

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara hukum yang menganut paham kedaulatan rakyat. Konsekuensi atas paham kedaulatan rakyat adalah kekuasaan penguasa bersumber pada kehendak rakyat. Hukum yang berlaku berasal dari aspirasi atau kehendak rakyat, termasuk adanya pelaksanaan otonomi daerah demi kesejahteraan rakyat di Indonesia.

Kebijakan otonomi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-undang No.33 tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah, telah memberikan dampak yang sangat luas terhadap pelaksanaan pemerintah di daerah, otonomi yang diberikan kepada daerah merupakan otonomi yang luas, nyata, dan bertanggung jawab. Melalui pendekatan otonomi, maka penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pembangunan daerah akan berjalan lebih efektif dan efisien karena kedekatan antara lembaga pemerintahan dengan masyarakat.

Pajak daerah merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memegang peranan penting dalam rangka membiayai urusan rumah tangga daerah, baik dalam pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintah

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh

pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah, pajak daerah terbagi dua, yaitu : Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten Kota.

Undang-undang No. 34 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah,pasal 2 ayat 1 disebutkan bahwasanya jenis pajak provinsi terdiri dari :

1. Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air
2. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air
3. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
4. Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan

Sumber pendapatan asli daerah yang berasal dari sektor pajak daerah yang cukup penting dan potensial adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) karena banyak menunjang pembiayaan daerah.

Upaya dilakukan oleh Pemerintah untuk mewujudkan peningkatan pendapatan daerah, diantaranya pengelolaan pemungutan dan pengurusan pajak kendaraan bermotor dilakukan pada satu kantor yang melibatkan beberapa unsur yang terkait didalam pengelolaannya. Pemungutan pajak kendaraan bermotor yang dilaksanakan pada satu kantor ini dikenal dengan istilah SAMSAT (sistem administrasi manunggal satu atap), dimana didalamnya terdapat kerjasama antara pihak Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), Pemerintah Daerah dalam hal ini Dinas Pendapatan

Sistem Administrasi Manunggal Di bawah Satu Atap yang disingkat dengan SAMSAT merupakan salah satu organisasi publik yang bertugas melayani masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Biaya Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), mutasi dan lain-lain. Salah satu tujuan pembentukan kantor bersama SAMSAT ini adalah untuk memudahkan pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) serta untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pengurusan registrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ).

Kantor Bersama SAMSAT sebagai organisasi pelayanan publik didalamnya mencakup kegiatan pelayanan berbagai pajak bagi perorangan maupun organisasi. Arah kegiatan pelayanan adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam hal ini adalah wajib pajak. Seluruh kegiatan pelayanan pada Kantor SAMSAT diarahkan guna memberikan pelayanan kepada masyarakat yang secara langsung memberikan kontribusi pendapatan untuk mendukung kegiatan pembangunan.

Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik memberikan definisi dari pelayanan umum adalah: segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk

barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹

Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

penyelenggara pelayanan publik sudah seharusnya Kantor SAMSAT dapat memberikan pelayanan yang dinilai cukup memuaskan, akan tetapi dalam kenyataannya masih banyak pelayanan aparat pemerintah yang tidak memuaskan masyarakat dan jauh dari prinsip-prinsip pelayanan publik. Kualitas pelayanan kepada masyarakat (publik) seringkali merupakan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah. Pemerintah harus senantiasa mampu menyediakan pelayanan dengan kualitas yang mendekati harapan masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu cara yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik. IKM yang rendah menunjukkan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik, sedangkan Penyelenggara Pelayanan Publik dianggap berhasil dengan kualitas pelayanan yang baik apabila IKM dapat menunjukkan angka yang tinggi.

¹Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan*

Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), Samsat juga telah dibentuk. Samsat di Provinsi DIY dinamakan Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta. Kantor ini berkomitmen untuk menerapkan, memelihara, mendukung, mengembangkan dan memantau sistem pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat dan para Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada khususnya.

Pelayanan secara profesional merupakan visi Samsat Kota Yogyakarta dan diterjemahkan ke dalam misinya yaitu (1) meningkatkan keamanan dan kenyamanan kepada Wajib Pajak; (2) meningkatkan kemampuan dan disiplin bagi petugas; dan (3) meningkatkan pelayanan dalam registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.

Samsat Yogyakarta telah menetapkan dasar dan panduan jasa pelayanan yang dapat diterima oleh Wajib Pajak yang dituangkan dalam Panduan Sistem Manajemen Mutu yang berlaku sejak 7 September 2009. Standar pelayanan tersebut adalah (1) pelayanan pada Kantor Bersama Samsat berlandaskan pada etika pelayanan, terintegrasi dan saling menghormati, (2) pelayanan pada Kantor Bersama Samsat diselenggarakan secara profesional, (3) setiap petugas berupaya meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan bekerja untuk meningkatkan mutu pelayanan, dan (4) cepat memahami dan memenuhi harapan pelayanan terhadap masyarakat secara konsisten.

