5	Kesigapan pemenuhan kebutuhan Wajib Pajak	0.03
6	Kejelasan prosedur pembayaran pajak	0
7	Kesungguhan petugas dalam menangani Wajib Pajak	-0.04
8	Ketepatan perhitungan beban pajak sesuai ketentuan yang berlaku	-0.04
9	Sarana / prasarana yang disediakan Samsat untuk menampung keluhan	-0.06
10	Pemahaman akan kebutuhan Wajib Pajak	-0.63

11	Tingkat pengetahuan petugas	-0.73
12	Keamanan tempat parkir	-0.82
13	Jumlah petugas yang bertugas di loket pembayaran	-0.84
14	Sikap profesional petugas dalam memberikan pelayanan	-0.90
15	Kenyamanan Kantor Samsat Kota Bekasi	-0.91
16	Tanggung jawab petugas apabila terjadi kesalahan	-0.91
17	Fasilitas kantor yang cukup memadai	-0.93
18	Penanganan masalah yang menyebabkan kekecewaan WP	-1.00
19	Tingkat kejujuran petugas pajak	-1.05
20	Rasa hormat atau sopan santun dalam memberikan pelayanan	-1.09
21	Adanya sikap perhatian kepada Wajib Pajak	-1.16
22	Sikap petugas dalam menerima keluhan Wajib Pajak	-1.18
23	Penanganan keluhan oleh petugas dengan cepat	-1.46
24	Kecepatan pemberian layanan oleh petugas	-1.50
25	Ketepatan dalam pelayanan atas permohonan WP	-1.62

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner

#### **4.2 ANALISIS KENDALA YANG DIHADAPI OLEH SAMSAT KOTA BEKASI DALAM PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

Dalam pelaksanaan pelayanan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Bekasi ada beberapa kendala yang masih di hadapi untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak PKB. Kendala tersebut antara lain:

1. Kendala yang pertama adalah mengenai Sumber Daya Manusia (SDM), baik dari kualitas dan jumlah personil yang ada.. Berdasarkan pada data kesenjangan yang terdapat pada tabel 4.42 di atas, dapat dilihat bahwa ada beberapa indikator yang berkaitan dengan kendala Sumber Daya Manusia ini yaitu ketepatan dalam pelayanan atas permohonan Wajib Pajak, kecepatan pemberian layanan oleh petugas memiliki tingkat kesenjangan minus yang paling tinggi. Ketepatan waktu dalam pelayanan ini berkaitan dengan salah satu asas dalam pemungutan pajak, yaitu asas *certainty*. Dalam suatu pemungutan pajak, pemerintah harus memberikan kepastian bagi wajib pajak, begitu pula dengan pemberian pelayanan tepat waktu yang harus dipegang teguh oleh Samsat. Harapan Wajib Pajak atas pelayanan ini jauh dari persepsi yang mereka rasakan. Hal ini terjadi karena dalam pelaksanaan pemungutan PKB kendala yang dihadapi dari segi SDM. Yaitu kekurangan tenaga operasional. Sebagai standar pelayanan administrasi publik bahwa untuk melayani Wajib Pajak dengan jumlah sekitar 1500 orang bahkan lebih diperlukan personil / petugas minimal 36 orang. Sedangkan di Kota Bekasi ini melayani sekitar 2500-3000 orang. Sedangkan SDM yang tersedia hanya 22 orang personil. Berarti dalam pelaksanaan pelayanan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Kota Bekasi membutuhkan minimal 72 orang untuk melayani Wajib Pajak yang terdaftar di Samsat Kota Bekasi. Banyak dari responden mengeluhkan masalah waktu kecepatan pada saat mereka membayar pajak tahunan kendaraan mereka. Misal saat Wajib Pajak yang sedang membayar pajak tahunan, proses yang tertera pada papan informasi untuk jenis pelayanan ini memakan waktu sekitar 30 menit. Kenyataannya di lapangan waktu yang dibutuhkan untuk proses penyelesaian pajak tahunan memakan waktu sekitar 1-2 jam. Ketika hal ini di konfirmasi

kepada Kepala Seksi PKB Samsat Kota Bekasi yaitu Bapak Taufik S.H, beliau menjawab kepada penulis dalam wawancara di ruangan beliau. Kantor Samsat Kota Bekasi juga harus memiliki Standarisasi Waktu atas semua pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Dengan adanya standarisasi waktu maka pelayanan dapat diberikan dengan cara efektif dan efisien. Oleh karena itu perlu diadakan perbaikan serta peningkatan-peningkatan kepada pelayanan yang masih memiliki tingkat kesenjangan dibawah 0 (nol). Minimal angka-angka kesenjangan tersebut berada di posisi 0 (nol) yang artinya persepsi atau pelayanan yang diterima oleh Wajib Pajak sama dengan harapan Wajib Pajak.

2. Kendala yang kedua adalah luas ruangan yang kecil karena hanya berukuran panjang 30 m lebar 30 m. Pada lantai 2 gedung Samsat Kota Bekasi khusus melayani mekanisme pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) roda dua atau sepeda motor. Pada lantai 2 ini ada 3 loket yakni loket II A khusus untuk pendaftaran kendaraan baru, mutasi kendaraan ke luar daerah, eks dump, eks lelang, eks CD (R2). Waktu pelayanan yang di janjikan oleh Samsat Kota Bekasi yaitu pelayanan untuk Bea Balik Nama I (BBN I) adalah 30 jam. Pengamatan penulis pada saat penelitian hanya ada 1 petugas pada pukul 09.05 WIB yang melayani di loket II A ini. Padahal didepan loket sudah ada sekitar 10 orang yang sedang menunggu untuk di layani. Begitu juga di loket III yaitu tempat untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Cuma ada 1 petugas yang sedang melayani Wajib Pajak, tetapi pada saat itu antrian pengunjung belum begitu banyak. Sedangkan untuk loket V tidak ada petugas yang menjaga. Loket ini khusus untuk pengambilan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Seharusnya pada lantai 2 ini dimana pelayanan khusus untuk sepeda motor, jumlah loket untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor ditambah. Begitu juga dengan jumlah personel petugas yang berjaga juga di tambah karena pada saat siang hari yaitu sekitar pukul 11.00 penulis melihat jumlah pengunjung sudah penuh sekali. Dari bangku-bangku yang disediakan di ruang tunggu semuanya penuh terisi bahkan ada yang berdiri disekitar tangga dan di depan loket.

