

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Wika Bonita (2021) dalam penelitiannya yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Program E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Pekanbaru”**,

mengungkapkan beberapa masalah terkait kualitas pelayanan di kantor tersebut. Salah satu masalahnya antara lain masih kurangnya informasi yang diberikan pegawai terkait pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online, karena tidak semua masyarakat mengerti tentang penggunaan aplikasi online ini dan masyarakat yang lebih nyaman melakukan pengurusan pembayaran secara manual dibandingkan online karena lebih rumit. Tujuan dari penelitian ini mengetahui kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru serta faktor penghambatnya. Faktor-faktor yang menjadi penghambat yaitu koneksi Aplikasi My Samsat ke Server Kantor induk sering terjadi gangguan dan menyebabkan lamanya proses pelayanan, sehingga tidak dapat memenuhi melayani seluruh wajib pajak yang datang. Hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan program E-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru cukup terlaksana, karena masih ditemui permasalahan terkait penerapan program online ini salah satunya adalah masalah masyarakat yang lebih memilih untuk tetap membayar pajak secara manual dibandingkan secara

online karena kurangnya pemahaman dalam meng aplikasikannya.

2. Ira Lutfiana (2023) dalam penelitiannya yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kabupaten Temanggung”**,

menyatakan bahwa penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya temuan kasus mengenai prosedur pelayanan yang berbelit-belit, serta rendahnya kedisiplinan sebagian pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kondisi tersebut berdampak pada menurunnya kepuasan wajib pajak dan berpotensi mengurangi tingkat kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Untuk mengantisipasi masalah tersebut maka dibentuklah unit pembantu berupa samsat keliling yang terdiri seperti bus yang beroperasi di beberapa titik untuk melakukan pembayaran pajak. Penelitian ini dibuat agar dapat meninjau dan melihat kualitas pelayanan pada samsat keliling dalam upaya meningkatkan pajak kendaraan bermotor, apakah dengan diadakannya samsat keliling masyarakat lebih banyak membayar pajak menggunakan samsat keliling ataupun tetap membayar pajak dengan datang langsung ke kantor samsat induk, Penelitian ini dilakukan di samsat keliling di Kecamatan Candiroto, Kabupaten Temanggung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan samsat keliling di Kecamatan Candiroto Kabupaten Temanggung cukup baik dan memadai, Untuk penggunaan samsat keliling ini sudah efektif karena penggunaan samsat keliling dari tahun ke tahun kualitas pelayanannya semakin baik sehingga dapat meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas

Kualitas mempunyai pengertian luas, tergantung pada sudut pandang yang mendefinisikannya. Sebagian besar orang memahami kualitas hubungan antara satu atau lebih karakteristik yang diinginkan dari sebuah produk atau jasa dengan standar yang diharapkan. Meski pemahaman umum ini merupakan permulaan yang baik, terdapat definisi kualitas yang lebih tepat, terutama tentang pelayanan publik seperti Pajak Kendaraan Bermotor di kantor Samsat.

Menurut Pasalong (2019:152-152) kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Mutu sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya (imaginer) jadi bukan suatu besaran yang terukur. Oleh sebab itu, perlu dibuat indikator yang merupakan besaran yang terukur demi untuk menentukan kualitas baik produk maupun jasa. Berbagai upaya dilakukan untuk membuat indikator yang terukur dan cocok bagi masalah

penentuan kualitas sedemikian rupa sehingga pembuatan produk atau pelayanan jasa dan pengontrolan kualitasnya dapat terjamin keterlaksanannya.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Secara umum kualitas pelayanan mengacu pada tingkat kemampuan layanan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan, khususnya dalam pelayanan publik, penilaian kualitas tidak hanya pada hasil akhir yang diperoleh, tetapi mempertimbangkan pengalaman dan proses pelayanan yang dialami langsung oleh masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kontribusi pada peningkatan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara layanan tersebut.

Kualitas pelayanan atau *customer service* merupakan elemen penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Secara umum, kualitas pelayanan dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu pelayanan yang berkualitas baik dan pelayanan yang buruk. Kualitas yang baik mencerminkan responsivitas, empati, keandalan, dan ketanggapan dari penyedia layanan terhadap kebutuhan pelanggan. Sebaliknya, kualitas yang buruk mencerminkan kelalaian dalam memenuhi ekspektasi pelanggan dan berdampak negatif pada reputasi organisasi Dahlan D (2023:118).

Menurut Kurniawan dalam Pasalong (2019:128) bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau

masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Mahmudi (2015:223).

