

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Konteks penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah merupakan aktor pertama dan utama yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak-hak rakyat. Hal ini, dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya. Masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, meskipun terkadang tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan yang ada. Ini didukung didalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman pelayanan publik, isinya menjelaskan bahwa Standar dalam pelayanan publik adalah prosedur pelayanan, waktu pelaksanaan, biaya pelayanan, produk layanan, sarana prasarana dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Pedoman umum tentang pelayanan publik yang digunakan adalah Undang- Undang No. 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Fitranti (2014)

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu penerimaan pajak yang mempengaruhi tingginya pendapatan daerah. Oleh karena itu,

perlu adanya optimalisasi dari penerimaan PKB melalui berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor ini, salah satunya adalah dengan cara meningkatkan kepuasan Wajib Pajak (WP) kendaraan bermotor melalui pemberian kualitas pelayanan yang optimal. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan akan berdampak pada peningkatan kepuasan WP kendaraan bermotor sehingga diharapkan berdampak pada kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam membayar atau melunasi kewajiban perpajakan kendaraan bermotornya (Perdana Thomas Putra Arjuna 2013)

Menyikapi hal ini, DIY mempunyai komitmen untuk meningkatkan pelayanan publik dengan mengeluarkan Peraturan Daerah (Perda) Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 tahun 2014 tentang pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta yang bisa menjadi pijakan atau landasan hukum bagi usaha peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah. Pedoman ini memberikan kebebasan kepada pemerintah daerah kabupaten maupun kota untuk mengupayakan terciptanya pelayanan masyarakat dengan mengacu pada standar pelayanan dan asas-asas pelayanan yang berkualitas. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik, salah satu upayanya adalah dengan memperbaiki sistem dan prosedur layanan melalui berbagai macam program inovasi yang berorientasi kepada masyarakat. Banyak berbagai organisasi pemerintah yang melakukan berbagai macam inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satu diantaranya adalah Kantor Bersama SAMSAT di D.I. Yogyakarta.

SAMSAT atau Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap ini terdapat 3 unit kerja yang terkait dan berhubungan, yaitu Kepolisian Negara (POLRI) yang mempunyai fungsi dan kewenangan di bidang registrasi dan identifikasi Kendaraan Bermotor, Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPPKA) pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan PT. Jasa Raharja di bidang asuransi kecelakaan Lalu lintas. Ketiga unit kerja ini sama-sama bertujuan memberikan pelayanan publik secara prima kepada masyarakat (pangalila , 2014)

Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT di DIY selama ini masih belum dapat memuaskan keinginan masyarakat. Salah seorang wajib pajak mengeluhkan pengalamannya ketika hendak mutasi dari luar daerah. Petugas SAMSAT Bantul terkesan tidak peduli akan kesulitan yang dialami wajib pajak tersebut, sehingga wajib pajak tersebut merasa dipermainkan dan wajib pajak mengeluhkan sistem antrian di SAMSAT Bantul yang tidak urut ([www.suaramerdeka.com](http://www.suaramerdeka.com)). Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memecahkan permasalahan yang sering terjadi di Kantor Bersama SAMSAT, maka dibutuhkan suatu inovasi pelayanan supaya pelayanan menjadi lebih baik. Seiring dengan dikeluarkannya Peraturan Bersama Gubernur DIY, Kapolda DIY serta Direktur Operasi PT. Jasa Raharja Nomor : 35 Tahun 2008, Nomor: B/4820/XI/2008 serta Nomor : SKEB/12/2008 mengenai program peningkatan pelayanan prima SAMSAT, dibentuklah SAMSAT *Corner*. Pengembangan Samsat *Corner* ini di latar belakang dengan semangat reformasi birokrasi yang mencoba mengakomodir tuntutan dari masyarakat pemilik kendaraan, banyaknya calo atau perantara

yang menghadang menawarkan jasa pengurusan setiap masuk kedalam Samsat dan berbagai ancaman dipersulit serta kesan dari birokrasi yang berbelit-belit sudah menghantui masyarakat pemilik kendaraan sebelum melakukan proses di Samsat. Untuk itu perlu pembuktian dari Samsat tentang proses pembayaran pajak yang mudah, murah dan transparan. Program Samsat *Corner* memang merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, dalam eksposenya bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan murah dalam rangka pembayaran pajak kendaraan yang oleh setiap pemilik kendaraan bermotor setiap tahun. Karena, masyarakat tidak usah repot-repot datang ke kantor Samsat pusat cukup datang ke Samsat Corner Mall atau pasar modern, hanya dalam hitungan menit urusan yang sebelumnya harus diselesaikan sampai berjam-jam bisa selesai dengan lancar.

**Tabel 1**  
**Jumlah kendaraan bermotor di D.I. Yogyakarta**  
**Number of motorized vehicles in D.I Yogyakarta**  
**Tahun 2014**

Jenis kendaraan <i>Type of motorized vehicles</i>						
Kabupaten kota	Mobil penumpang/ <i>passenger car</i>	Bus	Mobil sedan/load <i>vehicles</i>	Kendaraan khusus/ <i>vehicles</i>	Sepeda motor/ <i>motor cycle</i>	Jumlah/ total
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kulonprogo	7.567	457	3.997	59	137.322	149.402
Bantul	33.789	788	13.889	56	412.665	461.187
Gunungkidul	10.363	789	6.258	63	172.416	189.889
Sleman	70.080	6.937	15.080	90	590.182	682.405
Ditlantas	48.163	2.161	13.287	246	316.318	425.175
<b>DIY</b>	<b>169.962</b>	<b>11.168</b>	<b>52.511</b>	<b>514</b>	<b>1.673.903</b>	<b>1.908.058</b>

*Sumber: Badan Pusat Statistik DIY*

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar seluruh DIY dengan berbagai macam jenis kendaraan bermotor serta kabupaten yang ada di DIY antara lain adalah Kulonprogo jumlah total kendaraan bermotor 149.402, Bantul 461.187, Gunung Kidul 189.889, Sleman 682.405, Diklat 425.171 dengan jenis kendaraan yang tercatat mulai dari Mobil penumpang, Bus, Sedan, Sepeda Motor sehingga secara keseluruhan jumlah total kendaraan bermotor yang tercatat di DIY tahun 2014 adalah 1.908.085.

Salah satu program inovasi yang dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah adalah SAMSAT *Corner* yang lokasinya berada di Galeria Mall. SAMSAT *Corner* terbilang cukup unik karena letak keberadaan SAMSAT *Corner* berada ditempat keramaian seperti pusat perbelanjaan, mal, dan supermarket. Ini merupakan salah satu upaya Dinas Pendapatan Daerah untuk mempermudah masyarakat dalam hal Pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), Pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan). Melalui program SAMSAT *Corner* wajib pajak tidak perlu melalui proses yang panjang, waktu yang lama serta jarak jauh yang harus ditempuh jika membayar pajak di Kantor Induk SAMSAT. (Novrianto, Arnold Dwi. 2014)

Namun walaupun demikian dari hasil Samsat *Corner* ini juga belum tentu direalisasikan dengan optimal, dari hasil penelitiandi Samsat *Corner* Amplaz (Saputri, Ariyanti dan F. Winarni. 2014) Samsat *Corner* masih mengalami hambatan seperti keterbatasan Ruang Pelayanan menghambat petugas dan konsumen Wajib

Pajak dalam proses pelayanan, disamping itu juga jenis pelayanan yang ada di Samsat *Corner* terbatas hanya melayani pajak tahunan, serta kendala lain adalah jaringan internet yang selalu *Offline* juga yang tidak kalah penting SOP yang ada belum jelas.

Kemudian penulis mencoba melakukan Prapenelitian untuk melihat fenomena yang terjadi di Samsat *Corner* Galeria Mall (Senin, tgl 2 maret 2015) Pelayanan Samsat *Corner* di Galeria Mall ini belum tentu bisa mewujudkan pelayanan yang prima dengan sepenuhnya karena masih terlihat antrian panjang yang ingin membayar pajak tetapi tidak mendapat tempat duduk yang memadai lagi, kursi yang tersedia sudah penuh, kemudian proses yang panjang terlihat karena petugas yang melayani wajib pajak terlihat hanya tiga orang, tetapi antrian wajib pajak kendaraan bermotor menumpuk banyak. Selain itu juga gerai Samsat *Corner* ini dekat juga dengan pintu keluar parkir menyebabkan suhu panas sehingga dalam proses pembayaran pajak kualitas fasilitas buruk. Agar bisa melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dan bagaimana pelaksanaan Pelayanan Samsat *Corner* Galeria Mall ini. Berdasarkan dari uraian yang dibahas sebelumnya maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Pelayanan Samsat *Corner* Dalam Meningkatkan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2014”.

## **1.2. Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat merumuskan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah;

- a. Bagaimana implementasi Pelayanan SAMSAT *CornerGaleriaMall*D.I Yogyakarta dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak kendaraan bermotor?
- b. Faktor-Faktor apasaja yang mempengaruhi implementasi PelayananSAMSAT *CornerGaleriaMall*?

### **1.3.Tujuan**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagai mana Implementasi pelayanan samsat *Corner*
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan samsat *Corner*.

### **1.4.Manfaat**

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis dan manfaat praktis. Adapun manfaat teoritis ini adalah:

- a. Mengembangkan kajian tentang studi implementasi Pelayanan Samsat *Corner* Dalam Rangka Menigkatkan Pelayanan Wajib Pajak kendaraan bermotor.
- b. Melengkapi referensi kajian tentang implementasi Program Pelayanan Samsat *Corner* Dalam Rangka Menigkatkan Pelayanan Wajib Pajak kenderaan bermotor.

Sedangkan manfaat praktis yakni:

- a. Menyediakan bahan informasi dan *feedback* pemerintah D.I Yogyakarta tentang pelaksanaan Pelayanan Samsat *Corner* Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik.