BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang diatur untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat penerima layanan. Pengertian pelayanan menurut Poerwadarminta, sebagai berikut:

> Berasal dari kata "layan" yang berarti membantu, menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai, perihal atau cara melayani, *service* atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. (Poerwadarminta, 1995:571).

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa pelayanan dapat berupa membantu atau melayani apa yang dibutuhkan berupa jasa atau barang untuk keperluan yang dibutuhkan seseorang.

Paimin Napitupulu dalam bukunya yang berjudul *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction* menjelaskan pelayanan itu sebagai berikut :

> Serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. (Napitupulu, 2007: 164).

Berdasarkan pengertian pelayanan di atas, bahwa pelayanan merupakan sebuah proses untuk memuaskan kebutuhan masyarakat berupa jasa dan masyarakat dapat berpartisipasi untuk mendapatkan pelayanan tersebut.

> Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara yang bersangkutan, dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah. (Saefullah, 1995:5).

Pendapat tersebut di atas bahwa pelayanan dilihat dengan adanya interaksi dari pemberi pelayan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah dalam hal ini berposisi sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat berposisi sebagai yang diberi layanan.

Ratminto dan Atik dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan menjelaskan pelayanan itu :

> Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh intansi pemerintahan di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan peraturan perundang- un`dangan. (Ratminto dan Atik, 2007:4).

Maka dari penjelasan di atas, bahwa pelayanan merupakan sebuah tanggung jawab yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik Badan Usaha Milik Negara atau milik Daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Definisi pelayanan yang dikemukakan Arief Budiman tidak jauh berbeda dengan definisi pelyanan yang dikemukakan Ratminto dan Atik. Arief Budiman menjelaskan peran dan fungsi pemerintahan dalam pelayanan yaitu :

> Sebagaimana fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan umum. Negara yang dijalankan melalui pemerintahannya mempunyai misi tersendiri yaitu menciptakan masyarakat yang lebih baik dari sekarang. (Budiman,1996:2).

Pelayanan merupakan suatu aktifitas yang di tujukan untuk kepentingan umum dan pemerintah yang menjalankannya, pemerintah menjalankan pelayananan untuk kepentingan umum dan menciptakan masyarakat menjadi masyarakat yang lebih baik dari sekarang pemerintah dalam menjalankan mempunyai misinya tersendiri.

Pengertian di atas menjelaskan bahwa, pelayanan adalah sebuah proses adanya interaksi dari pemberi pelayan dengan yang diberi layanan dengan tujuan pemberi layanan dapat membantu atau melayani kepentingan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik badan usaha milik negara atau milik daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.1.2 Kualitas

Kepuasan yang masyarakat dapatkan dari pelayanan merupakan suatu keberhasilan dalam memberikan suatu pelayanan yang berkualitas. Kepuasan tersebut menunjukan adanya suatu tindakan yang dijadikan suatu tolak ukur agar terciptanya suatu pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Kualitas sebuah pelayanan dapat menjadi suatu tolak ukur yang dapat mengukur sebuah tindakan pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.

Tjiptono dalam bukunya *Manajemen Jasa* mengemukakan bahwa kualitas sebagai berikut:

> Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan pada pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan, berkesinambungan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sejak awal maupun setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal dan sesuatu dilakukan untuk membahagiakan pelanggan. (Tjiptono, 2004 : 42).

Berdasarkan pendapat di atas maka kualitas merupakan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dari awal maupun setiap saat, dan dilakukan dengan optimal sesuai dengan kecocokan terhadap pemakaian agar dapat membahagiakan pelanggan.

Pengertian dari berbagai pakar tentang kualitas memiliki pandangan yang berbeda beda. Ibrahim menjelaskan bahwa kualitas itu “sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit maupun implisit.” (Ibrahim, 1997:1). Sehingga kualitas merupakan suatu strategi dalam bisnis yang dapat memberikan suatu kepuasan yang dapat memenuhi kebutuhan pada konsumen berupa barang dan jasa.

