

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Pengertian Pelayanan**

Manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri. Manusia memerlukan bantuan dari orang lain berupa pelayanan yang baik. Pelayanan disini adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan dapat berupa barang maupun jasa.

“Pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal” (Djaenuri, 1999: 15). Pengertian diatas menjelaskan bahwa setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah tugas dari pemerintah. Pemerintah harus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang di lihat dari kebutuhan masyarakat.

Pelayanan menurut Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara No.63/2003 adalah:

“segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang ataupun jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan keteentuan peraturan perundang-undangan”.

Penjelasan di atas memberikan arti bahwa pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah pusat, daerah amupun BUMN baik pelayanan yang berupa jasa

maupun yang berupa barang, semuanya dilakukan untuk memenuhi semua kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. Pada prinsipnya pelayanan menjadi tanggung jawab instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan juga di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan menurut Boediono didalam bukunya *Pelayanan Prima Perpajakan* yang menyatakan bahwa:

“upaya atau proses yang secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha agar produk/jasanya menang dalam persaingan melalui pemberian/penyajian pelayanan kepada pelanggan sehingga tercapai kepuasan optimal bagi pelanggan”(Boediono, 2003: 12).

Dari penjelasan di atas bahwa pelayanan adalah suatu proses yang dilakukan secara sadar oleh pemerintah atau perseorangan dan dilakukan dengan perencanaan terlebih dahulu pemerintah atau perseorangan agar suatu produk layanan yang diberikan atau jasanya mencapai tingkat kepuasan yang optimal bagi para pengguna layanan barang dan jasa.

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi ataupun perseorangan kepada masyarakat yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman (1991:14) mengenai karakteristik tentang pelayanan, yaitu :

1. Pelayanan tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan dengan barang jadi;
  2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial;
  3. Produksi atau konsumen dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.
- (Norman, 1991:14)

Peran pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang melibatkan pegawai makin dirasakan oleh masyarakat dengan peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan mempunyai kedudukan sebagai suatu hak yang harus di terima oleh masyarakat, yaitu hak untuk mendapatkan pelayanan. Dengan demikian, pelayanan dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintahan. Karena pemerintahan yang sudah ada berawal dari rakyat dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, baik kesejahteraan Kesehatan, Pendidikan dan lain-lain.

Batasan pelayanan yang menjadi fungsi utama dari pemerintah, yaitu: Pelayanan (service) yang meliputi jasa dan pelayanan. Jasa adalah komoditi, sedangkan layanan pemerintah terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak. Lembaga yang berkewajiban memenuhi hak-hak tersebut adalah pemerintah, kegiatan pemerintah untuk memenuhi hak bawaan dan hak pemberian inilah yang disebut pelayanan kepada masyarakat. (Karniawati N dalam Ndraha (1997))

Berdasarkan pemaparan diatas tentang pelayanan yang dikemukakan Karniawati N dalam Ndraha menjelaskan bahwasanya batasan dalam pelayanan itu menjadi fungsi utama dari pemerintah yaitu pelayanan servis yang di dalamnya terdapat jasa dan pelayanan.

Pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung maupun tidak langsung, interaksi antara aparatur dengan masyarakat. Pelayanan umum merupakan isu sentral yang menentukan keberhasilan setiap lembaga pemberi pelayanan. Suatu

layanan yang diberikan aparatur pemerintah itu harus menjamin efisiensi dan keadilan.

Berdasarkan pemaparan diatas tentang pelayanan yang dikemukakan Sinurat dalam Jurnal Agregasi suatu layanan juga harus memiliki kualitas yang mantap. Kualitas merupakan harapan semua orang atau pelanggan.

### **2.1.2 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah suatu pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh instansi pemerintahan demi tercapainya kesejahteraan. Dalam perkembangannya pelayan publik sangat erat hubungannya antara pemerintah dan masyarakat, dimana pemerintah mempunyai tugas dan fungsi sebagai pemberi layanan kepada masyarakat baik itu barang maupun jasa yang sudah menjadi hak masyarakat. Pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya.

Menurut Pamudji (1994 : 21) didalam bukunya *Profesional Aparatur Negara Dalam Rangka pelayanan Publik* mengemukakan bahwa “pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa”. Menurut penjelasan di atas berpendapat bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang mempunyai untuk memenuhi kebutuhan baik kebutuhan barang maupun kebutuhan jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dan keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat itu sendiri.

Pelayanan publik terlepas dari kepentingan umum yang menjadi awal mulanya terjadi pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pemberian jasa yang

diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat luas. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan sesuatu yang dibutuhkan masyarakat, mengurus serta menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat berdasarkan kebutuhan dan peraturan yang terdapat pada undang-undang yang berlaku.

Menurut Ndraha (1997:64) di dalam bukunya *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, bahwa pelayanan pemerintah adalah:

“Pelayanan pemerintah kepada masyarakat adalah terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dibebani suatu kewajiban atau tidak. Dalam hal ini dikenal adalah hak bawaan (sebagai manusia) dan hak berian. Hak bawaan itu selalu bersifat individual dan pribadi, sedangkan hak berian meliputi hak sosial politik dan hak individual. Lembaga yang berkewajiban memenuhi hak tersebut adalah pemerintah. Kegiatan pemerintah untuk memenuhi hak bawaan dan hak berian itulah yang disebut pelayanan pemerintah kepada masyarakat termasuk pribadi-pribadi pemilik hak bawaan” (Ndraha, 1997:64).

Dari penjelasan di atas bahwa pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang diberikan oleh pemerintah adalah kegiatan terkait atas hak masyarakat tersebut. Dalam pelaksanaannya pemerintah harus memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal.

Perkembangan konsep pelayanan, masyarakat sudah diberi tempat bukan hanya sebagai penerima pelayanan, tetapi masyarakat ditempatkan sebagai sesuatu yang penting. Dimana masyarakat menjadi penentu tentang baik buruknya suatu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Pelayanan publik berkaitan dengan segala kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal dan berkualitas

berdasarkan hak yang dimiliki oleh masyarakat untuk mencapai tujuan pemerintahan.

Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan”. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa suatu pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat diselenggarakan oleh pemerintah sebagai pemberi layanan.

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan;
2. Kejelasan. kejelasan ini mencakup dalam hal:
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
  - b. Rincian biaya dan tata cara pembayaran;
  - c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Kepastian waktu  
Pelaksanaan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan ini diselesaikan;
4. Akurasi  
Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus benar, tepat dan sah;
5. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian layanan;
6. Tanggung jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain”

(Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik).

Dari pengertian diatas, maka pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah berupa barang atau jasa dengan aturan yang sudah ada untuk mencapai kebutuhan masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus pemerintah menganggapi segala keluhan masyarakat yang harus diberi pelayanan dengan baik dan optimal.

Pemerintah didalam memberikan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi masyarakat. Standar pelayanan merupakan ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib untuk ditaati dan dipatuhi oleh pemerintah dan masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan meliputi:

Faktor – faktor diatas, memiliki peranan yang saling mempengaruhi satu sama lainnya, jika salah satu faktor tidak dilaksanakan dengan baik, maka pelaksanaan pelayanan publik tidak dapat berjalan secara baik. Pelayanan publik

dapat terlaksana dengan baik dan dapat memuaskan masyarakat apabila didukung oleh faktor pendukung seperti yang telah dijelaskan diatas. Dimana dalam memberikan sebuah pelayanan publik harus adanya aturan yang memadai, sebuah organisasi dengan sebuah sistem yang dinamis, pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup, serta kemampuan dan keterampilan sesuai dengan tugas sehingga dapat dipertanggung jawabkan dan tersedianya sarana dan rasarana yang memadai.

Menurut Mahmudi didalam bukunya *manajemen kinerja sektor publik* (2010:230-231) menjelaskan bahwa standar pelayanan publik harus mempunyai sekurang – kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan  
Ditetapkannya standar prosedur pelayanan yang sudah di bakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk prosedur pengaduan.
2. Waktu penyelesaian  
Ditetapkannya waktu standar penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan.
3. Biaya pelayanan  
Ditetapkannya standar biaya pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap peningkatan tarif diikuti dengan peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri.
4. Produk layanan  
Ditetapkan standar produk pelayanan yang di terima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana  
Standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai bagi penyelenggaraan pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pembei layanan  
Ditetapkannya standar kompetensi berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.  
(Mahmudi, 2010: 230-231)

Berdasarkan penjelasan mengenai standar yang harus diterapkan diinstansi dalam melakuka pelayanan dapat kita tarik kesimpulan bahwa setiap pelaksanaan



pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Bentuk standar pelayanan publik adalah SPM . Setiap pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan standar pelayanan minimal.

### **2.1.3 Kualitas**

Kualitas dapat dilihat secara luas karena tidak hanya hasil yang dilihat melainkan juga proses, lingkungan, dan manusia. Menurut Goetsh dan Davis dalam buku Prinsip-prinsip Total Quality Service yang di kutip oleh Tjiptono Fandy (2003:117) bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau yang melebihi harapan” (Fandy, 2003:117). Pengertian di atas memberikan penjelasan bahwa sebuah kualitas tidak hanya di lihat dari produknya saja melainkan ada unsur – unsur yang memengaruhi mulai dari manusia, proses yang terjadi didalamnya, hingga lingkungan. Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang di harapkan dan menjadi pemenuh kebutuhan baik dalam hal barang maupun jasa.

Menurut Sampara Lukman dalam buku *Manajemen Kualitas Pelayanan* (1999 : 14) menjelaskan bahwa :

“Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik”  
(Lukman, 1999 : 14).

Berdasarkan pengertian di atas, menunjukkan bahwa kualitas selalu diharapkan oleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang ada dan sudah ditetapkan. Produk-produk, mulai dari barang dan jasa, didesain, dan pelayanan

diberikan untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat. kualitas mengacu kepada sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, suatu produk yang dihasilkan harus sesuai dengan standar dari pelayanan.

Menurut Gronross didalam buku *edvardsson, thomasson, dan ovretveit* tahun 1994 dan di kutip kembali oleh Fandi Tjiptono di dalam bukunya *Prinsip – Prinsip Total Quality Service* tahun 1997 halaman 14-15 menjelaskan bahwa:

Tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa. Yaitu *outcome-related, process related, image – related criteria*. Ketiga kriteria tersebut di jabarkan kembali menjadi enam unsur, antara lain:

1. *Profesionalism and Skills*

Kriteria pertama ini merupakan *outcome-related criteria* dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumberdaya fisik mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang di dibutuhkan untuk mencegah masalah pelanggan secara profesional.

2. *Attitudes and behavior*

Kriteria ini adalah *process – related criteria*. Pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah secara spontan dan senang hati.

3. *Accessibility and flexibility*

Kriteria ini merupakan *process – related criteria*, pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan dan sistem operasionalnya di rancang dan di operasionalkan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Dirancang agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

4. *Reability and trustworthiness*

Kriteria ini merupakan *process – related criteria*, pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesautunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

5. *Recovery*

Kriteria ini termasuk *process – related criteria*, pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak di harapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan secara tepat.

6. *Reputation and credibility*

Kriteria ini merupakan *image – related criteria*, pelanggan menyadari bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan di berikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanan.

(Tjiptono, 1997:14-15)

Berdasarkan pemaparan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam memberikan penilaian terhadap kualitas dari sebuah pelayanan dapat dilakukan dengan melihat beberapa faktor tingkat profesional seorang aparatur dalam memberikan pelayanan, aparatur yang memberikan pelayanan dengan baik sehingga masyarakat merasa diperhatikan oleh aparatur tersebut.

