BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan suatu sistem administrasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh 3 instansi pemerintah dalam satu gedung, sistem ini dengan maksud guna mempercepat suatu kegiatan pelayanan publik maka diadakan pelayanan dalam satu gedung. Kerjasama yang dilakukan dalam satu atap ini meliputi beberapa instansi pemerintah diantaranya Polri, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja (Persero). Polri memiliki fungsi penerbitan STNK, Dinas Pendapatan Daerah menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

SAMSAT Bandung Timur adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan oleh SAMSAT Bandung Timur dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya

memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

SAMSAT mendapatkan kewenangan dari daerah berupa, wewenang dalam melakukan pemungutan pajak kendaraan bermotor. Penentuan apa yang menjadi objek pajak daerah pada saat ini dapat dilihat pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah dan Peraturan Gubernur Nomor 33 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Untuk Jenis Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor .

Penarikan pajak kendaraan bermotor diterapkan dalam suatu daerah tertera pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 8 ayat (5), yaitu hasil dari Pajak Kendaraan Bermotor paling sedikit 10%, termasuk yang dibagi hasilkan kepada kabupaten/kota, hasil pajak tersebut dimaksudkan untuk pembangunan, pemeliharaan jalan, dan transportasi umum. Hasil dari penerimaan pajak daerah dimaksudkan untuk umum berupa, sarana prasarana yang secara tidak langsung dapat dinikmati oleh pembayar pajak itu sendiri, dan untuk kepentingan bersama dalam hal ini adalah masyarakat dikenal sebagai *eamarking.*

Eamarking dimaksudkan untuk meningkatkan suatu proses pelayanan menuju ke arah yang yang lebih baik, secara bertahap sehingga menjadikan suatu pelayanan itu menjadi pelayanan yang dapat menciptakan *good governance* dan *clean government*.

Mewujudkan suatu proses penyelenggaraan pelayanan yang baik (*good governance),* SAMSAT dituntut agar memberikan suatu pelayanan yang baik

pada masyarakat. SAMSAT melakukan suatu pelayanan yang baik itu dengan tujuan agar visi dan misi suatu pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan dimaksudkan agar pelayanan ini menjadikan penyelenggaraan pemerintah, khususnya dalam pelayanan menjadi pelayanan yang mudah, hemat dan efesien. Permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik hampir terjadi di semua lembaga atau institasi pemerintahan, termasuk di SAMSAT Bandung Timur.

Kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan SAMSAT Bandung Timur telah melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu peningkatan sarana dan prasarana fisik seperfi gedung atau kantor, halaman parkir, ruang tunggu serta fasilitas dan sarana pendukung lainnya yang mendukung terlaksananya pelaksanaan pelayanan yang baik dan menyenangkan dan memberikan pelatihan pelayanan prima kepada aparatur yang bertugas pada SAMSAT Bandung Timur menyelenggarakan pelayanan. Salah satu pelayanan publik di SAMSAT Bandung Timur yang akan peneliti amati adalah pelayanan pajak kendaraan bermotor, pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor merupakan semua kendaraan yang beroda dan digerakan oleh teknik berupa, motor atau peralatan yang mengubah fungsi suatu sumber daya energi menjadi tenaga gerak dan dalam mengoprasikannya menggunakan roda.

Kepercayaan masyarakat yang sempat hilang pada pelayanan yang di berikan oleh SAMSAT harus terus mensosialisasikan bahwa pembayaran pajak

kendaraan tidak serumit yang dibayangkan. Namun apabila mengingat budaya tidak mau antre, ingin cepat, dan tidak mau sulit menjadi faktor penghambat kelancaran wajib pajak. Selain itu juga, hal tersebut menjadi salah satu faktor pendukung menjamurnya praktik percaloan. Dengan keberadaan calo, otomatis pengguna jasapun berpikir semuanya bisa diselesaikan dengan cara praktis. Hal ini terbukti dengan kondisi pengguna jasa pelayanan pajak yang terkadang lebih memilih mengeluarkan uang yang lebih besar untuk membayar pajak kendaraan bermotor, asalkan mereka bisa dengan mudah dan cepat. Dibandingkan harus mengeluarkan uang harga resmi dengan menjalani prosedur resmi yang mereka anggap melelahkan. Selain itu peneliti mengambil objek penelitian pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor, dikarenakan dari hasil observasi yang peneliti lihat di lapangan, terlihat masalah dari aparatur yaitu :

Terkait permasalahan yang terjadi di SAMSAT Bandung Timur adalah dari pelayanan kurang prima, pelayanan yang dijanjikan untuk pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor itu hanya 5 menit, tetapi dalam kenyaataannya ada yang dibutuhkan hingga 10 menit hal. Masih ada yang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan calo selain itu fasilitas yang tersedia tidak digunakan sebaik mungkin oleh aparatur dalam menajalankan pelayanan, masih ada aparatur yang kurang tanggap karena kesibukan aparatur di loket pelayanan dan kurangnya aparatur jaga dalam membantu masyarakat yang mencari informasi.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti mengambil judul penelitian sebagai berikut: “Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Di Bandung Timur”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan latar belakang di atas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) di bandung timur?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, dalam pelayanan pajak tahunan kendaraan di kantor SAMSAT Bandung Timur. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui *tangibles* dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur.
2. Untuk mengetahui *reliability* dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur.
3. Untuk mengetahui *responsiveness* dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur.
4. Untuk mengetahui *assurance* dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur.

5. Untuk mengetahui *empathy* dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kontibusi baik dari segi teoritis dan segi praktis sebagai berikut:

1. Secara teoritis

   Peneliti megharapkan skripsi ini dapat bermanfaat, dan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan, serta dapat dijadikan bahan acuan bagi teman-teman peneliti di Ilmu Pemerintahan, yang akan melaksanakan Tugas Akhir, tentang bagaimana kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) di Bandung Timur.

2. Secara praktis

   A. Bagi peneliti

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah, wawasan dan pengetahuan dan memahami pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur.

   B. Bagi Intansi

   1. Bagi Lembaga Pendidikan

   Penelitian ini berguna untuk Universitas Komputer Indonesia khususnya, jurusan Ilmu Pemerintahan dalam mempelajari pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur.

2. Bagi SAMSAT

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan upaya perbaikan masalah yang terkait dengan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) di Bandung Timur.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan umum, kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur.