

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (kemenkeu.go.id). Sejak dikeluarkannya Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik (UU No.25, 2009).

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai

terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam pelayanan publik ialah instansi pemerintah dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor. Dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor pemerintah telah membentuk kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) atau dalam bahasa Inggris *one roof system* adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) (humas.polri.go.id).

Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak pusat yang diserahkan kepada daerah yang diatur melalui Peraturan Pemerintah tentang pajak daerah. Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan pertimbangan keuangan, dimana dasar pengenaan ini selalu ditinjau kembali setiap tahun. Keputusan mengenai dasar pengenaan PKB selanjutnya ditetapkan dengan keputusan gubernur. Gubernur daerah provinsi juga dapat menetapkan dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor untuk kendaraan bermotor yang belum tercantum dalam Keputusan Dalam Negeri (PP No. 65, 2001).

Pajak Kendaraan Bermotor sangat besar peranannya bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD), Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, pasal 1 menyatakan bahwa, “pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor”. Instansi yang menangani pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bojonegoro yaitu Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Bojonegoro. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) (UU No.28, 2009).

TABEL 1
PENERIMAAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Uraian	Tahun		
	2021 (Rp.)	2022 (Rp.)	2023 (Rp.)
Pajak Kendaraan Bermotor	38.276.000.000	46.194.000.000	48.285.000.000
Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor	41.748.000.000	58.811.000.000	60.210.000.000
Jumlah	80.024.000.000	105.005.000.000	108.495.000.000

Berdasarkan Tabel 1, terlihat pajak kendaraan bermotor dan Bea Balik

Nama Kendaraan Bermotor naik setiap tahun. Sehingga dapat dijelaskan bahwa pajak ini berkontribusi besar pada pajak asli daerah serta mendominasi. Setiap tahun jumlah kendaraan bermotor semakin bertambah. Melihat Banyaknya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor, maka sudah seharusnya Samsat Kabupaten Bojonegoro memberikan pelayanan publik yang baik agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak

dalam membayar pajak secara sukarela. Faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan (Sakir, 2021).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa, ” Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Berdasarkan pengamatan di Kantor Samsat Kabupaten Bojonegoro menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa masalah sesuai dengan pengukuran kualitas pelayanan Kotler (2018) sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Permasalahan pertama adalah kurangnya jumlah tempat duduk yang disediakan oleh Kantor SAMSAT Kabupaten Bojonegoro, serta mesin pemanggil antrian yang tidak berfungsi sehingga wajib pajak perlu memberikan perhatian lebih agar panggilan antrian tidak terlewat.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Permasalahan kedua adalah, kurang jelasnya alur yang disebabkan oleh penempatan teller yang kurang sesuai dan kurang aktifnya petugas dalam memberikan informasi tentang alur pelayanan yang mengakibatkan

masyarakat bingung tentang alur pelayanan dari masing-masing jenis pelayanan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Permasalahan ketiga adalah, kurang disiplinnya petugas dalam proses pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Bojonegoro dalam jam mulai pelayanan yaitu sesuai dengan jam operasional sehingga menyebabkan para wajib pajak menunggu.

4. *Assurance* (Jaminan)

Permasalahan keempat adalah, kurang telitinya petugas SAMSAT Kabupaten Bojonegoro dalam memberikan pelayanan. Selain itu waktu penyelesaian pelayanan pembayaran yang cukup lama terutama dalam proses mutasi kendaraan.

5. *Emphaty* (Perhatian)

Permasalahan kelima adalah, kurang ramahnya petugas dalam proses pelayanan serta minimnya penyampaian informasi terkait jumlah pembayaran yang harus dibayarkan oleh wajib pajak.

Selain dari permasalahan diatas juga terdapat permasalahan lainnya yaitu terkait ruang tertatanya tempat duduk antrian serta pendingin ruangan yang kurang berfungsi dengan baik ketika banyak masyarakat yang memenuhi ruangan. Oleh karena itu, diperlukan adanya penelitian terkait dengan permasalahan tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut, tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pajak

Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Kabupaten Bojonegoro”.

B. Perumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data bentuk-bentuk rumusan masalah penelitian ini berdasarkan penelitian menurut tingkat eksplanasi (Sugiyono, 2019:35). Rumusan masalah pada hakikatnya adalah deskriptif tentang ruang lingkup masalah, pembatasan dimensi dan analisis variabel yang tercakup didalamnya. Dengan demikian rumusan masalah tersebut sekaligus menunjukkan fokus pengamatan di dalam proses penelitian nantinya (Muthalib, 2018:25).

Rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan uraian latar belakang diatas yaitu: “Bagaimanakah kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Bojonegoro?”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dalam penelitian ini adalah “Untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Bojonegoro”.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Menambah wawasan pembaca mengenai kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat.
- b. Menjadi referensi pembelajaran mahasiswa, khususnya mahasiswa FISIP dalam memahami kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor.
- c. Menjadi acuan dan pertimbangan bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian sejenis berikutnya.

D. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dalam pembahasan terhadap materi penulisan skripsi, penulis mengelompokkan dalam lima bab dengan rincian sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan, merupakan garis besar pandangan terkait dengan judul penelitian yang mengemukakan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian kemudian sistematika pembahasan.

Bab II Tinjauan Pustaka, pada bab ini dikemukakan uraian pengertian dari permasalahan yang dibahas berdasarkan landasan-landasan teori dan juga pendapat para ahli.

Bab III Metode Penelitian, menguraikan Jenis Penelitian, Fokus Penelitian, Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Manajemen Data dan Metode Analisis.

Bab IV Hasil dan Pembahasan, bab ini berisi (a) Penyajian Data Penelitian yakni (1) Gambaran obyek penelitian yang terkait dengan fokus penelitian dan (2) data penelitian, kemudian (b) Analisa dan Interpretasi data.

Bab V Penutup, adalah bab terakhir yang berisikan kesimpulan terhadap pembahasan bab-bab sebelumnya yang sekaligus memberikan jawaban terhadap tujuan penelitian, dan saran-saran yang disampaikan sebagai masukan terkait permasalahan dan masalah penelitian.