Penilaian selanjutnya dapat dilihat dari akses masyarakat untuk melakukan pelayanan. Lokasi dan penyedia jasa yang di buat untu memudahkan masyarakat. Penyedia layanan di harapkan tanggap terhadap segala keluhan yang di alami oleh masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan menyediakan pelayanan secara baik dan sesuai dengan SOP sehingga dari faktor terebut akan enciptakan kualitas kerja yang baik.

Menurut Fandy Tjiptono dalam bukunya Prinsip-prinsip Total Quality Service tahun 1997 halaman 132-133 menjelaskan bahwa Strategi kualitas jasa meliputi 4 hal berikut:

1. Atribut Layanan Pelanggan  
Penyampaian harus jelas, tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. Atribut layanan dapat di rangkum menjadi: kepedulian, suka memperhatikan, ramah, bersedia membantu, bertanggungjawab, bijaksana.
2. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa  
Peningkatan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam menciptakan kualitas layanan yang baik. Hal ini di pengaruhi oleh faktor biaya, waktu dan pengaruh layanan.
3. Sitem umpan balik untuk Kualitas layanan Pelanggan  
Umpan balik di butuhkan untuk mengevaluasi dan memperbaiki kekurangan. Informasi atau umpan balik hrus berfokus pada pemahamam persepsi pelanggan, memperbaiki kinerja, mengubah bidang terkuat menjadi faktor pembeda pasar, mengubah kelemahan menjadi peluang, mengembangkan komunikasi, menunjukkan komitmen.
4. Implementasi  
Manajemen harus meentukan cakupan dari kualitas pelayanan dan level dari layanan. Pemerintah harus menentukan rencana penentuan implementasi .  
(Tjiptono, 1997:132-133)

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa strategi dalam memberikan layanan terbaik sangatlah penting, kualitas pelayanan yang diberikan bergantung kepada bagaimana strategi yang di gunakan saat melakukan pelayanan. Tanpa adanya strategi yang baik dan direncanakan dengan baik maka tidak bisa dipungkiri kualitas dari pelayananpun tidak akan maksimal diraskan oleh masyarakat.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh tuntutan, harapan dan kepuasan masyarakat, oleh karena itu, pemerintah harus mengetahui dan memahami segala sikap dan perilaku, kebutuhan, harapan atau tingkat kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Upaya untuk mendengarkan keinginan dan kebutuhan dari masyarakat merupakan suatu hal yang penting yang harus dilakukan oleh pemerintah.

Kualitas dalam memberikan suatu pelayanan publik sangatlah penting. Pemerintah harus menyadari bahwa pentingnya kualitas dalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat. Langkah yang harus dilakukan adalah dengan cara memperbaiki dalam pemberian layanan sehingga akan terciptanya kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Tingkat persaingan yang dilakukan oleh suatu instansi atau organisasi ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penilaian tentang kualitas pelayanan dilihat bukan dari orang yang memberi pelayanan, tetapi penilaian kualitas diberikan oleh masyarakat.

Menurut Ndraha didalam bukunya yang berjudul *Metodologi Ilmu Pemerintahan* berpendapat bahwa kriteria dari kualitas pelayanan adalah:

“Jasa layanan atau layanan *civil* dipandang sebagai *deviden* yang wajib didistribusikan kepada rakyat oleh pemerintah dengan semakin baik, semakin tepat waktu, semakin mudah diperoleh, dan semakin adil. Tekanan pada aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan dalam layanan publik (*civil*) tersebut berkaitan dengan sifat monopoli dari layanan publik (*civil*) dimana masyarakat tidak memiliki pilihan untuk mengharapkan layanan yang sama pada institusi lain di luar pemerintahan”.  
(Ndraha 1997 : 63).

Penjelasan di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa setiap kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus memiliki asas cepat, tepat, mudah, dan adil. Dimana masyarakat menginginkan suatu pelayanan yang tidak berbelit belit, mudah di pahami, cepat dalam penyelesaiannya, dan berlaku adil kepada setiap masyarakat.

Setiap masyarakat mempunyai hak untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah terima. Kualitas pelayanan tidak dapat diberikan penilaian apabila tidak adanya peran masyarakat sebagai penerima pelayanan. Penilaian yang diterima oleh masyarakat, merupakan penialain pertama terhadap kualitas pelayanan publik. Penilaian kedua adalah kemudahan suatu pelayanan muali dari pemasukan data, proses hingga hasil yang diterima dari pelayanan yang diberikan.

#### **2.1.4 Kualitas Pelayanan**

Menurut Wyckof di dalam buku *Pemasaran jasa dan Kualitas Pelayanan* yang dikutip oleh Arief (2007:118), Menyatakan bahwa

“kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”  
(Arief,2007:118).

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan dari masyarakat.

Sehingga keinginan dan harapan dari masyarakat bisa tercapai dan terpenuhi oleh penyedia layanan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry didalam bukunya *Delivering Quality Service* (1990:26), memberikan indikator ukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada beberapa dimensi:

