BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah SAMSAT

SAMSAT merupakan kepanjangan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Terbentuknya SAMSAT atau Samsat Ditlantas Polda Jabar berdiri sejak tahun 1976, diawali dengan sebuah gagasan yang disampaikan pada forum penataran para pimpinan Dinas Pendapatan Daerah Propinsi DT I Se-Indonesia pada bulan April 1976 di Jakarta. Dari forum tersebut menghasilkan sebuah usulan kepada pemerintah, khususnya pimpinan Departemen Dalam Negeri agar SAMSAT dijadikan tempat untuk pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor / Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor untuk seluruh Indonesia.

Dinas Pendapatan dan Perpajakan daerah merupakan suatu instansi yang bertugas menangani kegiatan dibidang perpajakan, yang meliputi Pajak Kendaraan Bermotor/Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PKB/BBNKB), pajak non PKB/BBNKB dan non pajak. Dimana pelaksanaan pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dilakukan di SAMSAT yang ada disetiap Kabupaten dan Kota.

SAMSAT didasari dengan landasan Hukum, terbentuknya landasan hukum ini berdasarkan pada surat keputusan bersama Menhankam/Pangab, Mentri Keuangan dan Mentri Dalam Negeri Nomor Pol.Kep/13/XII/1976, Kep

1693/MK/IV/12/1976 dan 311 Tahun 1976 tentang peningkatan kerja sama antara pemerintah daerah Tingkat I, komando daerah Kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah, khususnya mengenai pajak - pajak kendaraan bermotor.

Pelaksanaan Operasional pada saat itu berdasarkan surat edaran Mendagri Nomor 16 Tahun 1977 tentang pedoman/petunjuk pelaksanaan SAMSAT dalam pembayaran PKB/BBNKB, pengeluaran STNK dan SWDKLLJ. Dari waktu kewaktu dasar hukum pelaksanaan SAMSAT mengalami perubahan dan penyempurnaan hingga sampai pada ketentuan pelaksanaan terakhir di Jawa Barat, didasarkan pada keputusan bersama Gubernur Tingkat Daerah I Jawa Barat, kepala Kepolisian daerah Jawa Barat dan Kepala Cabang PT (*persero*) AK Jasa Raharja Jawa Barat Nomor 5 Tahun 1995, Nomor 13/605/III/1995 dan Nomor 004/JR-BDG-SAM/III/1995 Tanggal 21 Maret 1995.

Adapun kelompok kerja, tupoksi, komposisi dan jumlah personil yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Bandung Timur adalah :

1. Kelompok Kerja Penelitian Berkas (Registrasi & Identifikasi) dan Pendaftaran, terdiri dari :

- Polri 2 (dua) orang meneliti Registrasi dan Identifikasi Ranmor dan cek blokir.
- Dispenda 1 (satu) orang meneliti KTP dan SPT.
- Sipil Polri 3 (tiga), Polri 1(satu) orang bertugas Entry Data pada Komputer pedaftaran.

2. Kelompok Kerja Otorisasi Data Statis Kendaraan

- Polri 1 (satu) dan Sipil Polri 3 (tiga) orang memberikan dan menetapkan Nomor Polisi dan nomor BPKB.

3. Kelompok kerja penetapan

- Dispenda 5 (lima) orang menetapkan BBNKB/PKB.
- Jasa Raharja 3 (tiga) orang menetapkan besarnya SWDKLLJ.

4. Kelompok Kerja Pembayaran

- Petugas penerima pembayaran BBNKB/PKB dan SWDKLLJ 5 (lima) 5 orang sebagai kasir (Dispenda).
- Bendahara khusus penerimaan (BKP/PPKD) 1 (satu) orang yang bertugas ke Bank Jabar dan Kasda (Dispenda).

5. Kelompok Kerja Pencetak STNK

- Petugas Polri 1 (Satu) orang bertugas merigistras dan menyerahkan STNK.
- Sipil Polri 1 (Satu) orang sebagai petugas pembantu pengembangan STNK, Penning dan TNKB.

6. Kelompok Kerja Penyerahan

- Petugas Polri 1 (satu) orang bertugas meregister dan penyerahan STNK.
- Sipil Polri 1 (satu) sebagai pembantu penggabungan STNK, penning dan TNKB.

3.1.1.1 Misi, Visi, Motto dan Janji Layanan SAMSAT Bandung Timur

Misi SAMSAT Bandung Timur yaitu :

1. Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.
2. Meningkatkan keamanan dan keselamatan pemilik Kendaraan Bermotor.
3. Meningkatkan pendapatan Daerah dan Negara.

Visi SAMSAT Bandung Timur yaitu :

" Terwujudnya pelayanan prima sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat."

Motto SAMSAT Bandung Timur yaitu :

"Kepusan anda merupakan kebanggaan kami."

Janji Layanan SAMSAT Bandung Timur yaitu :

"Pasti Waktu, Pasti Harga, Pasti Kualitas, Transparasi, dan Non Diskriminasi."

3.1.1.2 Wilayah Pelayanan SAMSAT Bandung Timur

1) Kecamatan Antapani
2) Kecamatan Arcamanik
3) Kecamatan Cibiru
4) Kecamatan Ujung Berung
5) Kecamatan Bandung Kidul
6) Kecamatan Buah Batu
7) Kecamatan Rancasari

8) Kecamatan Gede Bage
9) Kecamatan Panyileukan
10) Kecamatan Cinambo
11) Kecamatan Mandalajati

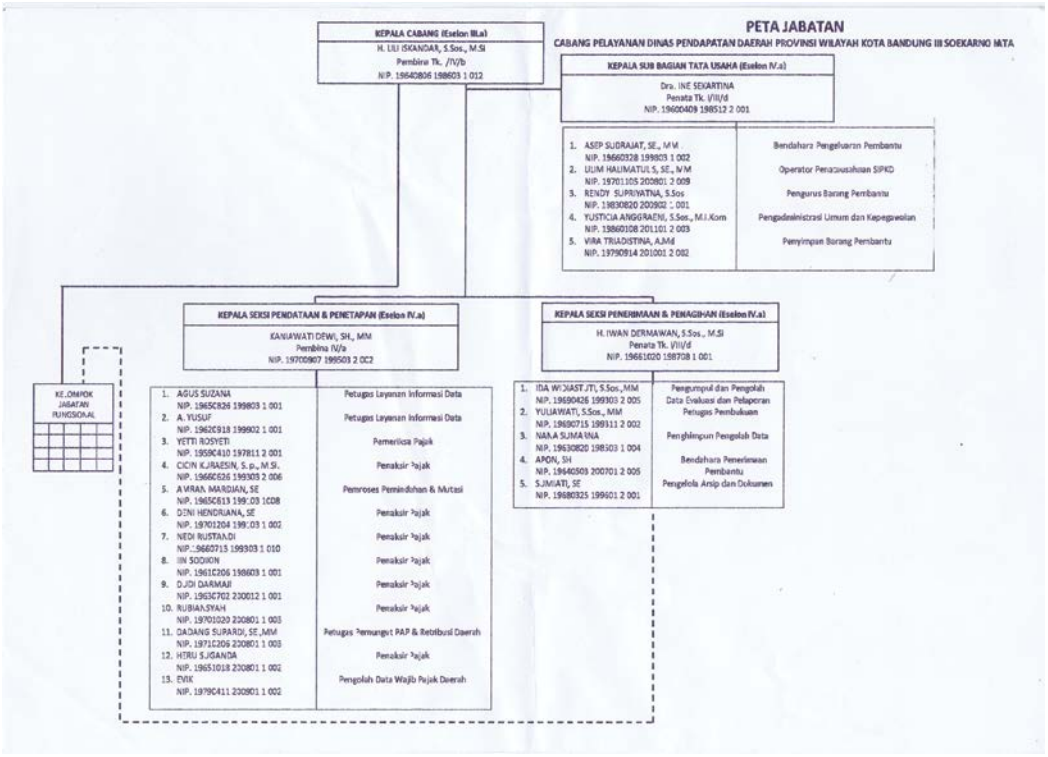
3.1.1.3 Struktur Organisasi SAMSAT Bandung Timur

Struktur organisasi dapat dibilang baik apabila dalam mengerjakan tugasnya sesuai dengan tugas dan fungsinya . struktur organisasi di buat agar tidak terdapat penyerobotan suatu wewenang dan tanggung jawab. Struktur organisasi diperlukan untuk membantu mengarahkan usaha dalam organisasi sehingga usaha tersebut dapat dikoordinasikan dan sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai.

Adapun struktur organisasi SAMSAT Bandung Timur sebagai berikut :

Gambar 3.1

Struktur Organisasi SAMSAT Bandung Timur



Sumber: SAMSAT Bandung Timur (25/04/2014)

3.1.1.4 Deskripsi Jabatan

1. Kepala Cabang Pelayanan

Kepala cabang merupakan penyelenggara/penyusun perogram kerja di cabang pelayanan dinas, pada pelaksanaan pelayanan kepala cabang sebagai penyelenggara yang mengkoordinasi koordinasi, pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas pokok dan fungsi selain itu kepala cabang menyelenggarakan pendapatan dan pemungutan daerah.

2. TATA USAHA

A. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Kepala sub bagian tata usaha bertugas dan berfungsi sebagai yang melaksanakan penyusunan program kerja Cabang Pelayanan Dinas, selain itu pengelolaan administrasi keuangan, pengelolaan administrasi kepegawaian, pengelolaan data informasi dan melaksanakan pengelolaan Tata Usaha, meliputi naskah dinas dan kearsipan, urusan rumah tangga serta oerlengkapan

B. Bendahara Pengeluaran Pembantu

Bendahara pengeluaran pembantu bertugas dan berfungsi sebagai membuat dan mengajukan Surat Permintaan Pembayaran (SPP) , melakukan penelitian terhadap kelengkapan SPP, Mencatat setiap pengajuan/penertiban SPP ke dalam buku-buku register SPP, dan menyampaikan laporan/Surat Pertanggung Jawaban (SPJ) pengeluaran secara administratif kepada kuasa pengguna anggaran dan secara fungsional kepada biro keuangan melalui bendahara pengeluaran.

C. Operator Penatausahaan SIPKD

Operator penatausahaan SIPKD bertugas dan berfungsi menghasilkan *output* SPJ-GU dan BKU pada SIPKD modul penatausahaan sebagai pertanggungjawaban Bendahara SPKD dalam mengelola keuangan, Bertanggung jawab atas semua data yang di-*entry* pada SIPKD modul penatausahaan berkoordinasi dengan Bagian Perbendaharaan Biro Keuangan, dan Melaksanakan penelusuran Kendaraan yang Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU).

D. Pengurus Barang Pembantu

Pengurus barang pembantu bertugas dan berfungsi membuat Rencana Kebutuhan Barang Unit (RKBU) untuk tahun yang akan datang, Pencatatan seluruh Barang Milik Daerah yang berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, dan penyiapan Laporan Barang Pengguna Sementara (LBPS) dan Laporan Barang Pengguna Tahunan (LBPT) kepada pengurus barang.

E. Pengadministrasi Umum dan Kepegawaian

Pengadministrasi umum dan kepegawaian bertugas dan berfungsi menerima, mencatat, mengamankan, mengelompokan, mendokumentasikan surat atau dokumen menurut jenis dan sifatnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk tertib administrasi.

F. Penyimpan Barang Pembantu

Penyimpan barang pembantu bertugas dan berfungsi sebagai penerimaan, penyimpanan dan penyaluran barang pada unit pemakai, pencatatan secara tertib dan teratur penerimaan barang, pengeluaran barang dan keadaan persediaan barang ke dalam buku/kartu barang menurut jenisnya, dan pelaporan mengenai barang yang diurusnya berdasarkan Kartu Persediaan Barang apabila diminta dengan sepengetahuan atasan langsungnya.

3. SEKSI PENDATAAN & PENETAPAN

A. Petugas Layanan Informasi Data

Petugas layanan informasi data bertugas dan berfungsi sebagai penerima SKPD PKB/BBNKB dan SWDKLLJ, pencetakan Kepemilikan Kendaraan Bermotor, Memberikan Informasi kepada Wajib Pajak tentang Prosedur daftar

Ulang 1 Tahun, 5 Tahun dan Mutasi Kendaraan, dan Melaksanakan penelusuran Kendaraan yang Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU).

B. Pemeriksa Pajak

Pemeriksa pajak bertugas dan berfungsi sebagai yang menyiapkan dan menyediakan semua peraturan tentang PKB/BBNKB dan NJKB, memeriksa dan melakukan koreksi atas hasil penetapan dan pencetakan yang tercantum dalam NPPKB serta kelengkapan persyaratannya, berkoordinasi dengan petugas ruang kontrol apabila terdapat ketidak sesuaian data, melakukan validasi dan menyerahkan NPPKB ke bagian petugas penerimaan pembayaran dan meneliti kelengkapan permohonan keringanan/keberatan/kesalahan penetapan PKB/ BBNKB.