Berdasarkan hal tersebut diatas, penulis ingin mengkaji lebih mendalam mengenai pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dalam penelitian

yang berjudul; **PELAKSANAAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA YOGYAKARTA.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka ada beberapa hal yang dapat dirumuskan sebagai rumusan masalah dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana proses pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta?
2. Apa saja kendala yang menghambat proses pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah seperti yang diuraikan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta
2. Untuk menganalisis kendala yang menghambat proses pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta

D. Tinjauan Pustaka

Sebelum penelitian ini dilaksanakan, maka perlu adanya tinjauan pustaka sebagai landasan teori agar nantinya dapat dengan mudah memahami arah

penelitian ini. Adapun beberapa hal yang perlu ditinjau dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pajak Kendaraan Bermotor

Pengertian pajak daerah berdasarkan UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah “kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

UU No 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak yang dikelola daerah ada 2 jenis:

- 1) Pajak provinsi, terdiri dari:
 - a. Pajak kendaraan bermotor
 - b. Pajak bea balik nama kendaraan bermotor
 - c. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor, dan
 - d. Pajak air permukaan
 - e. Pajak rokok.
- 2) Pajak kabupaten atau kota, terdiri dari:
 - a. Pajak hotel
 - b. Pajak restoran
 - c. Pajak hiburan
 - d. Pajak reklame
 - e. Pajak penerangan jalan

- f. Pajak mineral bukan logam dan batuan
- g. Pajak parkir
- h. Pajak air tanah
- i. Pajak sarang burung walis
- j. Pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan
- k. Bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Pengertian pajak daerah berdasarkan UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah “kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor.² Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau Badan yang memiliki dan/atau menguasai Kendaraan Bermotor.³

Adapun tarif pajak kendaraan bermotor diatur dalam Pasal 6 UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagai berikut:

- a. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor pribadi ditetapkan sebagai berikut:

² Pasal 3 ayat (1) UU No. 28 Tahun 2009

³ Pasal 4 ayat (1) UU No. 28 Tahun 2009

1. Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor pertama paling rendah sebesar 1% (satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen);
 2. Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% (dua persen) dan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).
- b. Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama dan/atau alamat yang sama
 - c. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah/TNI/POLRI, Pemerintah Daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah, ditetapkan paling rendah sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dan paling tinggi sebesar 1% (satu persen).
 - d. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan paling rendah sebesar 0,1% (nol koma satu persen) dan paling tinggi sebesar 0,2% (nol koma dua persen).
 - e. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

2. Pelayanan Publik

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna,

yang pertama tentang perihal atau cara melayani, yang kedua mengenai

usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), kemudian perihal kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.⁴

Dari sisi perspektif hukum, pelayanan publik dapat dilihat sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduknya atas suatu pelayanan.⁵

Pelayanan publik dari sisi hukum diletakkan pada jaminan konstitusi, yaitu UUD 1945 sebagai hukum dasar. Sesuai dengan amanat Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 yang berbunyi:⁶

“Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dalam pemerintahan”

Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik.⁷

⁴<http://kamusbahasaIndonesia.org/pelayanan>, diakses pada 20 Juli 2014

⁵Sirajuddin dkk, 2011. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*, Malang: Setara Press. Hal. 12.

⁶ Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945

⁷ Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Pelayanan publik (*publik service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).⁸

Pelayanan publik merupakan bentuk pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat terhadap pemerintah. Teori ilmu administrasi mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan fungsi pelayanan kepada masyarakat.

3. Asas Pelayanan Publik

Asas hukum adalah aturan dasar dan prinsip-prinsip hukum yang abstrak dan pada umumnya mendasari peraturan *konkrit* dan pelaksanaan hukum.⁹ Setiap warga negara tidak akan pernah bisa menghindar dari hubungan dengan birokrasi pemerintah. Pada saat yang sama, birokrasi pemerintah adalah satu-satunya organisasi yang memiliki legitimasi untuk memaksakan berbagai peraturan dan kebijakan menyangkut masyarakat dan setiap warga negara.¹⁰

Itulah sebabnya pelayanan yang diberikan menuntut tanggung jawab yang tinggi. Agar tercapainya tujuan dalam mensejahterakan masyarakat maka pemberi pelayanan harus mempunyai dasar asas pelayanan publik.

⁸Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media. Hal. 15.

⁹Sirajuddin dkk, *Hukum Pelayanan Publik...* hlm. 21.

¹⁰ Agus Dwiyanto, 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, Cetakan ketiga.

Asas pelayanan publik yang ada dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

4. Karakteristik Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman seperti yang telah dikutip oleh Zulian Yamit¹¹ mengidentifikasi bahwa terdapat lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.

Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

- a. Keandalan (*reliability*)

Yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah yang dijanjikan

b. Daya tanggap (*responsiveness*)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

c. Jaminan (*assurance*)

Yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguraguan.

d. *Empathy*

Yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

e. Bukti langsung (*tangibles*),

Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

5. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Kepuasan pelanggan merupakan hasil yang dirasakan oleh penerima jasa sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Pengguna jasa (pelanggan) cenderung merasa puas apabila harapan pelanggan terpenuhi, dan merasa amat senang apabila harapan mereka terlampaui. Pelanggan

yang puas cenderung akan loyal lebih lama, membeli lebih banyak barang

peka terhadap perubahan harga, dan pembicaraannya menguntungkan perusahaan.

Indikator kepuasan dalam sektor publik dapat merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat terdiri dari 14 unsur kepuasan yaitu sebagai berikut:

- a. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- b. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan

- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- n. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang

digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dari regulasi tersebut dapat diketahui bahwa pemerintah berusaha untuk menciptakan kepuasan masyarakat melalui berbagai peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran mengenai arah dan tujuan penelitian ini, maka penyusun menjelaskan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan: Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Tinjauan Pustaka, dan Sistematika Penulisan

BAB II: Tinjauan Umum: Pajak Kendaraan Bermotor, Pelayanan Publik, Asas Pelayanan Publik, Karakteristik Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.

BAB III: Metodologi Penelitian: Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, Narasumber, dan Metode Analisis Data

BAB IV: Hasil Penelitian dan Analisis: Profil SAMSAT Kota Yogyakarta, Proses Pelayanan Pembayaran Pajak kendaraan Bermotor di

**SAMSAT Kota Yogyakarta, Kendala Proses Pelayanan Pembayaran Pajak
kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta, Analisis**

DAFTAR V: Daftar yang berisikan Logomula, Saran, saran dan Daftar