1. *Tangibles* (bukti fisik),  
 “*The appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication*”. Indikator yang memenuhi antara lain: fasilitas fisik, peralatan, personil dalam hal ini adalah aparatur pemerintah, dan sarana komunikasi. Aspek *Tangibles* ini merupakan perwujudan dari pelayanan yang diberikan mulai dari bangunan, gaya aparatur dalam melayani pelanggan, Kenyamanan tempat pelayanan, Kemudahan proses pelayanan, Kedisiplinan aparatur melakukan pelayanan, Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan, dan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Reliability* (Kehandalan),  
 “*The ability to perform promises service dependably and accurately involves consistency of performance and dependability*”. Yaitu kemampuan untuk memberikan sebuah pelayanan secara akurat. Indikator yang memenuhi antara lain: kepandaian petugas dalam memberikan pelayanan, Memiliki standar pelayanan yang jelas, Kemampuan aparatur dalam memberikan sebuah pelayanan.
3. *Responsiviness* (Respon/ketanggapan),  
 “*The willingness to help and to provide prompt service. Concerns the willingness or employes to provide service*”. Yaitu sebuah tanggapan yang cepat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan melakukan pelayanan tersebut dengan layak. Indikator yang memenuhi antara lain: Merespon setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat, aparatur melakukan pelayanan tepat waktu, merespon semua keluhan.
4. *Assurance* (Jaminan),  
 “*The knowledge and courtesy of employes and their ability to convey trust and confidence*”. Penggambaran sejauh mana pelanggan memiliki kepercayaan terhadap pelayanan yang diterima. Indikator yang memenuhi antara lain: aparatur memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, memberikan jaminan biaya pelayanan, memberikan jaminan legalitas pelayanan.
5. *Empathy* (Empati),  
 “*The provision of caring, individualized attention to costumers. It involves making the effort to understand the costumers' needs*”. Pemberian kepedulian dan perhatian yang diberikan pemerintah kepada peanggan sebagai paya pemenuhan kebutuhan. Indikator yang memenuhi antara lain: mementingkan

kepentingandari masyarakat, melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, memberikan pelayanan secara adil dan menghargai setiap pelanggan. (Zeithaml dkk,1990:26).

Secara umum kepatuhan atau ketidakpatuhan pelanggan dapat dilihat dari kesesuaian antara harapan dengan pelayanan yang diterima. Apabila kinerja dari pelayanan jauh dari harapan, maka masyarakat merasa tidak patuh. Jika kinerja melebihi harapan, maka masyarakat akan sangat patuh atau senang.

Dari penjelasan dimensi di atas, Zeithaml dkk. Mengembangkan kembali dimensi tersebut menjadi sepuluh dimensi antara lain:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
  2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat;
  3. *Responsiveness*, cepat tanggap terhadap kualitas dari layanan yang diberikan;
  4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang di miliki oleh aparatur untuk memberikan pelayanan;
  5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap kebutuhan konsumen;
  6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
  7. *Security*, jaminan yang di berikan kepada masyarakat agar masyarakat merasa aman dan terbebas dari berbagai bahaya dan resiko;
  8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan pelayanan;
  9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan kebutuhan ,kesediaan untuk menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; dan
  10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat.
- (Zeithaml dkk, 1990:21)

Penjelasan diatas memberikan gambaran tentang penilaian dari kualitas pelayanan dapat dilihat dari aparatur yang cepat tanggap dalam memberikan layanan dan bersikap sopan ketika mendengarkan keluhan dari masyarakat, pemberi layanan dituntut untuk pintar dalam komunikasi sehingga segala sesuatu yang diinformasikan tersampaikan dengan jelas kepada masyarakat. Dalam

memberikan layanan harus disertai dengan jaminan keamananan, kenyamanan kepada masyarakat agar masyarakat merasa di jaga dan terbebas dari hal yang tidak diinginkan. Pemberi pelayanan harus menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sehingga jika semua dimensi di atas dilaksanakan dengan baik dan benar maka hasilnya pun akan sangat memuaskan.

Prinsip pelayanan publik menurut Mahmudi didalam bukunya yang berjudul *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (2010: 229) adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan Prosedur  
Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan  
Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik; serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasannya ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percaloan dan pungutan liar di luar ketentuan yang ditetapkan.
3. Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.
4. Akurasi produk pelayanan publik  
Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar dan tepat
5. Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.
6. Keamanan  
Pemerintah harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
7. Tanggung jawab  
Penyelenggara pelayanan publik harus mempunyai rasa tanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan menyelesaikan keluhan pada saat pelaksanaan pelayanan publik.
8. Kemudahan akses  
Lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan  
Pemerintah harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta ikhlas



#### 10. Kenyamanan

Tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, lingkungan yang indah dan sehat adanya fasilitas pendukung lainnya, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

(Mahmudi, 2005: 229)

Penjelasan diatas, Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhna dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam rangka mendorong pemenuhan kebutuhan warga melalui pelayanan publik, tentunya membutuhkan pihak sebagai penyelenggara pelayanan publik yang pada dasarnya penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
  - a. persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik
  - b. unit kerja /pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan /sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian Waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. **Tanggung Jawab**  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. **Kelengkapan Sarana dan Prasarana**  
Tersedianya sarana & prasarana kerja yang memadai.
8. **Kemudahan Akses**  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. **Kedisiplinan, Kesopnan dan Keramahan**  
Pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. **Kenyamanan**  
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik).

Dimensi yang dijelaskan diatas wajib dimiliki oleh pemerintah sebagai pemberi layanan publik kepada masyarakat untuk menjamin pelayanan yang memuaskan sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. Standar pelayanan publik harus diterapkan dalam segala jenis pelayanan. Jika tidak ada standar pelayanan publik maka pelayanan yang diberikan jauh dari harapan masyarakat.

Menurut Lupiyoadi & Hamdani dalam bukunya *Manajemen Pemasaran Jasa* (2008:185) menjelaskan bahwa terdapat lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan dalam pelayanan jasa antara lain:

1. Adanya kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen (pemerintah), karena manajemen tidak selalu memahami benar apa yang menjadi keinginan konsumen.
2. Adanya kesenjangan antara persepsi manajemen dengan spesifikasi kualitas jasa, karena manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan konsumen tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik.

3. Adanya kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa, karena personal mungkin tidak terlatih baik dan tidak mampu memenuhi standar.
4. Adanya kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal, karena harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat pemerintah.
5. Adanya kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan, hal ini terjadi apabila konsumen mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa. (Lupiyoadi & Hamdani, 2008:185).