C. Penaksir Pajak

Penaksir pajak bertugas dan berfungsi sebagai penerima berkas dari petugas layanan pendaftaran, meneliti kelengkapan berkas pengesahan kendaraan bermotor; memeriksa keabsahan/kebenaran mengenai data subjek, objek, kode merek dan besaran tarif pajak dan menetapkan besaran Pajak PKB/BBNKB sesuai dengan Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) yang berlaku.

D. Pemroses Pemindahan Dan Mutasi

Pemroses pemindahan dan mutasi bertugas dan berfungsi sebagai penerima berkas Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dari petugas pembayaran dalam hal terdapat Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang tidak/belum dibayar oleh Wajib Pajak, mengerjakan dan menyelesaikan permohonan Surat Fiskal Antar Daerah, melakukan pencetakan Surat Fiskal Antar Daerah, mencatat

penerimaan dan pengeluaran serta sisa Surat Fiskal Antar Daerah dan membuat Berita Acara dalam hal terdapat Surat Fiskal Antar Daerah (FAD) yang rusak/batal dan dilaporkan kepada Pengurus Barang Pembantu.

E. Petugas Pemungut PAP & Retribusi Daerah

Petugas pemungut PAP & retribusi daerah bertugas dan berfungsi sebagai mengoperasikan perangkat SIMPA, mengamankan data dan perangkat SIMPA, mengelola data penetapan, penerimaan dan sisa yang belum dibayar, mencetak SKPD sesuai dengan jumlah nilai NPA, menyampaikan SKPD Pajak Air Permukaan dan SKRD RPKD secara langsung kepada Wajib Pajak dan Wajib Retribusi dan mengambil serta mengumpulkan data laporan realisasi PBBKB setiap bulan.

F. Pengolah Data Wajib Pajak Daerah

Pengolah data wajib pajak daerah bertugas dan berfungsi sebagai melakukan proses komputerisasi aplikasi SAMSAT untuk awal dan akhir hari pelayanan, mengamankan dan memelihara operasional komputer SAMSAT, melakukan penyempurnaan/perbaikan data Wajib Pajak, dan data kendaraan, melakukan koordinasi antar *user*; melakukan cetak/*print out*, dan melaporkan atas kerusakan baik *hardware* maupun *software* kepada Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan.

4. SEKSI PENERIMAAN & PENAGIHAN

A. Pengumpul dan Pengolah Data Evaluasi dan Pelaporan

Pengumpul dan pengolah data evaluasi dan pelaporan bertugas dan berfungsi sebagai Mengumpulkan dan mengolah data penetapan PKB/BBNKB

(Sam III-2), data realisasi PKB/BBNKB, membuat pembukuan dan pelaporan penerimaan PKB, BBNKB, PBBKB, PAP, Pajak Rokok, dan lain-lain PAD yang sah, melakukan koordinasi dengan SAMSAT se-Kota Bandung dalam hal mutasi kendaraan, mengelola koordinasi dengan Pengelola Administrasi Umum pada Sub Bagian Tata Usaha, mengumpulkan data yang diperlukan sebagai bahan Petunjuk Teknis Pelayanan Penerimaan dan Penagihan PKB, BBNKB, PAP, RPKD dan lain-lain PKB yang sah,enghimpun data potensi Kendaraan yang Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU) dan Kendaraan yang Belum Melakukan Daftar Ulang (KBMDU) berdasarkan *database* Kendaraan Bermotor dan melakukan penelitian permohonan keberatan atas pembayaran PKB, BBNKB, PAP, RPKD, serta lain-lain PAD yang sah.

B. Petugas Pembukuan

Petugas pembukuan bertugas dan berfungsi sebagai menerima NPA dari Dinas Teknis, Mencatat daftar Wajib Pajak Air Permukaan dan RPKD, mencatat tanda bukti pembayaran Bend 26 dan Bend 17 SKPD, dan Bend 26 dan Bend 17 SKRD, Mencocokan NPA dengan STPPD (Volume Penaksiran Air dan Wajib Pajak), Menghimpun, mencatat dan menyampaikan serta penerimaan DO BBM dari SPBU, mencetak tanda bukti pembayaran (Bend 26) dan (Bend 17) PAP dan RPKD, dan melakukan koordinasi Pengelola Administrasi Umum pada Sub Bagian Tata Usaha.