Menurut Moenir (2017:85-95), dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa faktor pendukung yaitu:

- 1) Kesadaran pegawai, mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.
- 2) Adanya aturan, agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.
- 3) Faktor organisasi, yaitu pengaturan dan mekanisme kerjaan (sistem, prosedur dan metode) yang harus menghasilkan pelayanan yang memadai.
- 4) Faktor kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak.
- 5) Faktor sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efisien suatu pelayanan.

Pengertian kualitas pelayanan secara sederhana ialah upaya untuk konsisten dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh aparatur instansi dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, ramah, dan memuaskan terutama kepada wajib pajak (WP) kendaraan bermotor.

b. Kualitas Pelayanan Model SERVQUAL

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry mengembangkan sebuah kerangka kerja dengan model SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan, Model ini menilai kualitas pelayanan berdasarkan tanggapan pelanggan terhadap lima dimensi utama Harbani Pasalong (2019:155). Lima dimensi atau faktor pendukung yang menjadi ukuran dalam menilai kepuasan dan kualitas pelayanan, penjelasan lebih rinci yaitu:

1) *Reliability* (keandalan)

Dilihat dari kemampuan petugas dalam memberi layanan yang akurat, tepat, dan sesuai janji kepada wajib pajak (WP). Ada tiga indikator yang dipakai untuk mengukur keberhasilan variabel Keandalan yaitu:

- a) Ketepatan Prosedur: petugas diharapkan menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku.
- b) Konsistensi Layanan: konsistennya pelayanan yang harus diberikan dalam setiap hari baik dalam tahap pendaftaran, pembayaran, dan pencetakan STNK.
- c) Ketepatan Waktu: waktu pelayanan harus sesuai dengan yang dijanjikan kepada WP. Misalnya, jika proses pelayanan berlangsung selama 15-20 menit, maka proses itu harus benar dapat terlaksana sesuai waktu yang ditetapkan.

2) *Responsiveness* (daya tanggap)

Dilihat dari seberapa besar kemauan dan kemampuan petugas dalam membantu wajib pajak (WP) serta memberi pelayanan secara cepat dan responsif.

- a) Kesiapan Petugas: petugas harus cepat tanggap dalam menghadapi kendala selama proses pelayanan.
- b) Kecepatan petugas dalam proses pelayanan tanpa harus

diminta berulang kali: keluhan yang disampaikan oleh masyarakat harus segera ditanggapi dengan tepat.

3) *Assurance* (Jaminan/ kepastian)

Jaminan dilihat dalam kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan serta menjamin terpenuhinya prosedur dalam pelayanan.

- a) Kesopanan dan keramahan Petugas: petugas diharapkan menunjukkan sikap santun serta ramah dalam berinteraksi, sekaligus mampu menyampaikan informasi mengenai proses layanan kepada wajib pajak dengan jelas dan mudah dipahami.
- b) Rasa aman selama pelayanan: sikap profesional dan penampilan petugas mampu menumbuhkan rasa aman dan percaya kepada wajib pajak.

4) *Empathy* (Empati)

Diukur dari tingkat peduli petugas terhadap kebutuhan dan kondisi khusus setiap individu dalam masyarakat.

- a) Kepedulian dan Perhatian: petugas menunjukkan sikap peduli, ramah, perhatian dalam mendengarkan keluhan atau masalah dan sigap membantu wajib pajak yang belum memahami prosedur.
- b) Sikap Petugas: petugas memberi perlakuan khusus bagi kelompok rentan dengan menyediakan bentuk bantuan yang diperlukan termasuk pendampingan dalam pengisian formulir, serta senantiasa menunjukkan sikap adil dan tidak berpihak dalam memberikan layanan kepada seluruh wajib pajak (WP).

5) *Tangibles* (bukti fisik)

Dilihat dari penilaian terhadap fasilitas fisik tentang kerapian dan keseragaman seragam petugas dalam memberikan layanan, sarana pendukung yaitu kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, pelayanan loket, Peralatan dan Teknologi mencakup adanya printer, penggunaan computer, sistem antrian elektronik.

- a) Kondisi Dan Kelengkapan Fasilitas Pelayanan: fasilitas pelayanan harus berada dalam kondisi baik, terawat, berfungsi, cukup, dan memadai agar proses pelayanan dapat berjalan dengan nyaman.
- b) Kerapian Dan Penampilan Petugas: petugas diharapkan menjaga kerapian dan penampilan yang sesuai dengan standar profesional, sehingga dapat menciptakan kesan positif dan dapat menciptakan suasana pelayanan yang tertib dan terpercaya.