Penjelasan diatas memberikan gambaran kepada kita bahwa setiap pelayanan selalu di bayangi oleh kegagalan dalam melaksanakan tugasnya sebagai pemberi layanan. Kesenjangan dapat terjadi karena beberapa hal diantaranya : kesenjangan yang terjadi arena kurangnya komunikasi antara pemerintah dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Komunikasi yang kurang mengakibatkan penyamaan informasi akan menjadi terhambat sehingga harapan masyarakat dapat terhambat pula. Kesenjangan terjadi karena adanya sebuah harapan yang ingin dicapai namun pada kenyataannya berbeda. Hal ini akan mengakibatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemberi layanan akan berkurang. Kesenjangan dapat pula terjadi karena harapan masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diterima jauh dari perkiraan masyarakat.

### **2.1.5 Samsat**

Samsat atau Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan bermotor (Regiden Ranmor), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat. Defisini Samsat di atas adalah

definisi berdasarkan Peraturan Presiden nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan bermotor.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah pelayanan administrasi dalam pengurusan kendaraan bermotor. Pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama diberikan oleh Dinas Pendapatan Provinsi, Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas oleh Jasa Raharja, sedangkan pengurusan surat-surat kendaraan bermotor seperti BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor), plat nomor, dan STNK diberikan oleh kepolisian. Namun dengan adanya SAMSAT, kesemuanya dapat dilayani dalam satu atap, atau bahkan satu loket.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, dimana didalamnya terdapat kerjasama antara pihak Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) yang mempunyai fungsi dan kewenangan dibidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, Pemerintah daerah dalam hal ini Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) dibidang pemungutan pajak kendaraan bermotor (BBN-KB), PT. Jasa Raharja (Persero) yang berwenang dibidang penyampaian Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Penyelenggaraan samsat yang dilaksanakan oleh Kepolisian negara Republik Indonesia khususnya bagian lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan

Daerah yang melakukan pemungutan pajak Provinsi dan Badan usaha yang berada dalam satu kesatuan yaitu Kantor Bersama Samsat.

Kantor Bersama Samsat merupakan sebuah organisasi yang tugasnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai organisasi Kantor Bersama Samsat terdiri dari :

Pembina Samsat, terdiri dari pembina tingkat nasional dan juga pembina tingkat provinsi. Dimana pembina pada tingkat nasional terdiri dari Menteri yang menyelenggarakan urusan di bidang pemerintahan dalam negeri, Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan, dan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia. Sedangkan pembina samsat pada tingkat provinsi terdiri dari Gubernur, Kepala Kepolisian Daerah, dan Kepala Cabang Badang Usaha.

#### 2.1.5.1.1.1.1 Pembina Samsat tingkat nasional mempunyai tugas:

2.1.5.1.1.1.1.1 menetapkan norma, standar, prosedur dan kriteria dalam pelayanan, pembentukan, pengembangan Samsat, sumber daya manusia, sarana prasarana dan sistem informasi Samsat serta sistem pembayaran Samsat melalui transaksi elektronik

2.1.5.1.1.1.1.2 memberikan bimbingan, pelatihan dan bantuan teknis kepada Pembina Samsat tingkat provinsi

2.1.5.1.1.1.1.3 melaksanakan supervisi, analisa dan evaluasi terhadap kegiatan pelaksanaan Samsat dan

2.1.5.1.1.1.1.4 menyampaikan laporan kegiatan pelaksanaan Samsat setiap tahun atau sewaktu-waktu apabila diperlukan kepada Presiden.

Sedangkan tugas pembina samsat tingkat provinsi adalah sebagai berikut :

- a. mengawasi pelaksanaan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang dilakukan pelaksana Samsat
- b. memberikan pertimbangan/usulan tentang penetapan standar pelayanan kepada Pembina Samsat tingkat nasional
- c. memberikan bimbingan, pelatihan dan bantuan teknis kepada Pelaksana Samsat
- d. melakukan supervisi, analisis dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan Samsat dan
- e. menyampaikan laporan kegiatan pelaksanaan Samsat setiap tahun atau sewaktu-waktu apabila diperlukan kepada Pembina Samsat tingkat nasional.

#### 2.1.5.1.1.1.2 Koordinator Samsat

Koordinator samsat terdiri atas Koordinator Kantor Bersama Samsat untuk seluruh wilayah hukum Kepolisian Daerah yang dilaksanakan oleh Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah dan Koordinator pada setiap Kantor Bersama Samsat di wilayah hukum Kepolisian Resor yang dilaksanakan oleh pejabat teknis yang bertanggung jawab di bidang Regident Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah bagi Kantor Bersama Samsat yang berada di wilayah hukum Kepolisian Daerah dan pejabat teknis yang bertanggung jawab di bidang lalu lintas bagi Kantor Bersama Samsat yang berada di wilayah hukum Kepolisian Resor.

Koordinator kantor bersama samsat untuk wilayah hukum kepolisian daerah memiliki tugas yang meliputi :

2.1.5.1.1.1.2.1 Mengoordinasikan perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi kegiatan penyelenggaraan Samsat yang berada di wilayah hukum Kepolisian Daerah

2.1.5.1.1.1.2.2 Memfasilitasi dan/atau menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan Samsat di wilayah hukum Kepolisian Daerah

2.1.5.1.1.1.2.3 Mengoordinasikan pengelolaan sistem informasi dan komunikasi antar Kantor Bersama Samsat dan

2.1.5.1.1.1.2.4 Menerima laporan penyelenggaraan pelayanan Samsat secara periodik setiap bulan dari Kantor Bersama Samsat.

Sedangkan tugas dari Koordinator pada setiap Kantor Bersama Samsat di wilayah hukum Kepolisian Resor adalah sebagai berikut :

- a. mengoordinasikan perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi kegiatan penyelenggaraan tugas Kantor Bersama Samsat
- b. memfasilitasi dan/atau menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan tugas Kantor Bersama Samsat
- c. mengoordinasikan pengelolaan sistem informasi dan komunikasi di lingkungan Kantor Bersama Samsat
- d. mengoordinasikan pengaturan tata ruang Kantor Bersama Samsat
- e. menerima laporan secara periodik setiap bulan dari unsur pelaksana Samsat
- f. melaksanakan evaluasi pelayanan Samsat dan
- g. melaporkan penyelenggaraan pelayanan Samsat kepada koordinator Samsat untuk seluruh wilayah hukum Kepolisian Daerah.