Groetsh dan Davis mengemukakan bahwa kualitas “merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” (Groetsh dan Davis dalam Tjiptono, 1995:51). Pendapat dari Groetsh dan Davis tidak jauh berbeda dengan pendapat Ibrahim bahwa kualitas itu merupakan suatu strategi dalam bisnis untuk konsumen agar konsumen tersebut merasa puas bahkan melebihi harapan.

Pendapat Triguno dalam bukunya yang berjudul budaya kerja, menciptakan lingkungan yang kondusif untuk meningkatkan produktivitas kerja sebagai berikut:

> Standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat. (Triguno,1997:76).

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu standar dalam bentuk pelayanan dan jasa yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok atau lembaga organisasi untuk memuaskan masyarakat yang dilayani.

Sehingga dari beberapa pengertian kualitas di atas dapat disimpulkan bahwa, Kualitas adalah suatu syarat dalam strategi bisnis dengan bentuk standar pelayanan dan jasa yang diberikan harus dicapai oleh pihak penyelenggara layanan serta tidak mengecewakan prodak dari kerusakan atau cacat dengan maksud untuk memuaskan penerima layanan.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Berbicara tentang kualitas pelayanan terdapat pemahaman bahwa pelayanan dapat berupa jasa yang diberikan oleh pihak penyelenggara layanan dan dimaksudkan layanan itu tidak merugikan pihak penerima layanan dengan memberikan sebuah produk baik produk yang berwujud maupun tidak berwujud dengan sebuah hasil yang memuaskan.

Menurut Tjiptono dalam bukunya *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* kualitas pelayanan dapat pula di definisikan sebagai berikut:

> Kualitas pelayanan adalah sistem manajemen strategi dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara

> berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. (Tjiptono, 2005:56).

Kualitas pelayanan itu merupakan sebuah proses yang saling berkesinambungan antara manajer dan karyawan satu dengan maksud agar mendapatkan harapan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut Lukman kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

> Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. (Lukman, 1999:14).

Menurut pendapat Lukman di atas bahwa kualitas pelayanan itu suatu standar dalam pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan standar pelayanan yang telah dijadikan sebuah pedoman layanan. Pedoman dalam standar pelayanan itu merupakan ukuran agar pelayanan yang baik itu terwujud. Zeithaml *et.al*. mengemukakan terdapat 5 (lima) dimensi *SERVQUAL* (dimensi kualitas pelayanan):

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

(Zeithaml *et. al,* 1990:26).

Sehingga kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh zeithml adalah :

1. *Tangibles* yaitu fasilitas fisik kantor untuk menunjang pelayanan, sarana dan prasarana berupa fisik dan keadaan yang berada dilingkungan sekitarnya adalah bukti dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan.

2. *Reliability* yaitu kemampuan aparatur untuk membantu masyarakat dalam menyediakan fasilitas jasa yang telah dijanjikan secara terus menerus, akurat dan cepat.
3. *Responsiveness* yaitu daya tanggap aparatur dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
4. *Assurance* yaitu janji aparatur atas pengetahuan terhadap prodak yang aparatur layani.
5. *Empathy* yaitu empati/perhatian secara individual yang diberikan untuk kemudahan memahami kebutuhan pelanggan.

Sedarmayanti, menjelaskan bahwa kualitas pelayanan umum itu meliputi, sebagai berikut:

1. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
2. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap, sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
3. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebik baik dari sebelumnya.
4. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan. (Sedarmayanti, 1999:207-208).

Untuk menjadikan sebuah tolak ukur kualitas pelayanan pada masyarakat adalah dengan kemampuan aparaturnya memberikan pelayanan secara profesional, sarana dan prasana yang diberikan memenuhi kebutuhan masyarakat, prosedur yang diberikan tidak berbelit-belit dan bentuk sebuah jasa yang sangat

mudah untuk memperolehnya dan jasa yang dihasilkan berkualitas sehinnga masyarakat merasa puas.

Parasuraman, dalam bukunya yang berjudul *Service management mewujudkan layanan prima* mencantumkan 10 (sepuluh) dimensi yang mempengaruhi masyarakat untuk menilai suatu kualitas pelayanan yaitu:

1. *Reability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
2. *Responsivitas*, yaitu kemauan atau kesigapan para karyawan untuk memberikan jasayang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Acces*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Creabilitty*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi *contact personnel*, dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko atu keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety),* keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. *Understanding/Knowing the Customer,* yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik). (Parasuraman, et al., dalam Fandy Tjiptono 2006:69-70).

