

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pelanggan atau masyarakat salah satunya adalah SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap). Konsep layanan ini bertugas melayani masyarakat dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Samsat merupakan instansi atau kantor bersama yang merupakan pelayanan dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor, dan pemungutan pajak kendaraan bermotor serta sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan. Samsat mempunyai proses pelayanan pajak kendaraan yang di dalamnya terdapat tiga komponen yaitu berkas (cek fisik), bayar pajak, dan pelayanan. Proses dalam pembayaran pajak adalah wajib pajak datang ke samsat dengan mengisi formulir permohonan perpanjangan STNK sesuai data di STNK dan BPKB. Formulir dapat di ambil di loket pendaftaran. Lengkapi formulir dengan lampiran berkas yang dibutuhkan. Berkas yang harus dilampirkan:

(Perpanjangan pajak STNK tahunan)

- STNK Asli + Fotokopi
- Fotokopi BPKB
- KTP asli + Fotokopi sesuai nama di STNK dan BPKB

(Perpanjangan Pajak STNK Lima Tahunan)

- Cek Fisik Kendaraan
- STNK Asli + Fotokopi
- Fotokopi BPKB
- KTP asli + Fotokopi sesuai nama di STNK dan BPKB

Setelah selesai melengkapi berkas, serahkan berkas permohonan perpanjangan Pajak STNK tersebut ke Loker Penyerahan berkas. Silahkan tunggu sampai dipanggil nama sesuai data yang tercantum di STNK. Wajib pajak akan diberikan slip pembayaran Pajak yang telah tercantum biaya pajak yang harus dibayar. Serahkan Slip pembayaran dan uang sebesar biaya pajak ke Kasir. Selesai membayar pajak, wajib pajak akan memperoleh bukti pelunasan pembayaran pajak dan bukti tersebut diserahkan ke loket Pengambilan STNK. Wajib pajak menunggu hingga namanya dipanggil. STNK baru wajib pajak telah diperpanjang satu tahun ke depan. Untuk proses lima tahunan, setelah selesai proses pembayaran pajak STNK, bawa bukti pembayaran pajak tersebut ke loket pengambilan TNKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) untuk mengambil Plat nomor yang baru.

Pajak merupakan sektor yang cukup berpengaruh dalam pelaksanaan pembangunan nasional yang bersifat fisik maupun non fisik, karena sebagian besar pembiayaan pembangunan nasional tersebut dibiayai oleh sektor pajak yang termasuk di dalamnya sektor Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Mengingat pentingnya sektor Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak BBNKB dalam rangka pembangunan nasional, maka aparat pemerintah perlu memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan memuaskan kepada wajib pajak.

Harapan dari para wajib pajak adalah adanya pelayanan yang cepat dan memuaskan. Menurut Surat Keputusan MENPAN No 63 tahun 2003, standar pelayanan publik adalah setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi

penerima pelayanan. Sehingga pelayanan samsat perlu memperhatikan dan menerapkan standar, prinsip, pola penyelenggaraan, biaya, pengawasan, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan. Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak akan memberikan dampak pada keinginan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan tepat pada waktunya, sehingga akan mampu mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah dari aspek pajak kendaraan.

Samsat merupakan bentuk layanan yang memberikan pelayanan dalam hal pajak kendaraan bermotor dan pajak bea balik nama kendaraan bermotor. Dua jenis pajak ini mempunyai nilai *financial* yang cukup besar, maka tak heran jika para wajib pajak mendapatkan haknya untuk memperoleh pelayanan yang cepat dan memuaskan. Wajib pajak sebagai objek pajak berhak mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu mendapatkan adanya pelayanan yang cepat dan memuaskan karena mereka telah memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak (PKB maupun BBNKB). Namun kenyataan yang ada jalur resmi lebih banyak memakan waktu dikarenakan harus mengantri sehingga pelayanan jalur resmi terkesan lambat. Keberadaan biro jasa menjadi bagian solusi untuk yang tidak mempunyai waktu. Pilihan kecepatan dan kepastian layanan mengakibatkan wajib pajak lebih banyak memilih menggunakan biro jasa untuk pembayaran pajak kendaraan.

Kecepatan dan kualitas layanan menjadi fokus penelitian, peneliti dalam menganalisis beberapa biro jasa yang ada di Bandar Lampung seperti Princess, Gajah Mada, dan Jaya King's membandingkan dengan kualitas pelayanan yang melalui jalur resmi (Samsat) berdasarkan pada lima dimensi Kualitas Pelayanan

yaitu: Reliability (Kehandalan), Assurance (Jaminan), Tangibles (Bukti Langsung), Emphaty (Empati) dan Responsieness (Daya Tanggap).

Berdasarkan uraian dilatar belakang penelitian, maka penulis menyusun tesis dengan judul: “Efektivitas Pelayanan Samsat (Studi Perbandingan antara Biro Jasa & Jalur Resmi di Bandar Lampung)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Berapa besar perbedaan efektivitas pelayanan Samsat (Studi perbandingan antara Biro Jasa & Jalur Resmi di Bandar Lampung)?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan efektivitas pelayanan Samsat (Studi perbandingan antara Biro Jasa & Jalur Resmi di Bandar Lampung).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terdiri dari:

1. Manfaat Akademis

Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam memperkaya khazanah kajian ilmu pemerintahan pada umumnya dan pengembangan disiplin ilmu pelayanan publik pada khususnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penulisan penelitian ini diharapkan memberikan manfaat untuk:

a) Kantor SAMSAT Bandar Lampung

Menjadikan gambaran dalam peningkatan pelayanan publik yang baik dan efektif kepada masyarakat.

b) Masyarakat

Menjadikan arahan untuk dapat mengetahui dan menikmati bentuk pelayanan yang ada di dalam Kantor SAMSAT Bandar Lampung dengan baik.