C. Penghimpun Pengolah Data

Penghimpun pengolah data bertugas dan berfungsi sebagai melakukan pengecekan setiap hari terhadap jumlah fisik SKPD yang dipergunakan dengan

jumlah SKPD yang tercantum dalam Laporan Penerimaan Harian PKB, BBNKB, SWDKLLJ, melakukan pembuatan Berita Acara penggunaan SKPD PKB/BBNKB dan/atau dokumen lain yang dipersamakan, karena batal/rusak, melakukan pengajuan kebutuhan Barang Kuasi untuk SKPD PKB/BBNKB dan SPPKB, melakukan koordinasi dengan Penyimpan Barang Pembantu, dan membuat laporan penggunaan SKPD NPKB/BBNKB secara periodik.

D. Bendahara Penerimaan Pembantu

Bendahara penerimaan pembantu bertugas dan berfungsi sebagai menyetorkan penerimaan daerah ke rekening Kas Umum Daerah, mencatat/membukukan penerimaan dan penyetoran pendapatan daerah (Pajak Daerah dan/atau Retribusi Daerah) ke dalam Buku Kas Umum, Buku Pembantu per rincian objek penerimaan dan Buku Rekapitulasi Penerimaan Harian, mencatat/membukukan penerimaan dan penyetoran pendapatan daerah PKB/BBNKB dari *online system,* SAMSAT Keliling dan *Drive Thru* ke dalam BKU, Buku Pembantu per rincian objek penerimaan dan rekapitulasi penerimaan harian,dan membuat berita acara pemeriksaan kas.

E. Pengelola Arsip dan Dokumen PKB/BBNKB

Pengelola Arsip dan Dokumen PKB/BBNKB bertugas dan berfungsi sebagai pengelola penatausahaan arsip SAMSAT disusun dengan aman, tertib, bersih, dan rapi serta mudah ditemukan, mengelompokan arsip berdasarkan jenis kendaraan, tanggal penetapan dan perwilayah, mengelompokan arsip aktif dan in aktif; melakukan penyusutan/penghapusan arsip berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, melaksanakan *back up* data arsip elektronik

(e-arsip) dan mengelola dan memelihara sarana, prasarana pelaksanaan kearsipan di SAMSAT disesuaikan dengan tipe dan kebutuhan, melaksanakan alih media arsip Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi arsip eletronik (e-arsip), Membuat Berita Acara pelaksanaan alih media arsip PKB/BBNKB, dan membuat Laporan bulanan perolehan hasil alih media arsip PKB/BBNKB.

3.1.2 Pajak Tahunan Kendaraan Bermotor

Pajak merupakan iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada pemerintah daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku pajak di peruntukan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Pajak Daerah terdiri atas Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten atau Kota.

Dari sebagian besar pajak yang di pungut oleh Daerah, salah satunya adalah Pajak Kendaraan Bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu Pajak Provinsi yang sejak tahun 1976 telah dipungut dengan menggunakan sistem administrasi manunggal di bawah satu atap yang menggabungkan pelayanan administrasi kendaraan bermotor dan pembayaran pajak. Penerimaan PKB tergantung pada perkembangan jumlah dan peningkatan nilai jual kendaraan bermotor tersebut.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak yang termasuk dalam golongan pajak langsung dan merupakan pajak lokal (daerah). Dipungut dari pemegang-pemegang kendaraan bermotor.

Yang dipungut Pajak Kendaraan Bermotor, karena memegang :

1. Kendaraan bermotor, yang digerakkan dangan motor yang dihidupkan dengan generator gas arang atau oleh yang memakai bahan bakar minyak tanah atau campuran minyak tanah dan bensin, terlepas dari hal apakah motor itu khusus diperuntukkan guna dipakai dengan minyak tanah atau dengan campuran minyak tanah dan bensin;
2. Segala kendaraan bermotor lainnya, yang tidak digerakkan oleh motor yang semata-mata memakai bensin sebagai bahan pembakar;
3. Kendaraan bermotor yang digerakkan oleh motor yang semata-mata memakai bensin sebagai bahan pembakar tetapi mempunyai berat total yang diizinkan 5.500 kg. atau lebih kendaraan bermotor yang digerakkan oleh motor dengan semata-mata menggunakan bensin sebagai bahan pembakar, yang mempunyai berat total yang diizinkan 3.500 kg. atau lebih.
4. Kereta tambahan (kereta gandengan) dari kendaraan bermotor.
5. Kendaraan bermotor seperti dimaksudkan dibawah c yang mempunyai berat total yang diperkenankan kurang dari 3.500 kg, kecuali yang telah dikenakan pajak rumah tangga atau yang dibebaskan dari pajak rumah tangga.

3.1.2.1 Tarif Pajak Tahunan Kendaraan Bermotor

Berdasarkan peraturan gubernur Jawa Barat nomor 33 Tahun 2013 pasal 12 Tarif PKB ditetapkan sebagai berikut :

A. Kepemilikan kendaraan bermotor pertama, sebesar 1,75% (satu koma tujuh puluh lima persen);

B. Kepemilikan kendaraan bermotor roda 4 (empat) atau lebih kedua dan seterusnya didasarkan atas nama dan alamat yang sama sesuai tanda pengenal diri, ditetapkan secara progresif sebagai berikut :

1. PKB kepemilikan kedua, sebesar 2,25 % (dua koma dua puluh lima persen);
2. PKB kepemilikan ketiga, sebesar 2,75 % (dua koma tujuh puluh lima persen);
3. PKB kepemilikan keempat, sebesar 3,25 % (tiga koma dua puluh lima persen);
4. PKB kepemilikan kelima dan seterusnya, sebesar 3,75 % (tiga koma tujuh puluh lima persen);

C. Kepemilikan kendaraan bermotor roda 2 (dua) kedua dan seterusnya, didasarkan atas nama dan alamat yang sama sesuai tanda pengenal diri, ditetapkan secara progresif sebagai berikut :

1. PKB kepemilikan kedua, sebesar 2,25 % (dua koma dua puluh lima persen);
2. PKB kepemilikan ketiga, sebesar 2,75 % (dua koma tujuh puluh lima persen);
3. PKB kepemilikan keempat, sebesar 3,25 % (tiga koma dua puluh lima persen);
4. PKB kepemilikan kelima dan seterusnya, sebesar 3,75 % (tiga koma tujuh puluh lima persen).

D. Kepemilikan kendaraan bermotor roda 3 (tiga) kedua dan seterusnya, didasarkan atas nama dan alamat yang sama sesuai tanda pengenal diri, ditetapkan secara progresif sebagai berikut :

1. PKB kepemilikan kedua, sebesar 2,25 % (dua koma dua puluh lima persen);
2. PKB kepemilikan ketiga, sebesar 2,75 % (dua koma tujuh puluh lima persen);

3. PKB kepemilikan keempat, sebesar 3,25 % (tiga koma dua puluh lima persen);

4. PKB kepemilikan kelima dan seterusnya, sebesar 3,75 % (tiga koma tujuh puluh lima persen).

3.1.2.2 Syarat Pembayaran Pajak

1. Identitas diri

a. Perorangan : KTP/SIM

b. Badan hukum : Salinan Akte Pendirian, Surat kuasa bermaterai cukup, ditandatangani pimpinan dan dibubuhi cap badan hukum yang bersangkutan

c. Instansi pemerintah: Surat tugas/Surat kuasa bermaterai cukup, dan ditandatangani oleh pimpinan dibubuhi cap instansi terkait

2. STNK asli

3. BPKB asli

4. Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPD yang telah divalidasi) tahun terakhir.

3.1.2.3 Alur Pembayaran Pajak dan Standar Waktu Pelayanan Alur Pembayaran Pajak

Tabel 3.1

Alur Pembayaran Pajak Motor (R-2)

Alur Pembayaran Pajak Motor (R-2)	
Tahap 1 →	Menuju loket progresif
Tahap 2 →	Mengambil nomor antrian di loket formulir
Tahap 3 →	Pendaftaran ke loket-1 / loket-2 sesuai nomor antrian
Tahap 4 →	Pembayaran di loket bank bjb
Tahap 5 →	Pengambilan stnk yang sudah selesai melakukan pengesahan dan pembayaran pajak di loket penyerahan
Selesai	

Sumber: SAMSAT Bandung Timur (10/04/2014)

Tabel 3.2

Alur Pembayaran Pajak Motor (R-4)