Sedangkan menurut Gronroos dalam (Pratiwi, 2021), model kualitas pelayanan memaparkan tiga dimensi utama atau faktor yang

dipergunakan konsumen dalam menilai kualitas yaitu: *outcome-related* (*technical quality*), *processrelated* (*functional quality*), dan *image-related* dimension. Ketiga dimensi ini kemudian dijabarkan sebagai berikut:

1) *Professionalisme and Skill* (Keterampilan)

Wajib pajak menganggap bahwa penyedia jasa (pegawai samsat), para karyawan, sistem operasional dan sumber daya fisiknya memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

2) *Attitude and behavior* (Sikap dan Perilaku)

Wajib pajak merasa bahwa karyawan dalam memberikan pelayanan selalu memperhatikan mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah secara pontan dan dengan senang hati.

3) *Accessibility and Flexibility* (Kemudahan dan Kemampuan)

Wajib pajak merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga mudah diakses, serta fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan wajib pajak.

4) *Service Recovery* (Pemulihan Layanan)

Wajib pajak percaya bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, penyedia jasa akan segera dan secara aktif mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan menemukan solusi yang tepat.

5) *Servicescape* (Konteks Fisik)

Wajib pajak merasa bahwa kondisi fisik dan aspek lingkungan pertemuan layanan (seperti ruang tunggu) mendukung pengalaman positif atas proses jasa.

6) *Reputation and Credibility* (Reputasi dan kepercayaan)

Wajib pajak meyakini bahwa bisnis penyedia jasa dapat dipercaya.

Menurut Garvin dalam (Tjiptono, 2022:153-155) kualitas pelayanan dipandang sebagai konsep multidimensi yang tidak hanya diukur dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari berbagai karakteristik yang melekat pada kinerja layanan secara keseluruhan. Garvin mengemukakan bahwa kualitas dapat dinilai melalui delapan dimensi

utama yang digunakan pelanggan dalam menilai mutu suatu produk maupun jasa, yaitu *performance*, *features*, *reliability*, *conformance*, *durability*, *serviceability*, *aesthetics*, dan *perceived quality*. Kedelapan dimensi tersebut mencerminkan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang efektif, konsisten, nyaman, serta mampu memenuhi harapan pengguna layanan.

Dalam konteks pelayanan publik, khususnya pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat, dimensi-dimensi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1) *Performance* (kinerja pelayanan)

Wajib pajak menilai bahwa pelayanan utama yang diberikan Samsat mampu berjalan dengan baik sesuai fungsi pokoknya, seperti ketepatan proses pembayaran pajak, penerbitan STNK, serta kecepatan penyelesaian administrasi. Kinerja pelayanan yang optimal menunjukkan bahwa layanan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan tepat waktu.

2) *Features* (fitur dan layanan tambahan)

Wajib pajak merasakan adanya fasilitas atau layanan pendukung yang memberikan kemudahan tambahan, seperti sistem antrean elektronik, layanan informasi, pembayaran non-tunai, maupun aplikasi E-SAMSAT. Keberadaan fitur tambahan ini meningkatkan kenyamanan serta nilai lebih dari pelayanan yang diterima.

3) *Reliability* (keandalan)

Wajib pajak merasa bahwa pelayanan diberikan secara konsisten, akurat, dan dapat dipercaya tanpa kesalahan administrasi maupun gangguan sistem. Keandalan tercermin dari ketepatan data, minimnya kesalahan pencatatan, serta kelancaran jaringan pelayanan sehingga proses berjalan stabil.

4) *Conformance* (Kesesuaian dengan Standar)

Wajib pajak menilai bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), peraturan, serta ketentuan waktu yang telah ditetapkan. Kesesuaian ini menunjukkan bahwa setiap proses pelayanan dilakukan secara tertib, disiplin, dan mengikuti aturan yang berlaku.

5) *Durability* (Daya Tahan Sarana dan Sistem)

Wajib pajak merasakan bahwa fasilitas, peralatan, dan sistem pelayanan memiliki ketahanan yang baik sehingga tidak

sering mengalami kerusakan atau gangguan. Daya tahan ini mendukung kelancaran pelayanan dan meminimalkan hambatan dalam proses administrasi.

6) *Serviceability* (Kemudahan Penanganan Masalah)

Wajib pajak percaya bahwa ketika terjadi kesalahan atau kendala, petugas mampu memberikan bantuan dengan cepat serta menyediakan solusi yang tepat. Kemudahan dalam memperoleh bantuan, pengaduan, maupun perbaikan layanan mencerminkan kesiapan organisasi dalam menangani masalah pelayanan.

