

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada hakekatnya tugas pokok pemerintah sebagai organisasi publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga aparat pemerintah memiliki kewajiban dan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak. Terselenggaranya pelayanan publik yang profesional merupakan tanggungjawab bersama antara pemerintah dan masyarakat, karena mendapatkan pelayanan yang memuaskan merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Drs. Feisal Tamin :*“Pelayanan publik yang profesional setidaknya harus mencerminkan akuntabilitas dan responsibilitas. Untuk dapat memberikan pelayanan public yang baik maka aparat pemerintah perlu memahami prinsip – prinsip pelayanan yang baik yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi serta kenyamanan. Profesionalisme aparat dalam memberikan pelayanan dengan sendirinya akan menggambarkan citra pelayanan yang diberikan kepada publik.”*(12092019).

Dalam SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 8 tahun 1993 tentang pelayanan kepada masyarakat telah ditegaskan bahwa aparat pemerintah harus memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat yang didasarkan pada prinsip – prinsip pelayanan publik, yaitu :

- a. Peningkatan mutu produktivitas instansi pemerintah dalam pelayanan umum.
- b. Upaya mengefektifkan tatalaksana pelayanan.
- c. Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa, dukungan dan peran sertamasyarakat.
- d. Menghindari prosedur birokratik yang berlebihan.
- e. Kecepatan, ketepatan waktu dan akses informasi kepada yang dilayani.

Salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap). Organisasi ini bertugas melayani masyarakat dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Sektor pajak adalah sektor yang berpengaruh dalam pelaksanaan pembangunan nasional yang bersifat fisik maupun non fisik, karena sebagian besar pembiayaan pembangunan tersebut dibiayai oleh sektor pajak yang termasuk

di dalam Sektor Pajak 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 memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Dalam Perda Provinsi Daerah tingkat I wajib pajak mempunyai kewajiban untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor satu kali selama satu tahun.

Adapun hasil observasi di kantor SAMSAT Kota Kupang ditemukan bahwa PKB sangat berpengaruh terhadap pajak daerah sehingga dengan sendirinya pajak daerah akan menurun apabila tunggakan pajak kendaraan bermotor tidak dibayar oleh masyarakat atau tidak dapat ditagih. Jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor dari beberapa tahun terakhir mengalami peningkatan dalam penunggakan pembayaran, hal ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 1.1
Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
SAMSAT Kota Kupang
Tahun 2015-2017

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor	Jumlah Kendaraan Yang Menunggak	Jumlah Tunggakan Pajak (dalam rupiah)
2015	33.076	12.038	522.716.865
2016	33.147	14.113	843.128.933
2017	36.962	15.327	1.223.892.359

Sumber: badan pusat statistik (BPS) tahun 2018

Dari data pajak di atas menunjukkan bahwa 3 tahun yang ada mengalami penurunan hal ini disebabkan karena terjadinya tunggakan PKB yang diperoleh dari tahun ke tahun sangat meningkat sehingga menyebabkan pajak cenderung menurun. Terlihat dalam presentase trend perbandingan tahun maka tunggakan PKB sangat berpengaruh negatif terhadap pajak daerah.

Dengan adanya kenaikan jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor, hal ini dikarenakan kurangnya kesadaran, pengertian, dan kualitas pelayanan serta pemahaman para pemilik kendaraan bermotor untuk melaksanakan kewajibannya sebagai pemilik barang (kendaraan bermotor) yang harus taat pada peraturan yang berlaku. Kondisi ekonomi para pemilik kendaraan yang lemah menyebabkan mereka menghindarkan diri dari tanggung jawabnya sebagai pemilik kendaraan bermotor maka saat itu terjadinya tunggakan PKB terhadap pajak. Adapula tunggakan terjadi karena mengalami kecelakaan yang mana para pemilik kendaraan pajak merupakan salah satu sumber keuangan daerah untuk membiayai kegiatan pemerintah dan pembangunan daerah.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan judul: ***“Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Kota Kupang.”***

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka masalah yang perlu dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT kota Kupang?
2. Faktor-faktor apa yang menjadi penghambat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kota Kupang?

C. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari Penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat kota Kupang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kota Kupang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Praktis:
 - Penelitian tentang kualitas pelayanan ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi tambahan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan

kualitas pelayanan publik.

- Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan tambahan dan pertimbangan bagi Kantor SAMSAT Kota Kupang maupun lembaga terkait untuk menambah referensi tentang kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Kegunaan Teoritis:

- Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan penulis serta dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.