### 2.1.5.1.1.1.3 Pelaksana Samsat

Pelaksana Kantor Bersama Samsat terdiri dari 3 (tiga) unsur, yaitu :

- a. Kepolisian.
- b. Satuan kerja pengelola keuangan daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi.
- c. Badan usaha.

Sebagai organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik khususnya registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor serta sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan jalan Kantor Bersama Samsat juga perlu diawasi dan dikendalikan penyelenggaraannya agar selalu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Fungsi pengawasan dan pengendalian atas penyelenggaraan pelayanan Samsat dilakukan oleh Koordinator Samsat dan dilaksanakan dalam bentuk-bentuk sebagai berikut :

- a. Pemantauan
- b. pemberian petunjuk dan arahan tertulis
- c. supervisi dan/atau asistensi
- d. analisis dan evaluasi dan/atau
- e. pelaporan, dengan memuat:
  1. pendahuluan
  2. pelaksanaan
  3. hasil yang dicapai dan
  4. penutup.



Berdasarkan definisi diatas, dimana hasil pengawasan dan pengendalian tersebut dilaporkan kepada Pembina Samsat secara berjenjang dan wajib untuk ditindaklanjuti oleh masing-masing instansi terkait.

### **2.1.6 Pengertian Kepatuhan**

Kepatuhan berasal dari kata patuh. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), patuh berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan berarti bersifat patuh, ketaatan, tunduk, patuh pada ajaran dan aturan. Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya dibidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu (Fachrurozi, 2014). Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya di bidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Terdapat dua perspektif dasar dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan pada hukum, yaitu instrumental dan normatif. Perspektif instrumental mengasumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan-tanggapan terhadap perubahan insentif dan penalti yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi mereka. Seorang individu cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti mematuhi hukum karena hukum tersebut dianggap sebagai keharusan, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*)

bearti mematuhi peraturan karena otoritas penyusun hukum tersebut memiliki hak untuk mendikte perilaku (Saputri, 2012).

Dalam hal ini kepatuhan seseorang dalam mematuhi hukum atau dengan kata lain kesadaran hukum akan terwujud apabila ada indikator pengetahuan hukum, sikap hukum dan perilaku hukum. Kepatuhan masyarakat pada hakekatnya merupakan kesadaran dan kesetiaan masyarakat terhadap hukum yang berlaku sebagai aturan main sebagai konsekuensi hidup bersama dimana kesetiaan tersebut diwujudkan dalam bentuk perilaku yang kenyataannya patuh pada hukum antara *das sain* dan *das sollen* secara fakta sama.

Kepatuhan merupakan suatu bentuk perilaku. Perilaku manusia berasal dari dorongan yang ada dalam diri manusia, sedang dorongan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan yang ada dalam diri manusia (Heri P, 1999).

Dengan demikian pada dasarnya kepatuhan itu hanya sebagai pemenuhan kebutuhan dalam diri manusia dan juga seseorang taat terhadap suatu aturan benar-benar karena merasa aturan itu sesuai dengan nilai-nilai intrinsik yang dianutnya.

Tuntutan akan kepatuhan terhadap ketepatan waktu dalam penyampaian pelaporan keuangan perusahaan publik di Indonesia telah diatur dalam Surat Keputusan Ketua BAPEPAM Nomor: Kep-36/PM/2003 tentang kewajiban penyampaian laporan keuangan berkala. Peraturan tersebut sesuai dengan teori kepatuhan (*compliance theory*) yang dikemukakan oleh Tyler (Saleh, 2004).

Pada dasarnya teori kepatuhan lebih menekankan pada ilmu-ilmu sosial khususnya di bidang psikologi dan sosiologi yang lebih menekankan pada proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seseorang individu.

### 2.1.7 Pengertian Pajak

Pengertian pajak menurut para ahli memberikan definisi tentang pajak yang berbeda-beda, tetapi pada dasarnya definisi tersebut mempunyai tujuan dan inti yang sama yaitu merumuskan pengertian pajak sehingga mudah dipahami oleh masyarakat maupun instansi. Pengertian pajak menurut Menurut P.J.A Adriani dalam Waluyo (2011:2) pengertian pajak adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan yang terutang) oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.”  
(Waluyo 2011:2)

Definisi diatas memfokuskan pada fungsi budgeter dari pajak, sedangkan pajak masih mempunyai fungsi lainnya yaitu fungsi mengatur. Apabila memperhatikan coraknya dalam memberikan batasan pengertian pajak dapat dibedakan dari berbagai macam ragamnya, yaitu dari segi ekonomi, segi hukum, segi sosiologi, dan berbagai segi lainnya. Hal ini juga akan mewarnai titik berat yang diletakkannya, sebagai contoh: segi penghasilan dan segi daya beli, namun kebanyakan lebih bercorak pada ekonomi.

Menurut Rohmat Soemitro yang dikutip oleh Mardiasmo (2011:3) menyatakan bahwa:

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang- Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”  
(Mardiasmo 2011:3)

Dari uraian diatas bahwa selain jasa timbal balik bersifat tidak langsung, pemungutan pajak dilaksanakan berdasarkan norma-norma hukum dan bersifat

memaksa sehingga penolakan untuk membayar pajak atau menghindarinya pada umumnya termasuk pelanggaran hukum. Oleh sebab itu setiap rakyat wajib membayar pajak sesuai dengan aturannya.

Menurut Sommerfeld Ray M., Anderson Herschel M., dan Brock Horace R.

Dalam Zain (2008:11) menyatakan bahwa:

“Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang diterapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.”  
(Zain 2008:11)

Dengan pajak pemerintahan dapat menjalankan kebijakan-kebijakannya seperti dalam hal mengatur pertumbuhan ekonomi, pajak juga sebagai pemerataan dari pendapatan masyarakat dengan tujuan kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat.

