

Implementasi Pelayanan Samsat Tanjak dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Kepada Masyarakat Perawang

Varizkayanti^{1*}, Lince Magriasti²

^{1,2} Universitas Negeri Padang, Padang

*email: varizkayanti2609@gmail.com lincemagriasti@fis.unp.ac.id

DOI:

<https://doi.org/10.47134/villages.v5i1.62>

*Correspondance: Varizkayanti,

Lince Magriasti

Email:

varizkayanti2609@gmail.com

Received: 10-01-2024

Accepted: 18-02-2024

Published: 27-03-2024



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstrak: Kajian ini dilakukan untuk membahas terkait implementasi pelayanan SAMSAT TANJAK kepada masyarakat kecamatan tualang kabupaten Siak. Penelitian ini disusun menggunakan jenis penelitian kualitatif semu atau quasi-qualitative. Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode simple research design (SRD). Hasil penelitian ini adalah implementasi pelayanan samsat tanjak dalam meningkatkan pelayanan pajak kepada masyarakat perawang. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dari aspek dukungan sistem informasi masih belum berjalan dengan baik, lokasi perusahaan masih belum konsisten, suasana tempat layanan/dekorasi dan tata ruang belum berjalan dengan optimal. Sedangkan dari aspek manajemen penanganan pelanggan dan peralatan perusahaan sudah berjalan dengan baik.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Pajak, SAMSAT TANJAK

Abstract: This study was conducted to discuss the implementation of SAMSAT TANJAK services to the people of Tualang sub-district, Siak district. This research was structured using a quasi-qualitative or quasi-qualitative type of research. The method that the author uses in this research is the simple research design (SRD) method. The results of this research are the implementation of Samsat Tanjak services in improving tax services to the Perawang community. The findings in this research show that from the aspect of information system support, company location, atmosphere of the service place/ decoration and layout have not run optimally, while from the management aspect, customer handling and company equipment have run well.

Keywords: Implementation, Tax Services, SAMSAT TANJAK

Pembahasan

Di Indonesia, pajak memegang peranan penting sebagai salah satu sumber pendapatan utama bagi negara berfungsi untuk menggerakkan roda perekonomian negara, membayar belanja negara dan segala jenis kegiatan negara (Safelia & Riski, 2023; Ma'ruf & Sri, 2020; Suciarti et al., 2020). Dalam Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pajak daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang bersifat memaksa, tidak mendapat imbalan langsung serta berdasarkan undang-undang. Terdapat lima jenis pajak daerah yang dimiliki provinsi berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan (PAP) dan Pajak Rokok.

Pada era sekarang ini, kendaraan bermotor semakin melimpah di daerah kecamatan Tualang yang menjadi semakin ramai dan padat. Namun, tingginya jumlah kendaraan tersebut tidak diiringi dengan kepatuhan subjek pajak dalam melaksanakan tanggung jawab pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB). Wajib pajak yang patuh merupakan wajib pajak yang taat melakukan pembayaran pajak tanpa mempunyai tunggakan penyetoran pajak (Hadiwijaya dan Febrianty, 2019). Patuh atau tidaknya wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pengetahuan tentang perpajakan, pemahaman terhadap regulasi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak mengenai metode pembayaran pajak. (Samhudi et al., 2021).

Untuk merangsang subjek pajak agar dapat melaksanakan kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor dengan baik maka pemerintah bertanggung jawab penuh dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yaitu salah satunya dengan cara memberikan pelayanan pajak yang prima. Ogunna (2004) dalam shittu (2020) , menegaskan bahwa harapan untuk memuaskan publik melalui implementasi kebijakan publik, penegakan hukum, dan perwujudan kesejahteraan publik berpuncak pada penyampaian layanan publik yang efektif. Pelayanan yang baik akan memberikan pengaruh positif bagi penerima layanan maupun pemberi layanan (Octavianus et al., 2022). Pelayanan pajak merupakan upaya yang diberikan oleh Direktorat Pajak kepada Wajib Pajak dengan tujuan memberikan bantuan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Jotopurnomo dan Mangongting, 2013).