Kualitas pelayanan dinilai oleh masyarakat dari beberapa faktor layanan. Suatu pelayanan akan dibilang berkualitas apabila pihak yang memberi layanan dapat memahami kebutuhan masyarakat dan kecekatan dari pihak pemberi layanan.

Pengertian di atas menjelaskan bahwa, kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan akan dikatakan berkualitas apabila adanya kemampuan aparatur dalam memahami kebutuhan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah dijadikan pedoman oleh aparatur agar memperoleh hasil yang berkualitas dan dapat mendapatkan pengakuan dari masyarakat terhadap bagusnya pelayanan itu sehingga masyarakat merasa puas.

2.1.4 Pajak

Pajak merupakan sebuah iuran rutin yang diberikan rakyat kepada pemerintah untuk pembiayaan pembangunan negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Rochmat Soemitro dalam bukunya Dasar-dasar Hukum Pajak Pendapatan :

> Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. (Rochmat Soemitro , 2007:1).

Pengertian pajak menurut Waluyo tidak jauh berbeda dengan pendapat Rochmat Soemitro yang menyatakan bahwa :

> Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib pajak membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjukkan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan langsung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. (Waluyo ,2004:4).

Mardiasmo menyatakan bahwa :

> Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditujukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. (Mardiasmo,2011:1)

Berdasarkan pendapat ahli di atas terdapat kesamaan tentang pengertian pajak,yaitu bahwa pajak merupakan iuran rutin yang dikeluarkan oleh rakyat yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum dalam pembayaranya rakyat dikenakan wajib untuk membayarnya. Sedangkan pajak didefinisikan oleh Sony Devano menyatakan bahwa pajak adalah :

> 1. Pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang.
> 2. Pajak dapat dipaksakan.
> 3. Diperuntukan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah.
> 4. Tidak dapat ditunjukkannya kontraprestasi secara langsung.
> 5. Berfungsi sebagai *budgeter* dan *regulerend*"
> (Sony Devano,2006:23).

Menurut pendapat diatas bahwa pajak merupakan sebuah pungutan yang dikeluarkan untuk kepentingan pemerintah selain itu pajak juga dapat dipungut berdasarkan Undang-Undang dapat di paksakan dan berfungsi sebagai pengeluaran yang telah direncanakan.

Agar tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan dalam pemungutan pajak maka, seperti yang dikemukakan oleh Mardiasmo dalam bukunya yang berjudul *Perpajakan*, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut :

1. Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan) Sesuai dengantujuan hukum, yaitu mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanannya yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.
2. Pemunguatan pajak harus berdasarkan undang-undang (syarat yuridis) Di Indonesia pajak diatur dalam UUD 1945 Pasal 23 Ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.
3. Tidak menganggu perekonomian (syarat Ekonomis) Pemungutan tidak boleh menganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.
4. Pemungutan pajak harus efisien (syarat Finansiil) Sesuai fungsi budgetir,biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.
5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang baru. (Mardiasmo, 2009:2).

Sehingga pajak harus dipungut secara adil dan pemungutannya telah diatur dalam UUD, selain itu pajak juga dalam pemungutammya jangan sampai mengganggu perekonomian dalam pelaksanaan pemungutannya agar tidak mempengaruhi sektor perekonomian pemungutannya di pungut seefesien mungkin dan sederhana.

Pengertian di atas menjelaskan bahwa, pajak adalah sebuah iuaran rutin yang dikeluarkan oleh rakyat untuk kepentingan pemerintah dalam mengatur pengeluaran yang telah direncanakan untuk membayar pengeluaran umum sehingga pembayarannya masyarakat dikenakan wajib.

2.1.5 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak yang diberikan kuasanya oleh provinsi kepada daerah untuk memungut pajak kendaraan tersebut. Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor yang saat ini berlangsung saat ini didasari oleh Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang pajak daerah dan retribusi daerah yang sekarang diubah menjadi Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang pajak dan retribusi daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah. Kendaraan bermotor yang akan dipunguti pajak berupa kendaraan yang dihidupkan dengan generator gas arang atau memakai bahan bakar minyak tanah atau campuran minyak tanah dan bensin.

Pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan di tempat yang telah ditunjuk, hasil penerimaan pajak harus disetor ke kas daerah paling lambat 1x24 jam atau dalam waktu yang ditentukan oleh gubernur. Apabila tanggal jatuh tempo pembayaran pada hari libur, pembayaran dilakukan pada hari kerja berikutnya.

> Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor adalah nilai jual kendaraan bermotor dan bobot yang mencerminkan kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaran bermotor tersebut. Nilai kendaran bermotor sesuai dengan harga pasar kendaran bermotor, atau diperkirakan atas dasar isi silinder dan atau satuan daya, penggunaan kendaran bermotor, jenis kendaraan bermotor, berat total kendaraan bermotor, dokumen impor untuk jenis kendaraan tertentu. Bobot kendaraan yang mencerminkan kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan didasarkan pada tekanan gandar kendaraan, jenis bahan bakar kendaraan bermotor, tahun pembuatan, serta ciri-ciri mesin kendaraan bermotor. Tarif pajak kendaraan bermotor ditetapkan sebesar 1,5% (satu setengah persen) dari nilai jual kendaraan bermotor. **(**Suparmoko 2007:64**).**

Sehingga dari pemahaman di atas bahwa dalam pengenaan pajak kendaraan bermotor maka dilihat dari nilai jual kendaraan bermotor dan perkiraan kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat banyaknya penggunaan kendaraan bermotor.

Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Indonesia menurut Marihot Pahala dalam bukunya berjudul Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Dasar hukum pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor pada suatu provinsi adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
2. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah
4. Peraturan daerah provinsi yang mengatur tentang PKB. Peraturan daerah ini dapat menyatu, yaitu satu peraturan daerah untuk PKB, tetapi dapat juga dibuat secara terpisah misalnya Peraturan Daerah tentang PKB.
5. Keputusan gubernur yang mengatur tentang PKB sebagai aturan pelaksanaan peraturan daerah tentang PKB pada provinsi dimaksud. Sebagaimana poin 3 di atas, keputusan gubernur yang mengatur tentang PKB dapat dibuat menyatu, yaitu suatu keputusan gubernur untuk PKB, tetapi dapat juga dibuat secara terpisah misalnya Keputusan Gubernur tentang PKB.
6. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah

(Marihot Pahala 2013:177-178**)**

Dari pemaparan di atas maka pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor didasarkan pada dasar hukum yang jelas dan kuat sehingga harus dipatuhi oleh masyarakat dan pihak yang terkait.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kualitas pelayanan merupakan suatu pelayanan yang diberikan SAMSAT Bandung Timur kepada masyarakat dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat. Pelayanan diberikan baik berupa jasa maupun fasilitas fisik merupakan upaya SAMSAT Bandung Timur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat akan merasa puas apabila, apa yang diharapkan sesuai dengan harapan agar pelayanan itu tidak terdapat kendala dalam pelayanan tersebut.

Dalam kualitas pelayanan untuk dapat menilai sejauh mana yang diberikan oleh SAMSAT Bandung Timur, perlu adanya standar pelayanan yang telah dijadikan pedoman untuk menunjukkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan SAMSAT Bandung Timur dapat di nilai bahwa pelayanan itu berkualitas atau tidak.

Zeithaml *et. al*. mengemukakan terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) yaitu: *Tangibles* (Fasilitas), *Reliability* (Kemampuan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Tangibles, adalah fasilitas yang dapat di lihat dan dapat buktikan secara langsung di SAMSAT Bandung Timur untuk memenuhi pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor yang meliputi: Fasilitas fisik adalah sarana untuk melancarkan pelayanan di SAMSAT Bandung berupa fisik digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor, Fasilitas fisik meliputi fasilitas gedung, tempat parkir dan lainnya yang berdampak pada kenyamanan pelanggan. Perlengkapan adalah fasilitas penunjang operasional di

lingkungan SAMSAT Bandung Timur yang dapat menunjang kegiatan pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor. Pegawai adalah sumber daya manusia di lingkungan SAMSAT Bandung Timur yang melaksanakan pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor. Sarana komunikasi adalah alat-alat komunikasi di lingkungan SAMSAT Bandung Timur yang dapat menunjang pelaksana pajak tahunan kendaraan bermotor.

Reliability, yakni kemampuan aparatur SAMSAT Bandung Timur untuk memberikan pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor yang meliputi: Kesigapan adalah keadaan sikap yang di miliki oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur untuk memberikan pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor dengan cepat. Pelayanan akurat adalah proses yang di berikan oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur untuk pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor yang akurat. Pelayanan memuaskan adalah pelayanan yang di berikan aparatur SAMSAT Bandung Timur sehingga masyarakat yang di dapat dari pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur.

Responsiveness, yaitu daya tanggap aparatur di SAMSAT Bandung Timur dalam membantu masyarakat memberikan pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor yang meliputi: Keinginan membantu masyarakat adalah rasa yang timbul dari aparatur di SAMSAT Bandung Timur untuk membantu masyarakat memberikan pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor tanpa mendapatkan imbalan. Pelayanan cepat dan tanggap adalah pelayanan yang dilakukan oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur untuk memberikan pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor dengan segera sesuai dengan target yang telah di tentukan.

Assurance, merupakan janji aparatur SAMSAT Bandung Timur dalam memberikan pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor kepada masyarakat yang meliputi: Pengetahuan adalah apa yang diketahui aparatur SAMSAT Bandung Timur dalam melayani pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor. Kemampuan aparatur adalah kesanggupan aparatur SAMSAT Bandung Timur dalam melayani pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor. Kesopanan adalah tingkah laku aparatur di SAMSAT Bandung Timur lakukan dalam memberikan pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor kepada masyarakat .Sifat dapat di percaya adalah perilaku yang aparatur di SAMSAT Bandung Timur terhadap pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor lakukan memang sesuai.

Empathy, merupakan empati/perhatian yang di berikan aparatur SAMSAT Bandung Timur kepada setiap masyarakat dalam melakukan pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor yang meliputi: Kemudahan dalam melakukan hubungan adalah kemudahan aparatur SAMSAT Bandung Timur dalam beradaptasi dengan masyarakat yang akan melakukan pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor. Memahami kebutuhkan masyarakat adalah cara yang aparatur SAMSAT Bandung Timur berikan untuk mengetahui benar apa yang dibutuhkan masyarakat butuhkan dalam pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor. Komunikasi adalah proses penyampaian informasi yang aparatur SAMSAT Bandung Timur berikan kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor.

Dari pemaparan indikator-indikator diatas sangat berpengaruh terhadap pengukuran kualitas pelayanan karena indikator-indikator tersebut dapat

mengukur keberhasilan sebuah program yang telah di buat, khususnya mengetahui kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur. Pelayanan pajak kendaraan yang di selenggarakan oleh 3 instansi pemerintah yakni Polri, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja (Persero) memiliki tugasnya masing-masing yang bergabung dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) setiap instansi memberikan tujuan sama yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Masyarakat dalam pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor membutuhkan pelayanan yang baik. Fasilitas penunjang pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor yaitu aparatur pemberi layanan serta fasilitas penunjang pelayanan publik lain di SAMSAT Bandung Timur. Dalam pelayanan publik SAMSAT Bandung Timur peneliti masih melihat masalah dari pelayanan pajak kendaraan bermotor. Aparatur yang mengobrol dan bermain *handphone* saat melayani masyarakat sehingga yang tadinya standar pelayanan untuk pelayanan pajak kendaraan bermotor menjadi 20 menit. Maka dari itu pelayanan di SAMSAT Bandung Timur dapat di sebut pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat bukan hanya memberikan layanan saja tetapi dapat memenuhi apa saja yang yang masyarakat butuhkan. Maka dari itu pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor yang diberikan oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur mendapat keluhan dari masyarakat karena pelayanannya yang di berikan kurang maksimal yang di berikan oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur. Oleh karena itu dibutuhkan kualitas pelayanan yang di berikan oleh SAMSAT Bandung Timur

dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor sehingga dapat memuaskan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1

Model Kerangka Pemikiran