Pengertian pajak menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah kontribusi Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Dari pengertian-pengertian pajak tersebut dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri atas unsur pokok yang terdapat pada pengertian pajak, adalah sebagai berikut:

- 2.1.7.1.1.1.1 Pajak dipungut berdasarkan Undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
- 2.1.7.1.1.1.2 Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintahnya.
- 2.1.7.1.1.1.3 Pajak dipungut oleh negara baik pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah.
- 2.1.7.1.1.1.4 Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
- 2.1.7.1.1.1.5 Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeter*, yaitu mengatur.

Berdasarkan pengertian-pengertian pajak diatas wajib pajak dipungut pajak oleh negara baik pemerintahan diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah untuk dipergunakan membiayai *public investment*.

### **2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem Self Assessment di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya. Kepatuhan Wajib Pajak menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) adalah:

“Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.”

Kewajiban dan hak perpajakan menurut Safri Nurmantu di atas dibagi ke dalam dua kepatuhan meliputi kepatuhan formal dan kepatuhan material.

Kepatuhan formal dan material ini lebih jelasnya diidentifikasi kembali dalam Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000. Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000. kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

“Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir; tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak; tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir; dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%; wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal”.

Kepatuhan formal yang dimaksud menurut Safri Nurmanto di atas misalnya, ketentuan batas waktu penyampaian surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) tahunan sebelum atau pada tanggal 31 maret, maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, namun isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar surat pemberitahuan sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu akhir.

Adapun menurut Machfud Sidik dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:19), mengemukakan bahwa:

“Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of complince*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.”  
(Siti Kurnia Rahayu 2010:19)

Mengingat sistem perpajakan Indonesia sistem *Self Aessment* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya, maka kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dan diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela.

Adapun jenis-jenis kepatuhan Wajib Pajak yaitu:

- 2.1.8.1.1.1.1 Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut sudah benar atau belum. Yang penting Surat Pemberitahuan (SPT) PPh sudah disampaikan sebelum tanggal 31 Maret.
- 2.1.8.1.1.1.2 Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Di sini Wajib Pajak yang bersangkutan, selain memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi dan hakekat Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut.  
(Siti Kurnia Rahayu 2010:138).

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT;

2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

(Menurut Pasal 4 ayat (1) Undang-undang Nomer 28 Tahun 2009)

### **2.1.9 Pajak Kendaraan Bermotor**

Definisi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menurut Undang-undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah “Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor”. Sedangkan definisi Kendaraan Bermotor adalah:

“Semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat berat yang bergerak”.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak daerah.

Sebagai salah satu jenis pajak daerah, pajak ini menganut sistem bagi hasil antara Pemerintah Kabupaten/Kota menerima bagi hasil PKB sebesar 30%, sedangkan Pemerintah Provinsi menerima 70%. Hasil penerimaan PKB tersebut, paling sedikit 10% (sepuluh persen) termasuk yang dibagi hasilkan kepada Kabupaten/Kota,



dialokasikan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan modal dan sarana transportasi umum.

Subjek PKB adalah orang pribadi, badan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, TNI, dan Polri yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Kepemilikan adalah hubungan hukum antara orang pribadi atau badan dengan kendaraan bermotor yang namanya tercantum di dalam bukti kepemilikan atau dokumen sah termasuk Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). Sedangkan penguasaan adalah penggunaan dan atau penguasaan fisik kendaraan bermotor oleh pribadi atau badan dengan bukti penguasaan yang sah menurut ketentuan perundangan yang berlaku. Yang bertanggungjawab terhadap pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang yang bersangkutan, yaitu sebagai pemilik sesuai dengan hak kepemilikannya, orang atau badan yang memperoleh kuasa dari pemilik kendaraan bermotor, Ahli waris yaitu orang atau badan yang ditunjuk dengan surat wasiat atau yang ditetapkan sebagai ahli waris berdasarkan kesepakatan dan atas putusan pengadilan

Objek PKB adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor tidak termasuk kepentingan dan/penguasaan kendaraan alat-alat berat dan alat-alat besar seperti *bulldozer*, *excavator*, *loader*, dan lain-lain, yang tidak digunakan sebagai alat angkut orang dan/atau barang di jalan umum.

Wajib Pajak baik perorangan atau badan yang menerima penyerahan kendaraan bermotor yang jumlah pajaknya sebagian atau seluruhnya belum dilunasi oleh pemilik lama, maka pihak yang menerima penyerahan tersebut juga bertanggung jawab terhadap pelunasan.

Masa Pajak adalah 12 (dua belas) bulan berturut-turut yang merupakan tahun pajak dihitung sejak tagggal pendaftaran. Pajak Kendaraan Bermotor yang karena suatu hal dan hal lain masa pajaknya tidak sampai 12 (dua belas) bulan, maka dapat dilakukan restitusi.

#### **2.1.10 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Siti Kurnia (2010:140) menyatakan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif Pajak. Administrasi baik tentunya karena instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakan yang baik. Dengan kondisi tersebut maka usaha memberikan pelayanan bagi wajib pajak akan lebih baik, lebih cepat dan menyenangkan wajib pajak. Dampaknya akan Nampak pada kerelaan wajib pajak untuk membayar pajak.

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan cepat tanggap, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Disamping itu, dapat memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya (Supadmi, 2009). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rosalina Novitasari (2015), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan

bermotor, selain itu penelitian yang dilakukan oleh Aditia Iwan Rizki (2015), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kualitas pelayanan pajak menurut Ellitan dan Lina Anatan (2010:47) menjelaskan bahwa :

“Kualitas pelayanan pajak merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan pelanggan.”  
(Ellitan dan Lina Anatan 2010:47)

Bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan pada setiap kantor pelayanan pajak.

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Pelayanan pada dasarnya harus memperhatikan aspek kualitas untuk meningkatkan kepatuhan pelanggan. Pelayanan terbaik kepada pelanggan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan masyarakat. Kepatuhan masyarakat merupakan hal penting dalam pemberian layanan karena pelayanan yang telah diberikan adalah penentu dari patuh atau tidaknya masyarakat, untuk itu pada lembaga Samsat Padjajaran kualitas pelayanan sangat penting untuk dikelola karena salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan masyarakat adalah salah satunya kualitas

pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik tentunya masyarakat khususnya penerima layanan pembayaran pajak di samsat padjajaran akan merasa patuh.

Selanjutnya Peneliti menggunakan teori Zeithaml yang memberikan indikator ukuran kepatuhan wajib pajak yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

Pertama, *Tangibles* (bukti fisik) yaitu suatu hal yang dibutuhkan untuk menunjang pelayanan yang akan dilakukan seperti fasilitas fisik dalam penelitian ini yaitu ruang pelayanan pembayaran pajak seperti gedung yang kurang luas sehingga kualitas pelayanan berdampak pada kenyamanan wajib pajak, peralatan dalam penelitian ini yaitu pelayanan pembayaran pajak menggunakan komputer ini tidak ada, dan petugas samsat memiliki penampilan yang rapih dan profesional.

Kedua, *Reliability* (Kehandalan), kemampuan untuk memberikan sebuah pelayanan secara akurat. Indikator yang memenuhi antara lain: kepandaian petugas dalam memberikan informasi pelayanan, keandalan petugas dalam melancarkan prosedur standar pelayanan yang jelas, Kemampuan petugas dalam memberikan kemudahan sebuah pelayanan.

Ketiga, *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), sebuah tanggapan yang cepat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan melakukan pelayanan tersebut dengan layak. Indikator yang memenuhi antara lain: Merespon setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat, aparaturnya melakukan pelayanan tepat waktu, merespon semua keluhan.

Keempat, *Assurance* (Jaminan), Penggambaran sejauh mana pelanggan memiliki kepercayaan terhadap pelayanan yang diterima. Indikator yang memenuhi

antara lain: aparaturnya memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, memberikan jaminan biaya pelayanan, memberikan jaminan legalitas pelayanan.

Kelima, *Empathy* (Empati), Pemberian kepedulian dan perhatian yang diberikan pemerintah kepada pelanggan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan. Indikator yang memenuhi antara lain: mementingkan kepentingan dari wajib pajak, melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, memberikan pelayanan secara adil dan menghargai setiap pelanggan.

Faktor kualitas pelayanan merupakan suatu senjata ampuh dalam keunggulan bagi perusahaan ataupun organisasi, terutama dalam bidang pelayanan. Keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi pelayanan sangat dipengaruhi, bagaimana perusahaan tersebut memberikan pelayanan kepada pelanggan, baik internal ataupun eksternal, artinya perusahaan ataupun organisasi sebagai individu dalam suatu sistem memfokuskan kegiatan kepada pelanggan sebagai konsumen jasa (eksternal), agar dapat lebih efektif dan efisien untuk menjalankan kegiatan pemberian dan menyediakan jasa maupun produk yang berkualitas sesuai dengan harapan pelanggan. Pihak organisasi sebagai suatu sistem juga harus memberikan kesejahteraan kepada pelanggan internal dalam hal ini aparaturnya sebagai produsen jasa. Kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang harus diperhatikan agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak terpenuhi sehingga kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor meningkat.

Indikator untuk mengukur kepatuhan wajib pajak itu sendiri memiliki sikap akan sadar kewajiban pajaknya, yang diantaranya adalah:

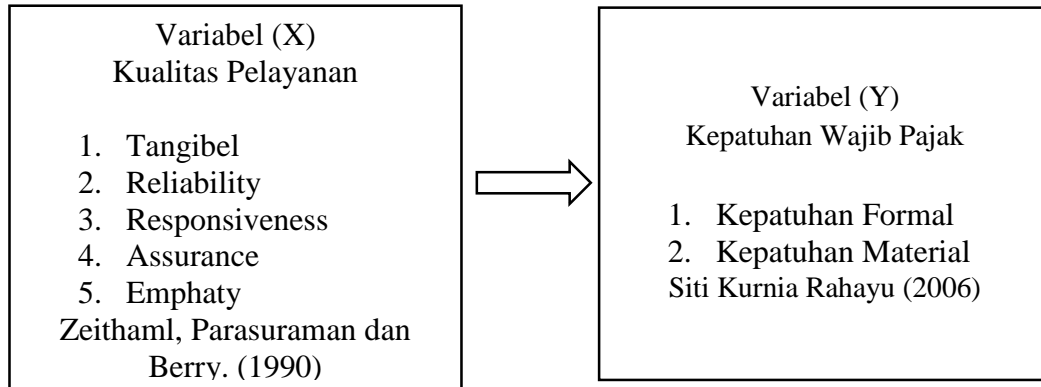
Pertama, Kepatuhan Formal Suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya wajib pajak mendaftarkan diri, patuh dalam membayar pajak, dan menyampaikan pembayaran pajak tersebut sudah tepat waktu atau belum.

Kedua, Kepatuhan Material Suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib pajak yang bersangkutan, selain memperhatikan pajak wajib pajak juga harus mengetahui kebenaran pembayaran pajak yang sesuai.

Teori pengukuran kepatuhan wajib pajak dari Siti Kurnia Rahayu ini merupakan sistem perpajakan di Indonesia sistem *Self Assessment* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya, maka kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dan diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela.

Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan model kerangka pemikiran penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Model Kerangka Pemikiran**



(Sumber : Hasil pengolahan peneliti, 2019)

### 2.3 Hipotesis

Berdasarkan skema kerangka pemikiran, hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya hubungan antar variabel X (*variabel independent*) dan Y (*variabel dependent*). Peneliti mengemukakan hipotesis penelitian untuk dikaji kebenarannya, yaitu: “Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Jawa Barat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung.”

H<sub>0</sub> : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H<sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak