

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Polri atau Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah institusi kepolisian nasional Indonesia yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden RI. Motto Polri adalah Rastra Sewakottama. Dalam bahasa Sansekerta, Rastra berarti “bangsa” atau “rakyat” dan Sewakottama berarti “pelayan terbaik”. Motto ini diterjemahkan menjadi “Polri sebagai pelayan dan abdi utama negara dan bangsa”.

Tugas – tugas kepolisian di seluruh Indonesia merupakan tanggung jawab Polri, yaitu untuk memelihara keamanan dan ketertiban, menegakkan hukum, melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat. kepolisian Negara Republik Indonesia atau yang sering disingkat dengan Polri dalam kaitannya dengan Pemerintahan adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, yang bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak azasi manusia.

Kepolisian Daerah (biasa disingkat Polda) merupakan satuan pelaksana utama kewilayahan Kepolisian Negara Republik Indonesia yang berada di bawah Kapolri. Polda bertugas menyelenggarakan tugas Polri pada tingkat kewilayahan tingkat I seperti Provinsi atau Daerah Istimewa. Polda merupakan perpanjangan tangan langsung dari Mabes Polri. Polda dipimpin oleh Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (Kapolda), yang bertanggung jawab kepada Kapolri. Kapolda dibantu oleh Wakil Kapolda (Wakapolda).

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, 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.

SAMSAT dapat diibaratkan sebagai suatu cabang birokrasi yang berada di tengah-tengah birokrasi dan masyarakat. Pada posisinya dimasyarakat cabang SAMSAT harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor maka SAMSAT berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal. terdapat beberapa alasan SAMSAT harus memberi pelayanan yang optimal yaitu wajib pajak memiliki hak untuk dihormati, wajib pajak bukan bawahan instansi yang dapat diperintah paksa, pajak merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta merupakan instansi berkepentingan untuk memberi kepuasan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pelayanan jasa yang di lakukan di SAMSAT memang tidak berwujud seperti pelayanan barang, meskipun wujud pelayanan tidak nampak, proses penyelenggaraannya dapat di amati dan dapat dirasakan, misal apakah layanan yang dilakukan dapat dapat dinilai cepat, lambat, menyenangkan, menyulitkan, murah atau mahal.

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke

dalam badan usaha. Wajib Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah Orang pribadi dan Badan yang menerima penyerahan kendaraan bermotor. Dalam hal Wajib Pajak kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut. Dasar pengenaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah Nilai Jual Kendaraan Bermotor sebagaimana ditentukan berdasarkan Harga Pasaran Umum atas suatu kendaraan bermotor dan harga rata-rata yang diperoleh dari berbagai sumber data yang akurat.

Tingkat kepuasan wajib pajak dan kualitas pelayanan dalam instansi publik merupakan prioritas utama yang tidak bisa diabaikan. Keduanya memiliki makna dalam menjaga hubungan antara wajib pajak dengan pengelola pajak. Tingkat kepuasan merupakan bagian dari dampak yang diberikan kegiatan melayani sehingga masyarakat senantiasa rela untuk membayar pajak, sementara kualitas pelayanan merupakan kewajiban kantor pelayanan pajak agar wajib pajak taat dan patuh menunaikan kewajiban. Kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kinerja layanan organisasi bersifat dinamis, majemuk dan variatif sehingga menuntut organisasi untuk memenuhinya dengan cara yang terbaik, kualitas tinggi dan biaya murah. Dengan kata lain dengan pengorbanan seminimal mungkin konsumen menuntut untuk memperoleh pelayanan yang paling memuaskan.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan pada konteks penelitian, maka fokus penelitian ini adalah “Bagaimana Komunikasi Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor ?” (Studi Deskriptif Kualitatif pada Petugas di Samsat Bandung Tengah).

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian dan fokus penelitian, maka pertanyaan peneliti ini adalah:

1. Bagaimana standar komunikasi pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Samsat Bandung Tengah ?
2. Bagaimana saluran informasi pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Samsat Bandung Tengah ?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini untuk menjawab fokus penelitian yaitu: “Untuk mengetahui Komunikasi Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor ?” (Studi Deskriptif Kualitatif pada Pelayanan di Samsat Bandung Tengah)

1.4.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk menjawab pertanyaan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui Standar Komunikasi Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Samsat Bandung Tengah
2. Untuk mengetahui Saluran Informasi Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Samsat Bandung Tengah

1.5 Manfaat penelitian

1.5.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat akademis yaitu :

1. Standar komunikasi pelayanan di instansi masih adanya kekurangan yaitu dari petugas masih belum adanya memberikan kenyamanan di awal pelayanan yaitu dengan memberikan senyum,sapa, salam
2. Bagi peneliti sebaiknya hasil penelitian ini menjadi motivasi untuk melakukan penelitian berikutnya yang lebih mendalam dan mempraktekan ilmu komunikasi yang diperoleh dari hasil penelitian di dunia kerja secara nyata.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat akademis yaitu :

1. Bagi instansi, penelitian ini menjadi komunikasi pelayanan yang baik serta berkualitas untuk memberikan pelayanan kepada wajib pajak.
2. Bagi instansi, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti bagi petugas mengenai bagaimana komunikasi pelayanan, selain itu juga diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan kontribusi kepada instansi tentang bentuk komunikasi, teknik komunikasi, dan proses komunikasi untuk memberikan kualitas pelayanan publik yang baik.