Seiring dengan perkembangan teknologi pemerintah menerbitkan layanan inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan yang langsung datang ke masyarakat. Pengiriman layanan merupakan tujuan dari proses desain layanan dengan menganalisa berbagai alternatif untuk mewujudkan pelayanan yang datang ke pelanggan (Astuti, Lanin, dan Syamsir, 2019). Lovelock dan Wright (2002) Mengungkapkan bahwa baik

dalam bisnis jasa maupun non-jasa, terdapat pembagian antara sistem operasi jasa (service operation system) dan sistem pengiriman jasa (service delivery system). Dimana Sistem penyampaian jasa melibatkan aspek waktu, lokasi, dan cara penyampaian jasa kepada pelanggan, mencakup komponen operasional jasa dan elemen lain yang diberikan kepada konsumen lainnya. Riekert (2001) dalam Crous (2002) berpendapat bahwa penyampaian layanan berhubungan dengan penyediaan produk atau jasa yang dijanjikan oleh pemerintah atau lembaga pemerintah kepada masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan pajak melalui inovasi pelayanan yang datang langsung kepada masyarakat, Badan Pendapatan Provinsi Riau membentuk layanan inovasi yaitu SAMSAT TANJAK (Samsat Antar Jemput Antar Kampung). SAMSAT TANJAK merupakan unit pembantu yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan pajak kepada masyarakat dengan cara mendatangi kampung-kampung yang jauh dari kantor SAMSAT.

Sebelum adanya SAMSAT TANJAK, masyarakat kecamatan tualang membayar pajak kendaraan bermotor di kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Perawang. Proses pelayanan di kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang SAMSAT melibatkan langkah-langkah di mana Wajib Pajak perlu datang secara langsung dengan membawa KTP dan STNK berserta *fotocopy* ke meja pendaftaran dan kemudian harus mengikuti antrian untuk menunggu panggilan selanjutnya menuju meja kasir guna melakukan pembayaran.

Inovasi terbaru SAMSAT TANJAK diharapkan dapat memberikan dukungan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor tahunan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan ternyata dalam pelaksanaan SAMSAT TANJAK masih belum berjalan dengan optimal dikarenakan banyaknya masyarakat yang masih belum memiliki pengetahuan mengenai adanya pelayanan SAMSAT TANJAK, lokasi pelayanan yang belum konsisten, suasana tempat layanan dan tata ruang yang belum memberikan kenyamanan untuk petugas SAMSAT TANJAK sendiri maupun untuk masyarakat.

Tujuan dari artikel ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi pelayanan SAMSAT TANJAK dalam meningkatkan pelayanan pajak kepada masyarakat perawang.

Metode

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Provinsi Riau. Alasan peneliti memilih UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang. Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif semu atau *quasi-qualitative*. Menurut Burhan Bungin (2022:186) Metode *quasi kualitatif* sangat sesuai untuk menggambarkan

kehidupan sumber informasi yang dijelaskan secara deskriptif. Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode simple research design (SRD). Peneliti memeriksa keabsahan data dengan menerapkan teknik triangulasi data dan triangulasi sumber. Dalam menganalisa data, peneliti menggunakan metode analisis interaktif yaitu reduksi data, penyajian data, dan proses penarikan kesimpulan.

Data dan Pembahasan

Implementasi Pelayanan SAMSAT TANJAK

Pada penelitian Implementasi SAMSAT TANJAK Oleh UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang, teori implementasi *service delivery* yang dikemukakan oleh Heskett et al akan digunakan sebagai landasan analisis. Teori Heskett et al menekankan pada enam aspek utama yang membentuk pelayanan *service delivery* yaitu dukungan sistem informasi, lokasi perusahaan, suasana tempat layanan/dekorasi, tata ruang, manajemen penanganan pelanggan, dan peralatan perusahaan. Berikut analisis Implementasi Pelayanan SAMSAT TANJAK untuk mewujudkan pelayanan terbaik dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Tualang, peneliti menggunakan data yang diperoleh melalui observasi peneliti dan juga wawancara dengan berbagai pihak, termasuk aparatatur maupun Wajib Pajak SAMSAT TANJAK di Kecamatan Tualang:

