

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 menyatakan bahwa negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945. Dengan kata lain seluruh kepentingan dan kebutuhan masyarakat menyangkut kebutuhan publik harus terpenuhi oleh pemerintah selaku penyelenggara negara yang menjalankan fungsi dari pemerintahan itu sendiri.

Otonomi daerah adalah pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah merupakan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah dengan memberikan berbagai macam pelayanan yang diharapkan dapat memenuhi hak-hak warga negara dalam menjalankan tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Demikian pula penyelenggaraan pemerintah daerah yang berlandaskan pada asas-asas perundang-undangan sebagai pedoman dalam mewujudkan pemerintah yang baik serta mencapai tujuan penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dan memenuhi kebutuhan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 pasal 57 tentang Pemerintahan Daerah terdiri atas:

- a. Kepastian hukum
- b. Tertib penyelenggaraan negara
- c. Kepentingan umum
- d. Keterbukaan
- e. Proporsionalitas
- f. Profesionalitas
- g. Akuntabilitas
- h. Efisiensi
- i. Efektivitas dan
- j. Keadilan

Pemerintah sebagai aparatur yang berpedoman kepada peraturan sebelumnya diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, pelayanan yang diharapkan bukan hanya dari segi kuantitasnya saja atau dari banyaknya pelayanan yang diberikan oleh aparatur tetapi dari segi kualitasnya juga harus diperhatikan yaitu yang berhubungan dengan reformasi birokrasi yang menuntut perubahan kualitas pelayanan baik dari pemerintahnya itu sendiri maupun dari tuntutan masyarakat. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk memenuhi hak-hak masyarakat. Dalam hal ini pemerintah yang baik merupakan pemerintah yang dapat memberikan pelayanan secara profesional.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau yang dikenal dengan SAMSAT merupakan kegiatan yang diselenggarakan berdasarkan peraturan presiden nomer 5 tahun 2015 dalam pasal 2, SAMSAT bertujuan untuk memberikan pelayanan identifikasi kendaraan bermotor dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana

kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel dan informatif. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka merupakan organ pemerintah yang terdiri dari tiga unsur, yang pertama merupakan Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah, Kepolisian Resor Kabupaten Majalengka, dan Jasa Raharja Wilayah Majalengka. Di dalam pelaksanaannya pelayanan pajak kendaraan bermotor dilaksanakan pada Kantor Bersama SAMSAT secara terintegrasi dan terkoordinasi.

Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Majalengka merupakan organ dari Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat yaitu Badan Pendapatan Daerah dimana urusan pemungutan pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan serta kebijakan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Jenis pajak di Indonesia ditetapkan menjadi dua jenis yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009. Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak daerah yang termasuk kedalam pendapatan provinsi. Penentuan objek pajak saat ini dapat dilihat dari Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Pajak Kendaraan Bermotor itu sendiri diatur dalam pasal 2 poin a.

Jenis Pajak Daerah terdiri atas:

- a. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
- b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)
- c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB)
- d. Pajak Air Permukaan, dan
- e. Pajak Rokok.

Dari beberapa jenis pajak yang telah dipaparkan di atas, peneliti hanya membatasi satu jenis pajak kendaraan bermotor karena berdasarkan pengamatan peneliti dalam pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor masih banyak permasalahan yang di hadapi oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka. Proses kepengurusan pajak yang dilaksanakan di SAMSAT Kabupaten Majalengka dalam satu gedung dengan melakukan satu mobilisasi, hal ini merupakan bentuk pelayanan terpadu yang disediakan pemerintah untuk masyarakat dapat dengan mudah membayar pajak.

Satuan Lalu Lintas Polisi Resor Majalengka dalam menegakan aturan kebijakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor mengacu kepada Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2012 dengan kewenangan memberikan pelayanan secara terpadu mengenai registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka. Satuan Lalu Lintas Polisi Resor Majalengka mempunyai tugas untuk meregistrasi kendaraan bermotor baik kendaraan bermotor yang baru ataupun perubahan identitas kendaraan bermotor dan perpanjangan kendaraan bermotor. Selain kepada tugas tersebut diatas, dalam hal ini kepolisian bertugas didalam menerbitkan STNK dan TNKB.

Dalam pemungutan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan atau selanjutnya disebut dengan SWDKLLJ pemungutannya dilaksanakan oleh Jasa Raharja Wilayah Majalengka sebagai badan usaha bidang asuransi kecelakaan yang berkoordinasi dengan kedua unsur sebelumnya. Asuransi kecelakaan ini bertujuan untuk menanggung biaya kecelakaan bagi wajib pajak. Penetapan besarnya biaya

asuransi ditetapkan berdasarkan jenis kendaraan wajib pajak. Untuk pembayarannya dilakukan satu tahun sekali dengan waktu paling lambat pada saat tanggal jatuh tempo.

Program kerja yang di lakukan oleh pusat pengelolaan pendapatan daerah untuk meningkatkan pendapatan daerah yaitu dengan memberikan pelayanan melalui program pembayaran pajak langsung yang dilakukan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Majalengka. Selain memberikan pelayanan pajak langsung dengan layanan pengesahan STNK setiap tahun dan perpanjangan STNK lima tahun.

Tujuan utama dari pelayanan pajak kendaraan bermotor yaitu untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pelayanan yang maksimal dengan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak dengan prosedur yang sederhana dan tidak berbelit belit serta sarana pendukung yang memadai untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien serta meningkatkan pendapatan daerah yang semakin optimal Pada dasarnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak sangatlah penting untuk memberikan tingkat kepuasan serta kepercayaan dari wajib pajak kepada aparatur.

Menurut Tjiptono (2005:110) bahwa “Kualitas jasa atau kualitas pelayanan yang mendefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Pada hakekatnya kualitas pelayanan merupakan hasil dari suatu pelayanan yang diberikan oleh instansi atau lembaga pemerintah kepada wajib pajak untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan

dapat diketahui hasilnya dengan membandingkan antara harapan masyarakat dengan dengan pelayanan yang masyarakat terima. Pelayanan akan dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan tuntutan masyarakat. Tujuan dari peningkatan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor dari segi pemerintah yaitu untuk meningkatkan pendapatan pajak sedangkan dari segi masyarakat yaitu mendapatkan pelayanan yang berkualitas atau yang sesuai.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ike Wahyuni Universitas Mulawarman tahun 2015 menemukan adanya permasalahan di dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu aparaturnya yang kurang informatif dalam mengarahkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak, serta kurangnya sarana pendukung yang kurang memadai yaitu lahan parkir yang sempit sehingga kendaraan roda empat milik wajib pajak harus di parkir di pinggir jalan, selain itu juga kurang teduhnya parkir untuk roda dua, dan tidak adanya sarana fotocopyan.

Sedangkan menurut Aditia Iwan Rizki Nugraha Universitas Widyatama tahun 2015 masih ditemukan permasalahan seperti antrian wajib pajak di runag tunggu, serta masih kurangnya loket pembayaran yang tersedia yang mengakibatkan pelayanan pajak membutuhkan waktu yang lama. Berdasarkan penelitian terdahulu, menunjukkan bahwa, pelayanan pajak kendaraan bermotor pada umumnya masih memperlihatkan adanya hambatan, baik mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya pelayanan pajak ataupun sarana prasarana pendukung yang kurang memadai.

Berdasarkan hasil temuan observasi awal peneliti pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka, memperlihatkan bahwa

pelayanan pajak kendaraan bermotor masih belum berkualitas, yaitu kurangnya aparatur penyedia pelayanan, ketidak sesuaian waktu pelayanan dan aparatur yang kurang komunikatif dalam menyampaikan alur pembayaran kepada wajib pajak. Berangkat dari permasalahan yang ditemukan pada hasil observasi, penilaian kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur dapat memberikan dampak terhadap kepercayaan wajib pajak. Permasalahan yang ditimbulkan dari ketidak puasan wajib pajak harus dijadikan bahan pertimbangan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berikut merupakan tabel rencana realisasi kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka tahun 2016-2017.

Tabel 1.1
Rencana Realisasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor
Di SAMSAT Kabupaten Majalengka
Pada Tahun 2016-2017

Tahun	Jenis Pelayanan	Rencana Waktu Pelayanan	Realisasi
2016-2017	Pajak Kendaraan Bermotor:		
	a. Pengesahan STNK Tahunan.	30 Menit	30 menit - 1 jam
	b. Ulang STNK 5 Tahunan	60 Menit.	60 menit - 2 jam

(Sumber: SAMSAT Kabupaten Majalengka 2018)

Berdasarkan pada Tabel 1.1 di atas, menunjukkan bahwa waktu pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka masih belum berjalan sesuai dengan waktu

pelayanan yang sudah di tentukan berdasarkan SOP alur pelayanan, padahal dalam visi SAMSAT Kabupaten Majalengka yaitu “Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Yang Berdaya Saing”.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengkajinya dari variable kualitas pelayanan berdasarkan pendekatan teori Servis Quality menurut Zeithaml dkk dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *emphaty*.

Berdasarkan fenomena di atas menunjukkan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor yang dilaksanakan pada Kantor bersama SAMSAT masih belum maksimal. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas peneliti tertarik untuk mengkaji serta menganalisis dalam bentuk karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KABUPATEN MAJALENGKA”**.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ilmiah yang dilakukan tidak hanya sekedar dalam bentuk rumusan dan pernyataan ilmiah tetapi penelitian ilmiah mempunyai tujuan yang berbeda-beda. Fokus penelitian pada dasarnya adalah garis besar dari permasalahan yang akan diangkat dari lapangan. Fokus penelitian dalam penelitian ilmiah perlu ditetapkan untuk membatasi penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan input serta output yang jelas dari data-data atau informasi yang didapatkan dari penelitian dilapangan lebih tepatnya dengan fokus penelitian menjadikan penelitian lebih

terarah sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Fokus dari penelitian ilmiah ini yaitu “Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka?
2. Faktor pendukung serta faktor penghambat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka.
3. Upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis dan mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung serta faktor penghambat kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka.

1.5 Kegunaan Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan, adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi serta sumbangan pemikiran bagi ilmu sosial khususnya Ilmu Pemerintahan dalam kajian pelayanan publik, baik untuk saat ini ataupun untuk masa yang akan datang.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, gagasan serta manfaat besar bagi pihak-pihak yang memiliki ketertarikan untuk dan kepentingan dalam bidang pemerintahan. Pihak-pihak yang terkait adalah sebagai berikut:

Institusi/Lembaga pemerintah yang dimaksud adalah pemerintah yang mempunyai tugas sebagai birokrat yang melayani kepentingan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Majalengka dan dengan penelitian ini, di harapkan khususnya masyarakat yang berada di Kabupaten Majalengka agar dapat memberikan kontribusi dalam membayar pajak dan dapat menerima pelayanan yang berkualitas dari jasa pelayanan yang diberikan oleh petugas (SAMSAT) Kabupaten Majalengka.