Alur Pembayaran Pajak Motor (R-4)	
Tahap 1 →	Menuju loket progresif
Tahap 2 →	Mengambil nomor antrian di loket formulir
Tahap 3 →	Pendaftaran ke loket-3
Tahap 4 →	Pembayaran di loket bank bjb
Tahap 5 →	Pengambilan stnk yang sudah selesai melakukan pengesahan dan pembayaran pajak di loket penyerahan
Selesai	

Sumber: SAMSAT Bandung Timur (10/04/2014)

Tabel 3.3

Standar Waktu Pelayanan

Jenis Pelayanan	Waktu
Pendaftaran Kendaraan Baru	30menit
Pendaftaran Kendaraan Mutasi Masuk/BBN II	30menit
Pendaftaran penelitian ulang STNK setiap tahun	5 menit
Pendaftaran STNK setelah 5(lima) tahun	15 menit

Sumber: SAMSAT Bandung Timur (10/04/2014)

3.2 Metode Penelitian

Mengenai masalah yang di bahas telah sesuai dengan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur. Dalam mencari suatu kebenaran dalam usulan penelitian ini maka usulan penelitian ini berdasarkan suatu metode.

Penelitian kualitatif merupakan bagaimana terjadinya kejadian, siapa yang terlibat, dan dimana terjadinya. Maka dalam penelitian ini mendapat gambaran mengenai kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur.

3.2.1 Desain Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Peneliti mengumpulkan data-data dari hasil observasi yang peneliti lihat dilapangan dan pengumpulan data-data yang peneliti peroleh, Data yang diperoleh

dengan cara mempelajari bahan acuan berupa tulisan dan kerangka ilmiah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini disesuaikan dengan tujuan penelitian, yaitu :

3.2.2.1 Studi Pustaka

Dalam penelitian yang peneliti gunakan dalam Studi Pustaka yaitu dengan membaca beberapa buku yang menjadi literatur buku-buku , dan peneliti mencari dan mengkaji website-website yang beraitan dengan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur.

3.2.2.2 Studi Lapangan

Untuk mencari bahan bahan-bahan penelitian peneliti melakukan peninjauan yang dilakukan langsung pada SAMSAT Bandung Timur dengan tujuan yakni, mencari bahan-bahan sebenarnya, bahan-bahan yang lebih banyak, lebih tepat, lebih *up to date*, disamping itu peneliti juga melakukan suatu penelitian dengan cara sebagai berikut:

A. Observasi

Pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung keadaan yang berhubungan dengan segala aspek penelitian. Observasi dilakukan peneliti

terhadap pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur. Dengan menggunakan cara penelitian di atas peneliti ingin mengetahui kebenaran pandangan teoritis tentang masalah yang diselidiki dalam hubungannya dengan dunia kenyataan. Disamping itu juga untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah dan mungkin petunjuk-petunjuk tentang cara memecahkannya.

B. Wawancara

Motede pengumpulan data dengan wawancara merupakan metode dengan cara berkomunikasi secara langsung dengan pimpinan instansi dan bagian-bagian yang menangani masalah yang diteliti. Peneliti melakukan wawancara dengan nara sumbernya, narasumber disini adalah pihak-pihak yang terlibat pada pelaksanaan pajak kendaraan bermotor. Dengan metode wawancara ini peneliti dapat memperoleh keterangan tentang suatu masalah yang diteliti dan cepat memperoleh informasi yang diinginkan dan melalui wawancara akan lebih dipercaya kebenarannya. Jadi dengan metode wawancara peneliti dapat memperoleh bahan-bahan, dimana peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih objektif tentang masalah yang diselidikinya.

3.2.3 Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini teknik penentuan informan merupakan salah satu cara untuk mendapatkan data. Teknik penentuan Informan dalam penelitian ini adalah *purposive*, yaitu sejumlah informan yang ditentukan berdasarkan pertimbangan

sesuai dengan objek penelitian yaitu aparatur yang bersangkutan mengenai pajak kendaraan bermotor. Pengambilan informan berdasarkan *Purposive*,yang peneliti lakukan yakni sebagai berikut :

1. Kepala seksi penerimaan dan penagihan di SAMSAT Bandung Timur, dipilih karena yang menjalankan program pemungutan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur.
2. Penaksir pajak di SAMSAT Bandung Timur, dipilih karena yang menentukan besaran pajak serta penginputan data pengguna layanan pajak kendaraan bermotor.
3. Aparatur diloket pelayanan terdiri dari polisi, dispenda dan bank jabar di SAMSAT Bandung Timur, dipilih karena mereka yang melaksanakan pelayanan.