Pertama, Dukungan Sistem Informasi. Shaqiri (2014) mengungkapkan bahwa sistem informasi adalah sekelompok komponen yang terhubung secara keseluruhan yang berperan dalam mengumpulkan, menyimpan, mengolah data, serta mengirimkan informasi, kartu, dan produk digital. Proses informasi tidak dapat dipisahkan dari status masyarakat saat ini. Masyarakat modern ditandai dengan terus berkembangnya perangkat teknologi informasi (TI) (Baranenko et al., 2023). Dukungan sistem informasi merupakan inti dari strategi penyedia layanan yang semakin banyak. Penggunaan sistem informasi dapat berupa pemanfaatan media informasi seperti pemasangan iklan, spanduk, reklame, banner, brosur dan media sosial. Penggunaan sistem informasi akan berdampak positif bagi sebagian besar pelanggan karena pelanggan atau pengguna pelayanan akan menjadi lebih mudah memahami terhadap hal yang ingin disampaikan. Dari hasil temuan pada penelitian ini, diketahui bahwa salah satu penyebab pelayanan SAMSAT TANJAK masih kurang optimal adalah masih kurangnya pemanfaatan media informasi seperti spanduk, banner, iklan dan brosur. Berdasarkan temuan peneliti spanduk atau banner yang dipasang hanya berupa spanduk himbauan untuk membayar pajak tahunan atau informasi mengenai penghapusan denda pajak sedangkan mengenai jadwal pelayanan atau informasi khusus tentang SAMSAT TANJAK tidak ada dipasang di lokasi-lokasi SAMSAT TANJAK tersebut. Seharusnya diberi spanduk, brosur, atau banner khusus

untuk SAMSAT TANJAK dan di pasang di tempat pelayanan agar masyarakat tidak lagi merasa bingung akan jadwal SAMSAT TANJAK serta jenis pelayanan dan syarat-syarat yang akan di bawa. Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa ternyata bentuk dukungan sistem informasi service delivery pada SAMSAT TANJAK UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang masih belum optimal. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya masyarakat yang bingung dengan SAMSAT TANJAK.

Kedua, Lokasi Perusahaan. Lokasi merupakan suatu kondisi dimana konsumen akan pergi ke tempat perusahaan beropesai atau dimana perusahaan menyediakan layanan baik berupa barang atau jasa (Warginto & Andi, 2022; Winata, 2023). Penentuan lokasi perusahaan berguna untuk mendukung proses jalan nya layanan service delivery. Lokasi perusahaan yang tepat dapat memudahkan masyarakat dalam menggunakan layanan yang diberikan. Lokasi yang digunakan tentu harus memiliki kriteria yang memenuhi untuk kebutuhan layanan service delivery. Berdasarkan dari hasil temuan peneliti diketahui bahwa dalam pemilihan lokasi pelayanan SAMSAT TANJAK menggunakan teknik survey lokasi. Dimana meilhat potensi yang dimiliki di lokasi tersebut dan meninjau selama tiga bulan sekali jika hasil yang didapat belum signifikan maka lokasi akan dipindahkan. Berikut tabel jadwal pelaksanaan SAMSAT TANJAK:

Tabel 1.1
Jadwal Pelaksanaan SAMSAT TANJAK
UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Perawang Tahun 2022 dan 2023

No	HARI	LOKASI 2022	LOKASI 2023
1.	Senin	Tualang	Tualang
2.	Selasa	Maredan Barat	Food Court
3.	Rabu	KPR I	KPR I
4.	Kamis	Bunut	Tualang

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang 2022 dan 2023

Kemudian lokasi pelaksanaan SAMSAT TNJAK kembali berubah pada bulan juli pada tahun 2023 yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2
Perubahan Jadwal Pelaksanaan SAMSAT TANJAK

No	Hari	Lokasi
1.	Senin	Tualang
2.	Selasa	Maredan Barat
3.	Rabu	KPR 1
4.	Kamis	Tualang

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang 2023

Berdasarkan tabel 1.1 dapat kita lihat bahwa pada hari Selasa sebelumnya pelayanan SAMSAT TANJAK berlokasi di Food Court kemudian berubah pada bulan Juli pada tabel 1.2 menjadi berlokasi di Maredan Barat. Dengan demikian bahwa pada lokasi-lokasi sebelumnya SAMSAT TANJAK sudah melakukan beberapa kali perubahan lokasi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis hal ini disebabkan oleh kurangnya partisipasi masyarakat untuk membayar di SAMSAT TANJAK. Padahal pada lokasi-lokasi sebelumnya masyarakat lebih membutuhkan SAMSAT TANJAK ini dan potensi yang ada lebih signifikan tetapi karena masyarakat yang masih belum merespon kehadiran SAMSAT TANJAK dan masyarakat masih memilih membayar ke kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang. Alhasil UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang melakukan pemindahan lokasi kembali agar target yang ditentukan dapat tercapai. Berdasarkan hasil analisis diatas ternyata dari aspek lokasi perusahaan masih belum terlaksana dengan baik. Dimana lokasi pelayanan SAMSAT TANJAK masih sering berpindah-pindah dan belum konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan SAMSAT TANJAK oleh UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang belum berjalan dengan optimal.

Ketiga, Suasana Tempat Layanan/Dekorasi. Suasana tempat layanan/dekorasi berfungsi untuk mendukung pelayanan yang diberikan. Memberikan suasana tempat layanan yang nyaman bagi petugas dan juga masyarakat merupakan tugas dari penyedia layanan. Dengan menciptakan suasana yang baik maka akan berdampak kepada penerima layanan dan dapat menjadi alasan bagi penerima layanan untuk tertarik dan memilih tempat tersebut untuk dikunjungi (Munawaroh & Zainal, 2023; Puwardi et al., 2020). Adanya dekorasi pada tempat layanan berfungsi menambah nilai serta daya tarik pada tempat layanan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis disimpulkan bahwa suasana tempat layanan di dua lokasi SAMSAT TANJAK bisa dikatakan sudah cukup baik yaitu di Maredan Barat dan Tualang dikarenakan di lokasi ini menggunakan fasilitas gedung yang dimiliki oleh desa tersebut sehingga suasana tempat layanan yang diberikan dapat memberikan rasa nyaman dengan dilengkapi

fasilitas yang mendukung seperti meja dan kursi yang nyaman. Sedangkan lokasi di KPR 1 suasana tempat layanan masih kurang nyaman dikarenakan memakai tempat kantin masyarakat yang berjualan di lokasi tersebut. Dari hasil wawancara wajib pajak juga merasakan kurang nyaman dan menilai bahwa pelayanan SAMSAT TANJAK terkesan kurang profesional. Pada lokasi-lokasi SAMSAT TANJAK juga tidak ada ditemukan dekorasi yang dapat menunjang pelayanan SAMSAT TANJAK sehingga masyarakat yang lewat atau bertempat tinggal di lokasi tersebut masih belum tau tentang adanya SAMSAT TANJAK. Berdasarkan hasil analisis diatas, suasana tempat layanan/dekorasi merupakan aspek yang penting dalam membentuk layanan service delivery, karena dengan suasana tempat layanan yang nyaman akan membuat para pengguna layanan merasa senang dan ditambah dengan dekorasi yang menunjang pelayanan tersebut akan semakin menarik masyarakat untuk datang ke pelayanan tersebut. Dari hasil wawancara dan observasi penulis dengan melihat dari teori Heskett et al dapat diketahui bahwa dari aspek suasana tempat layanan/dekorasi dapat dikatakan masih rendah sebab masih adanya suasana tempat yang belum memberikan rasa nyaman serta minimnya dekorasi yang digunakan pada pelayanan SAMSAT TANJAK oleh UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang.

Keempat, Tata Ruang. Tata ruang kantor adalah sesuatu yang penting untuk mempengaruhi produktivitas karyawan dan memberikan kepuasan serta kesan kepada karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan (Ahmad et al., 2020; Nasrullah, 2022). Tata ruang kantor secara tidak langsung berpengaruh pada efektivitas kerja pegawai. Dimana yang dimaksud dengan tata ruang kantor yaitu mengatur dan menyusun letak mesin, peralatan, perlengkapan dan perabot kantor pada tempatnya agar terkesan rapi, enak dilihat dan pegawai atau petugas dapat bekerja dengan baik, nyaman, serta leluasa untuk bergerak. Tata ruang kantor merupakan aspek yang sangat penting dalam membentuk pelayanan service delivery. Kantor dengan tata letak yang tidak teratur akan mengurangi kenyamanan pengunjung yang datang untuk menggunakan layanan. Dengan tata ruang kantor yang sesuai dengan kebutuhan pegawai dan perusahaan maka jalannya proses pekerjaan akan berjalan dengan maksimal. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis bahwa dapat diketahui tata ruang kantor pelayanan SAMSAT TANJAK mengikuti tata ruang yang disediakan oleh masing-masing lokasi tersebut. Dari tiga lokasi SAMSAT TANJAK yaitu Desa Maredan Barat, Desa Tualang, dan KPR 1. Lokasi KPR 1 dapat dikatakan bahwa tata ruang kantor yang disediakan sangat sederhana, karena hanya menggunakan meja dan kursi dari kantin tempat masyarakat berjualan sehingga jika kita lihat kurang memberikan rasa nyaman baik itu dari petugas atau pun dari para wajib pajak yang membayar pajak tahunan di SAMSAT TANJAK. Berdasarkan hasil analisis diatas, bahwa dari segi tata ruang masih belum optimal. Karena dari tiga lokasi masih

terdapat satu lokasi yang belum memberikan rasa nyaman baik dari petugas atau pengguna layanan. Seharusnya pihak UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang dapat memberikan tata ruang yang baik agar pelayanan dapat berjalan dengan nyaman dan juga maksimal.

Kelima, Manajemen Penanganan Pelanggan. Manajemen Penanganan Pelanggan merupakan salah satu cara yang dilakukan untuk menjalin hubungan baik dengan pelanggan sehingga dengan harapan dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan. (Hardjono & Lai, 2017; Sholihah & Fahrullah, 2020). Manajemen Penanganan menggambarkan pengelolaan keluhan pelanggan di sebuah perusahaan. Umumnya keluhan dapat muncul karena adanya ketidakpuasan atas produk atau pun jasa yang diberikan kepada pelanggan atau pengguna jasa. Keluhan muncul disaat pelanggan mengalami kegagalan layanan publik seperti tidak sesuai dengan norma, tidak memenuhi harapan, mendapat perlakuan yang tidak pantas/tidak sopan, kelalaian, janji yang tidak terpenuhi atau ketidakadilan yang didapatkan saat berhubungan dengan petugas pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis bahwa dapat diketahui sejauh pelayanan SAMSAT TANJAK berlangsung belum ada keluhan berupa perilaku atau perlakuan yang kurang sopan atau tidak sesuai norma terhadap petugas SAMSAT TANJAK. Namun keluhan lain yang dirasakan para wajib pajak yaitu persyaratan membayar pajak tahunan yang dirasa memberatkan wajib pajak terutama jika wajib pajak tersebut membeli kendaraan milik orang lain dan belum mengurus BBNKB (Bea Balik Nama Kendaraan Baru), keluhan selanjutnya yaitu terkait permasalahan jaringan yang terkadang masih dirasakan oleh wajib pajak yang membayar pajak tahunan di SAMSAT TANJAK. Dimana para wajib pajak terpaksa harus menunggu sampai jaringan kembali normal hal ini tentu menimbulkan keluhan dan tidak memenuhi harapan wajib pajak yang berharap bahwa pelayanan SAMSAT TANJAK dapat berjalan dengan lancar dan cepat dibandingkan dengan membayar pajak tahunan di kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang. Berdasarkan hasil analisis diatas, dari segi manajemen penanganan pelanggan oleh petugas SAMSAT TANJAK dalam aspek perilaku dan kesopanan petugas dalam melayani wajib pajak sudah baik tetapi keluhan lain yang dirasakan wajib pajak seperti keluhan jaringan dan persyaratan membayar pajak tahunan yang masih berbelit-belit keluhan tersebut masih belum bisa diatasi oleh petugas SAMSAT TANJAK atau dari UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang itu sendiri.

Keenam, Peralatan Perusahaan. Menurut Tania & Rini (2019) peralatan perusahaan sangat mempengaruhi kenyamanan pegawai saat bekerja serta mempengaruhi penyelesaian suatu pekerjaan. Peralatan Perusahaan adalah benda-benda yang memiliki ukuran relatif besar dengan perawatan jangka panjang. Misalnya seperti komputer, meja,

kursi, printer, laptop, dsbg. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis bahwa dapat diketahui jenis peralatan kantor yang digunakan di pelayanan SAMSAT TANJAK yaitu berupa mesin scan, mesin cetak, dan laptop. Sedangkan untuk meja dan kursi petugas SAMSAT TANJAK menggunakan fasilitas yang disediakan oleh kantor desa di tempat lokasi-lokasi SAMSAT TANJAK membuka pelayanan. Peralatan kantor yang digunakan sejauh ini bisa dikatakan sudah baik belum ada mengalami kerusakan yang dapat menghambat proses pelayanan. Tetapi dikarenakan pelayanan SAMSAT TANJAK menggunakan kendaraan roda dua maka permasalahan yang sering timbul yaitu disaat cuaca buruk maka petugas akan kesulitan untuk menjangkau lokasi pelayanan dikarenakan membawa peralatan kantor yang cukup banyak sehingga proses pelayanan menjadi terhambat. Berdasarkan hasil analisis diatas, peralatan kantor yang digunakan sudah cukup baik dan lengkap dan sampai sejauh ini belum ada keluhan yang dirasakan terhadap peralatan-peralatan yang digunakan hanya saja dari kendaraan roda dua yang digunakan untuk pelayanan SAMSAT TANJAK petugas akan kesulitan jika cuaca sedang tidak mendukung karena harus membawa peralatan kantor yang cukup banyak dan kendaraan yang digunakan juga tidak memungkinkan disaat cuaca buruk.

Kesimpulan

Bentuk dukungan sistem informasi service delivery menunjukkan masih banyaknya masyarakat yang bingung dengan SAMSAT TANJAK, lokasi perusahaan masih sering berpindah-pindah dan belum konsisten., suasana tempat layanan/dekorasi masih belum memberikan rasa nyaman serta minimnya dekorasi yang digunakan, tata ruang pelayanan SAMSAT TANJAK masih belum optimal. Sedangkan dari aspek manajemen penanganan pelanggan dari aspek perilaku dan kesopanan petugas dalam melayani wajib pajak sudah baik dan peralatan kantor yang digunakan sudah cukup baik dan lengkap.

Saran

Berikut adalah saran yang penulis sampaikan sebagai masukan guna meningkatkan kualitas dan manfaat dari penelitian ini.:

- a. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat kecamatan Tualang dengan cara melakukan pertemuan terkait pelayanan SAMSAT TANJAK sehingga masyarakat paham dan mengerti tentang jadwal dan apa itu SAMSAT TANJAK.
- b. Melakukan penambahan brosur atau spanduk yang jelas dan khusus mengenai SAMSAT TANJAK di lokasi-lokasi pelayanan SAMSAT TANJAK buka.
- c. Melakukan penggunaan jaringan yang lebih memadai seperti wifi/modem, sehingga jika jaringan hp bermasalah proses pelayanan masih bisa terlaksana.

Daftar Pustakas

- Ahmad, Nurbarirah et al. 2020. The Importance Of Office Layout For Employee Productivity. *Dinamika Pendidikan*. 15(2). <https://doi.org/10.15294/dp.v15i2.26081> diakses pada 10 Oktober 2023.
- Astuti, Wenny et al. 2013. The Effect of Employee Satisfaction on Service Quality Through Delivery and Professionalism in Labor and Inndustrial Agency of Padang City. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*. Vol 458. <https://www.atlantis-press.com/proceedings/icssgt-19/125942790> diakses pada 20 januari 2023.
- Baranenکو, et al. 2023. Information And Analytical Support Od The Education Quality Management System. *Control, Navigation and Communication Systems*. No.2. <http://dx.doi.org/10.26906/SUNZ.2023.2.039> diakses pada 11 Oktober 2023.
- Bungin, Burhan. 2022. *Post-Qualitative Social Research Metohods Kuantitatif-Kualitatif-Mixed Methods*. Jakarta: Kencana
- Crous, Mareli. 2002. Service Delivery in thee South African Public service: Implementation of the Batho Pele Principles by Statistics South Africa. *Theses and Dissertations*. University of Pretoria. <http://hdl.handle.net/2263/23785> diakses pada 6 Oktober 2023
- Hadiwijaya, Hendra., Febrianty. 2019. The Effect of Service Quality and Tax Sanctions on Service Satisfaction. *Etikonomi: Jurnal Ekonomi*. Vol.18(2). <https://doi.org/10.15408/etk.v18i2.7428> diakses pada 10 Oktober 2023.
- Hardjono, Budiono., Lai Pooi San. 2017. Customer Relationship Management Implementation and Its Implication to Customer Lolalty in Hospitality Industry. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 8 (1). <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/view/10414/6445> diakses pada 9 Oktober 2023
- Heskett, James L., W. Earl Sasser, IR, and Leonard A. Schlesinger (1997). *The Service Profit Chain how leading companies link profit and growth to loyalty, satisfaction, and Value*. New York: The Free Press
- Jotopurnomo, C., Mangoting, Y. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Keputusan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, Vol.1, No.1. <https://media.neliti.com/media/publications/15195-ID-pengaruh-kesadaran-wajib-pajak-kualitas.pdf> diakses pada 18 Agustus 2023
- Lovelock, Christoper., Lauren, Weight. 2002. *Principles of Service Marketing and Management*. USA: Prentice Hall Internasional