7) *Aesthetics* (Kenyamanan dan Tampilan Fisik)

Wajib pajak merasa bahwa kondisi lingkungan pelayanan, seperti kebersihan ruangan, ketersediaan tempat duduk, tata ruang, pencahayaan, dan kerapian fasilitas, memberikan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung. Lingkungan fisik yang baik akan meningkatkan pengalaman positif masyarakat.

8) *Perceived Quality* (Persepsi Kualitas/Reputasi)

Wajib pajak memiliki kesan dan penilaian positif terhadap Samsat berdasarkan reputasi, kepercayaan, serta pengalaman sebelumnya. Persepsi kualitas ini terbentuk dari citra instansi yang profesional, transparan, dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

3. Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak adalah kontribusi yang dibayarkan oleh masyarakat kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan peraturan undang-undang dan tidak mendapat imbalan langsung, menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H., menyatakan pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara menurut hukum berdasarkan undang-undang dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara (Rismawati Sudirman, Antong Amiruddin, 2015:2).

Kepatuhan perpajakan adalah ketika wajib pajak (WP) memenuhi sepenuhnya kewajibannya dan menggunakan hak perpajakannya. Penegakan kepatuhan meliputi wajib pajak (WP), penegak hukum, dan pemungutan pajak. Wajib pajak (WP) harus mengisi dokumen pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas serta

menandatanganinya Dosroha et al., (2023:4).

Kendaraan bermotor adalah semua semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakan 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. Untuk kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima *Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (tujuh *Gross Tonnage*). Yang dikecualikan sebagai objek pajak, antara lain; kereta api, kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara dan kendaraan bermotor yang dimiliki dan dikuasai oleh kedutaan, konsulat dan perwakilan asing Chairil A.P (2021:29).

Dalam konteks pemerintah daerah, pajak daerah merupakan kewajiban pembayaran yang harus dipenuhi oleh individu atau badan pemerintah daerah tanpa diperoleh secara langsung. Dana yang terkumpul dari pajak ini digunakan untuk pelaksanaan tugas pemerintah serta pembangunan ditingkat daerah (Damas Dwi Anggoro, Indriani, Andri Hikmat, 2023:16).

Berdasarkan peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) termasuk sebagai salah satu jenis Pajak

Daerah Provinsi. Selain Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ada juga BBNKB, Pajak Alat Berat (PAB), serta jenis pajak lainnya yang diatur dalam undang-undang yang berlaku.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak daerah yang memiliki peranan penting. Pajak ini dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh individu maupun badan hukum, PKB harus diselesaikan oleh pemilik kendaraan melalui kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Hal ini berarti, objek pajak dari Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Yang menjadi subjek pajak adalah pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor, sedangkan wajib pajak (WP) adalah orang pribadi dan/atau badan yang memiliki kendaraan bermotor Chairil A.P (2021:29).

Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Samsat Barabai dalam rangka memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan kendaraan bermotor. Pelayanan ini dilakukan secara langsung (tatap muka) di Kantor Samsat dengan prosedur yang terstruktur guna menjamin ketertiban administrasi, ketepatan pembayaran, serta kepastian hukum bagi wajib pajak (WP).

Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan pada SAMSAT Barabai dilaksanakan melalui beberapa tahapan prosedural guna memastikan ketertiban administrasi, ketepatan pembayaran, serta kemudahan bagi wajib pajak (WP). Adapun tahapan dan persyaratan pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Wajib Pajak (WP) datang dengan membawa persyaratan berupa KTP asli & fotocopy, STNK asli & fotocopy, BPKB asli & fotocopy, Surat kuasa (jika kendaraan tidak atas nama pemilik asli).
2. Pengambilan nomor antrean dan menuju loket pelayanan pendaftaran dan melakukan Pengisian formulir
3. Pemeriksaan dan verifikasi berkas oleh petugas loket 1 untuk memastikan kelengkapan serta keabsahan dokumen kendaraan.
4. Penginputan data dan penetapan besaran pajak, yaitu perhitungan jumlah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang harus dibayarkan beserta denda apabila terdapat keterlambatan.
5. Pembayaran pajak melalui loket kasir atau bank Kalsel yang bekerja sama dengan Kantor Samsat.
6. Pengesahan STNK, sebagai bukti bahwa kewajiban pajak tahunan telah dipenuhi.
7. Penyerahan kembali STNK kepada wajib pajak dan pelayanan dinyatakan selesai.

C. Kerangka Pemikiran

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah salah satu jenis pajak Daerah Provinsi, pajak ini wajib diberikan setiap tahun oleh pemilik kendaraan

bermotor baik individu maupun badan hukum kepada Pemerintah Daerah sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku.