Teknik penentuan Informan dalam penelitian bagi masyarakat adalah *accidental* , yaitu sejumlah informan yang sesuai dengan objek penelitian yaitu masyarakat yang pengguna layanan pajak kendaraan bermotor.

1. Masyarakat pengguna layanan pajak tahunan kendaraan bermotor, dipilih karena masyarakat sebagai pengguna layanan pajak kendaraan bermotor serta merasakan pelayanan yang diberikan SAMSAT Bandung Timur.

3.2.4 Teknik Analisa Data

Peneliti dalam teknik analisa data mengunakan metode deskriptif kualitatif, analisis deskriptif kualitatif merupakan analisis sebuah data yang diperoleh oleh peneliti. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan sebanyak-

banyak datanya mengenai pajak tahunan kendaraan yang kemudian data itu dipilih-pilih oleh peneliti yang kemudian akan dikelola oleh peneliti berdasarkan apa yang peneliti butuhkan dan kemudian dapat dijadikan kesimpulan. Aktifitas yang peneliti lakukan dalam menganalisis data yakni:

1. *Data Reduktion* (reduksi data), yaitu bagian dimana dalam memproses analisis dengan tujuan untuk memilah data tentang kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi pajak tahunan kendaraan bermotor untuk menjadikan sebuah fokus dalam penelitian ini dan membuang data yang tidak sesuai dengan data pajak tahunan kendaraan bermotor sehingga dari data yang sudah terkumpul data pajak tahunan kendaraan bermotor dapat dijadikan kesimpulan. Semua data tersebut dipilih dan digunakan sesuai dengan .
2. *Data Display* (penyajian data), yaitu sebuah data yang tersusun sesuai dengan data dan hasil dari observasi, tinjauan pustaka dan wawancara yang berhubungan dengan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur yang akan di tariknya sebuah kesimpulan, guna untuk memudahkan memahami apa yang sedang susunan informasi yang memungkinkan dapat ditariknya suatu kesimpulan, sehingga memudahkan untuk memahami apa yang sedang terjadi .
3. *Conclusion Verification* (penarikan kesimpulan), yaitu kesimpulan yang dapat dilakukan dengan cara meninjau kembali kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur agar dapat di tarik sebuah kesimpulan.

4. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi terkait dengan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Selain melalui wawancara dan observasi di SAMSAT Bandung Timur, peneliti menggunakan arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto terkait dengan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran.

3.2.5 Teknik Keabsahan Data

Salah satu teknik dalam mengecek keabsahaan sebuah data dengan cara triangulasi. Triangulasi adalah suatu teknik untuk pemeriksaan kabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan dakan pembandingan terhadap data tersebut.

Triangulasi yang dipakai yaitu :

A. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber merupakan membandingkan dan mengecek kepercayaan sebuah informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam sebuah penelitan kualitatif. Peneliti dalam penelitian ini

menggunakan triangulasi sumber untuk mencari sumber lain yang di peroleh untuk perbandingan data yang ada dengan data yang diperoleh dari narasumber.

B. Triangulasi Metode

Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, obervasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara dan obervasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Triangulasi sumber bertujuan untuk membantu mengurangi kekeliruan dalam pengumpulan data.

C. Triangulasi Teori

Triangulasi teori yaitu hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang televan untuk menghindari sebuah kesimpulan tersendiri dari peneliti. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoretik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh.

3.2.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penulis melaksanakan penelitian pada SAMSAT Bandung Timur. yang berlokasi di Jalan Soekarno Hatta No. 528 Telepon (022) 7500240 Bandung 40286. Adapun jadwal penelitian in sebagai berikut:

Tabel 3.4

Jadwal Penelitian

Waktu / Kegiatan	2013	2014						
	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli
Penyusunan Rancanan Judul								
Survey Pendahuluan / Observasi Awal								
Studi Pustaka								
Penyusunan Usulan Penelitian								
Seminar Usulan Penelitian								
Penelitian di Lapangan 1. Wawancara 2. Observasi 3. Dokumentasi								
Pengolahan Data								
Sidang Skripsi								