- Ma'ruf, M.Hasan., Sri Supatminingsih. 2020. The Effect Of Tax Rate Perception, Tax Understanding, And Tax Sanctions On Tax Compliance With Small And Medium Enterprises (MSME) In Sukoharjo. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*.Vol.4, Issue.4. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR> diakses pada 4 Oktober 2023
- Munawaroh, M., Simon, Z.Z., 2023. The Influence of Store Atmosphere, Service Quality, Product Quality, and Price on Customer Satisfaction, *Research of Business and Management (RBM)* 1(1), 32-40. <http://dx.doi.org/10.58777/rbm.v1i1.21> diakses pada 4 Oktober 2023
- Nasrullah, Muh et al. 2022. The Influence Of Office Layout on Employee Performance at The Barombang District Office. *Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*. Vol. 8, No.2. <https://doi.org/10.26858/jo.v8i2.40747> diakses pada 7 Oktober 2023.
- Octavinus, Robi et al. 2022. The Effect of Fiscal Services, Tax Socialization, and Tax Sanctions on Motor Vehicle Taxpayer Compliance (Case Study on Samsat Lubuk Linggau City). *International Journal of Community Service & Engagement*. Vol.3, No. 3. <https://doi.org/10.47747/ijcse.v3i3.818> diakses pada 6 Oktober 2023
- Purwadi et al. 2020. Store Atmosphere, Service Quality And Consumer Loyalty: Case Study of Excelso Coffee Shop. *Seisense Journal of Management*. Vol. 3, No.4. <http://dx.doi.org/10.33215/sjom.v3i4.385> diakses pada 5 Oktober 2023
- Safelia, Nela., Riski Hernando. 2023. Determinants Affecting Taxpayer Compliance. *Jurnal Akutansi*. Vol. 27, No.2. <https://doi.org/10.24912/ja.v27i2.1410> diakses pada 11 Oktober 2023.
- Samhudi,et al. 2021. Measurement Of Knowledge Level, Understanding Of Taxation Regulations, And Awareness Of Private Taxpayer Compliance At Pratama Karanganyar Tax Service Office. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*. Vol.5, Issue.3. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR> diakses pada 13 Oktober 2023
- Shaqiri, Aferdita Bersiha. 2014. Management Information System and Decision-Making. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*. Vol.3, No.2. <http://dx.doi.org/10.5901/ajis.2014.v3n2p19> diakses pada 12 Oktober 2023.
- Sholihah, N.A., A.rasy Fahrullah. 2020. The Effect Of Customer Relationship Management (CRM) On Muzakki Loyalty (Case Study Yatim Mandiri Surabaya). *IJIBE (International Journal of Islamic Business Ethics)*. Vol.5, No.2. <http://dx.doi.org/10.30659/ijibe.5.2.90-99> diakses pada 3 Oktober 2023

- Shittu, Afees Kolawole. 2020. Public Service and Service Delivery. A. Farazmand (ed). *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*.
- Suciarti, et al. 2020. The Effect of Leverage, Capital Intensity and Deferred Tax Expense On Tax Avoidance. *Journal of Accounting Auditing and Business*. Vol.3, No.2. <http://dx.doi.org/10.24198/jaab.v3i2.28624> diakses pada 6 Oktober 2023.
- Tania, Bella Indi & Rini. 2019. Pentingnya Peralatan Kantor Dalam Menunjang Aktivitas Kerja Pada Kantor Kemitraan Dan Bina Ligkungan PT Pusri Palembang. *Seminar Hasil Penelitian Vokasi (SEMHAVOK)*. Vol.1 No.1. <https://conference.binadarma.ac.id/index.php/semhavok/article/view/17> diakses pada 8 Oktober 2023.
- Undang - Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Warginto., Andi Eko W. 2022. The Effect Of Brand Image, Quality Of Service And Location On Purchase Decisions At Other Heart Coffee Stores. *International Jurnal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*. Vol.6, Issue 3. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR> diakses pada 6 Oktober 2023.
- Winata, Edi. 2023. The Effect of Service Quality, Facilities and Location on Customer Satisfaction: A case Study in the food industry. *International Journal of Law Policy and Governance*. Vo. 2, No.1. <https://doi.org/10.54099/ijlpg.v2i1.546> diakses pada 5 Oktober 2023