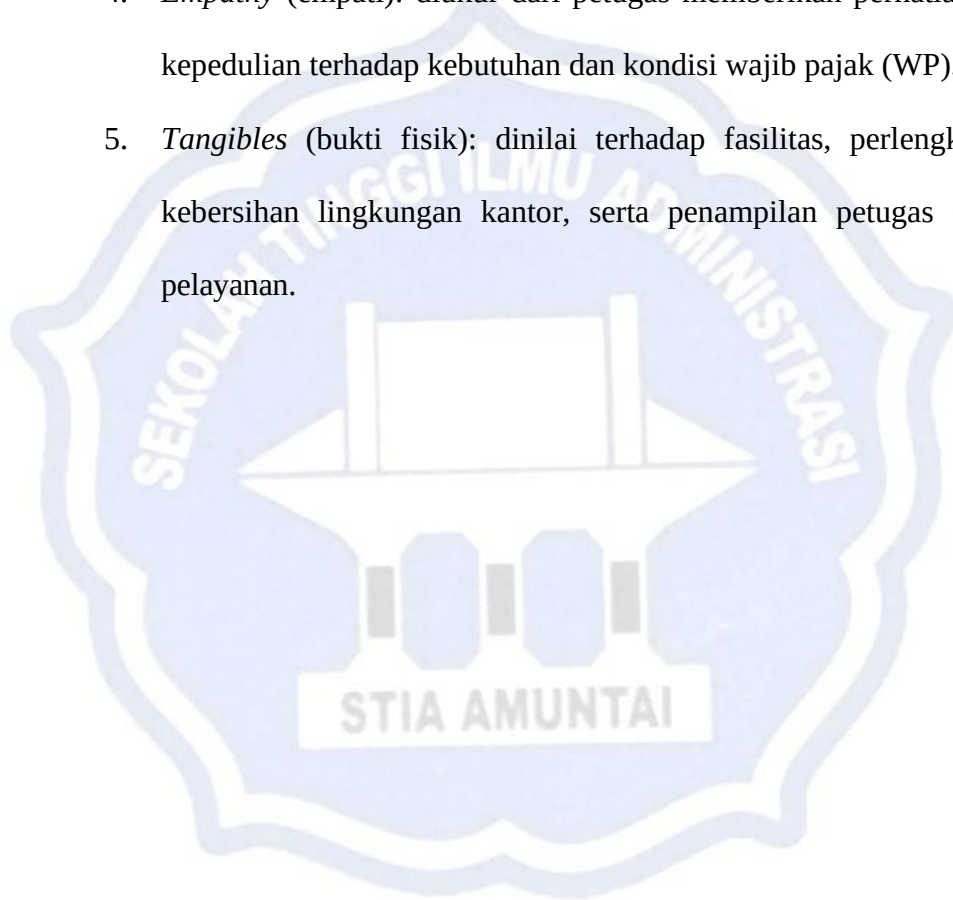
Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang hubungan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Pengelolaan dan pemungutan PKB ditingkat Provinsi diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Provinsi Kalimantan Selatan tepatnya di Kabupaten Hulu Sungai Tengah pemungutan PKB dilakukan oleh UPPD Samsat Barabai, Kinerja dan mutu pelayanan dikantor Samsat sangat berpengaruh terhadap tingkat pemenuhan wajib pajak (WP). Namun dalam pelaksanaannya, pelayanan PKB di kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Tengah masih menghadapi berbagai kendala. Hal ini terlihat dari kurangnya informasi, sikap pegawai yang kurang ramah, terbatasnya fasilitas dan sarana, hingga ketidak tepatan waktu pelayanan. Kondisi tersebut menghambat kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran pajak tahunan.

Untuk menilai kualitas pelayanan PKB, penelitian ini menggunakan model SERVQUAL menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry model SERVQUAL, dalam (Harbani Pasalong, 2019:155). Model ini mengukur lima dimensi utama yaitu :

1. *Reliability* (keandalan): diukur dari kemampuan petugas dalam memberi pelayanan yang tepat, akurat, dan konsisten sesuai prosedur.

2. *Responsiveness* (daya tanggap): dilihat dari kecepatan dan kesigapan petugas dalam membantu atau merespon keluhan wajib pajak (WP).
3. *Assurance* (Jaminan): diukur dari kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, dan membangun kepercayaan kepada wajib pajak (WP).
4. *Empathy* (empati): diukur dari petugas memberikan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan dan kondisi wajib pajak (WP).
5. *Tangibles* (bukti fisik): dinilai terhadap fasilitas, perlengkapan, kebersihan lingkungan kantor, serta penampilan petugas dalam pelayanan.



Gambar 2. 1

Kerangka Pemikiran