Hal ini sangat berpengaruh terhadap kenyamanan pengunjung karena dengan keadaan seperti itu kelihatan seperti pasar.

Pada lantai 3 dimana pelayanan perpajakan khusus untuk kendaraan beroda empat atau lebih keadaan ruangan lebih bersih jika dibandingkan dengan keadaan ruangan di lantai 2. Di lantai ini ada 7 loket pelayanan. Loker III H adalah loket khusus untuk central komputer dan ralat. Pada loket ini ada 3 petugas yang duduk sedangkan di depannya tidak ada Wajib Pajak yang menunggu pelayanan. Penulis bahkan saat membuat janji untuk bertemu dengan Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) bingung untuk mencari informasi. Tapi penulis dapat membuat janji untuk bertemu di loket ini. Seharusnya pada lantai 3 ini di buat semacam pos jaga dengan petugas jika ada Wajib Pajak yang hendak bertemu atau membuat janji dengan Kepala Seksi PKB dapat dengan mudah dilayani. Loker III A khusus untuk pendaftaran dengan persyaratan Bukti Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) leasing, loket ini melayani pendaftaran kendaraan kredit. Pada loket ini penulis melihat ada satu petugas dengan jumlah antrian yang sedikit. Begitu juga dengan loket III B khusus melayani pendaftaran kendaraan baru, kendaraan eks luar daerah, eks dump, eks lelang, eks CD (R4). Pada loket ada satu petugas yang berjaga dan di depannya tidak ada antrian sama sekali. Loker III G khusus melayani pendaftaran Balik Nama / BBN II R4. Pada loket ini tidak terlihat ada Wajib Pajak yang menunggu tetapi ada satu orang petugas yang berjaga. Pada loket X yang khusus melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terlihat antrian jelas antrian pengunjung. Di sini ada 2 orang petugas yang bertugas. Begitu juga dengan loket XI untuk pengambilan Surat tanda Kendaraan Bermotor (STNK). Terlihat jelas antrian Wajib Pajak yang menunggu untuk dilayani.

Menurut analisis penulis seharusnya pihak Samsat Kota Bekasi membuat *Job Desk* yaitu bidang kerja yang jelas. Contohnya adalah beberapa orang yang ada di loket yang tidak ada pengunjung dipindahkan ke loket-loket yang ada antrian pengunjung, sehingga tidak akan terlihat antrian yang sangat banyak. Khusus untuk loket pembayaran dan pengambilan Surat

tanda Nomor Kendaraan (STNK) jumlah petugas minimal ada 4 personel jika dilihat dari jumlah antrian Wajib Pajak.

3. Masalah sarana / prasarana yang dimiliki oleh Samsat Kota Bekasi yang banyak di keluhkan oleh responden penelitian ini. Kendala ini ada hubungannya dengan indikator kenyamanan Kantor Samsat Kota Bekasi, keamanan tempat parkir, fasilitas yang memadai. Untuk masalah kenyamanan ruangan tersedia 3 kipas angin dengan 1 *Air Conditioner* (AC) dan 4 buah lampu neon untuk penerangan. Jika dilihat jumlah *Air Conditioner* (AC) seharusnya ditambah minimal 2 buah karena jika siang hari antrian Wajib Pajak terlihat sangat jelas. Dengan jumlah kipas angin dan AC yang ada dinilai kurang nyaman oleh responden penelitian. Sedangkan untuk penerangan dirasa sudah cukup karena di tiap lantai terdiri dari kaca-kaca besar sehingga sinar dari luar membantu penerangan. Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi PKB Samsat Kota Bekasi yaitu Bapak Taufik S.H, beliau mengatakan bahwa memang sarana yang ada seperti gedung Samsat Kota Bekasi ini di bangun pada tahun 1998 dengan luas tanah yang terbatas. Sedangkan tingkat pertumbuhan Wajib Pajak Kota Bekasi adalah sekitar 15 persen (%) pertahun. Dengan tingkat pertumbuhan Wajib Pajak sebesar itu maka kantor Samsat Kota Bekasi mempunyai masalah dalam memberikan pelayanan seperti ruangan tunggu yang sempit untuk ukuran jumlah Wajib Pajak sebesar 2500-3000 orang. Rencananya Samsat Kota Bekasi memiliki prioritas untuk memperluas sarana dan prasarana, tetapi jika hal tersebut tidak memungkinkan karena luas tanah yang terbatas maka diperlukan Kantor Samsat pembantu untuk mendekatkan pelayanan perpajakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Oleh karena itu perlu diadakan perbaikan serta peningkatan-peningkatan kepada pelayanan yang masih memiliki tingkat kesenjangan dibawah 0 (nol). Minimal angka-angka kesenjangan tersebut berada di posisi 0 (nol) yang artinya persepsi atau pelayanan yang diterima oleh Wajib Pajak sama dengan harapan Wajib Pajak.