

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Pendapatan Asli Daerah yang cukup potensial dihasilkan dari pajak daerah yakni pajak kendaraan bermotor, adapun sumber-sumber pendapatan daerah adalah (1). Hasil pajak daerah, (2). Hasil retribusi daerah, (3). Hasil perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah lain yang dipisahkan, pajak kendaraan bermotor termasuk retribusi daerah, berdasarkan undang-undang No.34 Tahun 2000 dan komponen pajak provinsi berdasarkan undang-undang terdiri dari pajak kendaraan bermotor dan kendaraan diatas air (PKB), bea balik nama kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air (BBNKB), pajak bahan bakar kendaraan bermotor, dan pajak pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah dan air permukaan.<sup>1</sup>

Untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor pemerintah daerah menyediakan tempat untuk membayar pajak kendaraan yakni Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD). Samsat juga memiliki wadah yang melaksanakan tugasnya dan bekerjasama dengan 3 instansi pemerintah yang lainnya yaitu Dinas Pendapatan Daerah Propinsi dan Kepolisian Negara Republik Indonesia dan PT. Jasa Raharja (Persero) Tugas pelayanan yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) merupakan hal-hal yang menyangkut dengan kendaraan bermotor adapun tugasnya

adalah; (a) Membuat, menerbitkan dan mengesahkan Surat Tanda Nomor Kendaraan atau yang biasa disebut dengan (STNK), (b) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN- KB), (c) Tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB), (d) Bea balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB), (e) Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PP-KB), (f) Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ), (g) Tanda Coba Kendaraan Bermotor (STCK).

Seharusnya bila sudah ada instansi yang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor yakni Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD), masyarakat yang ingin membayar pajak kendaraan bermotor diberikan pelayanan yang memuaskan agar masyarakat mudah membayar pajak kendaraanya, akan tetapi realita sekarang yang ada malah menjadi sorotan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat dikarenakan prosedur yang masih berbelit-belit, masih belum maksimalnya dalam memberikan pelayanan dalam arti waktu yang diberikan terkadang masih tidak tepat dengan alasan yang bermacam-macam hal ini yang membuat masyarakat geram dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD), maka masyarakat mengaharapkan pelayanan yang diberikan dapat lebih cepat, bersahabat, mudah dan tanpa prosedur yang berbelit-belit, hal ini merupakan tuntutan pemenuhan yang memang harus diselenggarakan pemerintah daerah untuk mampu menjalankan roda instansi

pada pelayanan publik sehingga produktifitas dalam suatu instansi dalam melayani kepentingan masyarakat dapat tercapai sesuai yang diharapkan.

Salah satu instansi Pemerintah Daerah yang memberikan pelayanan terhadap pembayaran pajak kendaraan adalah pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Kabupaten Bantul. Kantor Samsat mempunyai fungsi memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang salah satunya dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, karena pajak merupakan salah satu kewajiban bagi pemilik dan pengendara kendaraan bermotor (sepeda motor, mobil dan lainnya), untuk menambah pendapatan daerah dengan semakin bertambahnya kendaraan untuk melakukan aktifitas sehari-hari, belum lagi ditambah juga dengan banyaknya Kantor-kantor, baik kantor Pemerintah maupun kantor swasta yang juga memerlukan kendaraan bermotor sebagai salah satu alat transportasi dan mobilisasi yang ada di Kabupaten Bantul maka pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Kabupaten Bantul seharusnya lebih ditingkatkan, akan tetapi realita yang terjadi banyak masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) adapun yang menjadi faktor masyarakat mengeluhkan pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Kabupaten Bantul, yakni keadministrasian dan waktu yang lama karena hal tersebut mereka pun enggan untuk mengurus pembayaran pajak kendaraannya sendiri yang dikarenakan proses dalam pembayaran pajaknya masih belum efisien, bahkan masyarakat lebih banyak dan sering meminta bantuan pada calo-calo karena melalui calo-calo kebanyakan proses dalam pembayaran pajak

kendaraan dapat berlangsung dengan cepat jadinya, apabila datang dengan sendiri biasanya pelayanan Pajak Daerah (KPPD) memerlukan waktu yang lama dan proses yang berbelit-belit, hal ini tentu saja sangat mengganggu aktifitas masyarakat selaku pengguna jasa.<sup>2</sup>

Di satu sisi pada saat sekarang ini juga kehadiran calo-calo yang semakin banyak jumlahnya tidak jarang juga meresahkan aktifitas masyarakat yang akan mengurus pembayaran pajak kendaraan sendiri karena cal-calo ini terkadang membuat geram karena kelakuannya sering memaksa para pengguna jasa (pelanggan) agar menggunakan bantuannya, bahkan mereka pun menjanjikan dalam proses pelaksanaannya tidak membutuhkan waktu yang cukup lama,<sup>3</sup> pada dasarnya sasaran dan pelayanan publik adalah kepuasan maka Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) sebagai organisasi pelayanan public harus mampu melayani masyarakat secara optimal, baik dalam bentuk pelayanannya, produktifitas kerjanya, maupun mekanisme kerjanya yang kesemua tersebut akan mampu menampilkan performance organisasi kantor pelayanan Pajak Daerah (KPPD) tersebut, adapun kinerja dalam organisasi akan mempengaruhi setiap bentuk pelayanan yang ada dalam Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) itu sendiri, maka diharapkan Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) saat ini lebih merespon dan memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat khususnya pengguna jasa atau pelanggan Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Kabupaten Bantul dalam Pembayaran pajak kendaraan bermotor.

---

<sup>2</sup> Hasil wawancara dengan Saudara Aji, tanggal 08. 03. 2008. jam 10.00 Wib.

<sup>3</sup> *Ibid.*

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut;” **Bagaimana Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Kabupaten Bantul dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dari Perspektif *Customer*”?**

## **C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui kinerja Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

### **2. Manfaat penelitian**

Manfaat bagi penyusun dengan penelitian ini dapat menambah wawasan serta pengetahuan menjadikan perbandingan dari teori yang telah diterima selama dibangku perkuliahan dengan realita yang nyata

## D. KERANGKA DASAR TEORI

Dalam penelitian ini orientasinya adalah pada kinerja organisasi pelayanan publik, sehingga gagasan teori yang digunakan sebagai sarana pemecahan suatu masalah.

Kerangka dasar teori adalah uraian yang menjelaskan variabel-variabel dan hubungan antar variabel yang didasarkan pada konsep dan definisi tertentu, ini tentunya dapat menghasilkan sesuatu yang baru, yang muncul atau didapat dari penelitian untuk memperkuat teori sebelumnya, konsep dan variabel dalam penelitian sangat bervariasi yang mendorong dan memberi suatu arah penelitian dan tahap konseptual ketahap operasional, pada proses itu terdapat konsep yang bersifat abstrak sebagai variabel yang dapat diamati.<sup>4</sup>

Sedangkan kerangka dasar teori merupakan uraian yang menjelaskan variabel-variabel-variabel yang didasarkan pada konsep dan definisi tertentu dalam penelitian, Koentjaraningrat mendefinisikan teori sebagai berikut: Teori adalah pernyataan sebab akibat atau mengenal suatu hubungan positif antar gejala-gejala yang diteliti dari satu atau beberapa faktor tertentu dalam masyarakat.<sup>5</sup>

### 1. Pajak

Pajak yang dipungut oleh pemerintah digunakan untuk menjaga kelangsungan hidup Negara dan sumber pembiayaan-pembiayaan yang dikeluarkan oleh pemerintah guna menjalankan roda pemerintahan. Oleh karena itu, pemerintah dengan berbagai cara melakukan sosialisasi agar

<sup>4</sup> Jalaludin, rakhmad, *Metode Penelitian Komunikasi*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 1997. hal. 11.

<sup>5</sup> Koentjaraningrat, *Metode Penelitian Masyarakat*, PT. Gramedia, Jakarta, 1991. Hal. 9.

masyarakat menyadari bahwa pajak itu digunakan kepentingan bersama. Terlepas dari sudut pandang masyarakat bahwa pajak itu adalah suatu yang memberatkan maka pemerintah tetap melakukan pemungutan pajak melalui alat perlengkapan Negara dengan memberikan beberapa kemudahan serta selalu mengadakan pembaharuan dibidang perpajakan sesuai dengan perkembangan dan perubahan masyarakat.

Banyak para ahli memberikan definisi pajak baik itu dari kalangan para sarjana maupun dari dari para ahli hukum. Berikut ini beberapa definisi pajak dari para sarjana :

1. Prof. Dr. M.J.H. Smeets

*"Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang tertuang melalui norma-norma umum dan dapat dipaksakan tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual maksudnya untuk membiayai pengeluaran pemerintah."*<sup>6</sup>

2. Prof. Dr. H.Rochmat Soemitro, SH.

*"Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara (peralihan kekayaan dari sektor partikular kesektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan digunakan asebagai alat pencegah atau mendorong untuk mencapai tujuan yang ada diluar bidang keuangan."*<sup>7</sup>

3. Dr. PJA Adriani

*"Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan yang tertuang) yang wajib dibayarkan menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali secara langsung dapat ditunjukkan dan gunanya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas pemerintah."*<sup>8</sup>

<sup>6</sup> Bohari, *Pengantar Hukum Pajak*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1999, Hal 19

<sup>7</sup> Rochmat Soemitro, *Asas dan Dasar Perpajakan I*, Eresco, Bandung, 1986, Hal. 12

<sup>8</sup> H. Bohari, *Pengantar Hukum Pajak*, Raja Grafindo, Jakarta, 1993, Hal. 19

4. R. Soemitro Brotodihardjo.

*"Pajak adalah iuran wajib berupa barang atau uang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum guna menutupi biaya produksi, barang-barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum."*<sup>9</sup>

Untuk memudahkan penertian tentang pajak, maka diambil satu definisi yang sangat ringkas dan sederhana, yaitu :

*"Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar kepentingan umum."*<sup>10</sup>

Dari definisi- definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur antara lain :

1. Iuran rakyat kepada Negara

yang berhak memungut pajak hanyalah Negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).

2. Berdasarkan undang-undang

pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

3. Tanpa jasa dan timbale kontraprestasi dari Negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

<sup>9</sup> R. Santoso Brotodihardjo, Ilmu hukum Pajak, Eresco, Bandung, 1995, Hal. 5

<sup>10</sup> Rochmat Soemitro, *op cit*, Hal. 6



## 2. Pajak Daerah

Pajak daerah merupakan sumber pendapatan asli daerah yang terpenting disamping retribusi daerah. Pengertian pajak daerah menurut peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomer 65 Tahun 2001 pasal 1 adalah pajak daerah yang selanjutnya disebut adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi dan badan usaha kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah, penetapan jenis tarif pajak dilakukan oleh pemerintah atas persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat/ Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan ditunjukkan dalam undang-undang. Penerimaan dari pajak daerah memegang peranan yang sangat penting dalam struktur Pendapatan Asli Daerah, dalam struktur APBD baru dengan pendekatan kinerja, jenis pendapatan yang berasal dari pajak daerah dan retribusi daerah berdasarkan undang-undang No.34 Tahun 2000 tentang perubahan atas undang-undang No.18 Tahun 1997 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, dirinci menjadi :<sup>12</sup>

- a) Pajak Propinsi terdiri atas ; (i) Pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, (ii) Bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) dan kendaraan diatas air, (iii) pajak bahan bakar kendaraan bermotor dan (iv) pajak pengambilan dan pemanfaatan Air Bawah

- b) Jenis pajak kabupaten/kota terdiri atas ; (i) Pajak Hotel, (ii) Pajak Restoran, (iii) Pajak Hiburan, (iv) Pajak Reklame, (v) Pajak Penerangan Jalan, (vi) Pajak Pengambilan Bahan Galian Golongan C, dan (vii) Pajak Parkir.
- c) Retribusi dirinci menjadi ; (i) Retribusi Jasa umum, (ii) Retribusi jasa Usaha, (iii) Retribusi Perjanjian tertentu.

Dari beberapa indikator pajak daerah yang telah dijelaskan diatas sangat berhubungan dengan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah karena pelayanan yang berjalan dengan baik salah satu faktor yang mendukung minat masyarakat untuk membayar pajak, bila pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah kurang baik akan mempengaruhi pendapatan daerah dan timbul masyarakat enggan membayar pajak, untuk itu pelayanan dalam pembayaran pajak harus ditingkatkan.

Pelayanan merupakan salah satu aspek penyelenggaraan pemerintah dan tertuang dalam UUD 1945 sebagai landasan konstitusional dalam Negara Indonesia, demikian halnya menyangkut pemerintah baik pemerintah pusat hingga pemerintah daerah dan jajarannya serta organisasi pemerintah lainnya dituntut untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintahnya yang tentu berhubungan dengan tugas pemerintah dan berhubungan serta pelayanan pada masyarakat, hal tersebut merupakan konsekuensi logis terhadap fungsi dan kedudukan aparatur pemerintah itu sendiri sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat sebagai aktor yang

berfungsi memberikan pelayanan, lebih jauh sebagai pemenuhan tanggung jawab aparatur pemerintah dalam menyukseskan agenda pembangunan, salah satu tanggung jawab pemerintah yakni meningkatkan pendapatan daerah dalam pelayanan pembayaran pajak umumnya dan khususnya pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Untuk meningkatkan pendapatan Asli daerah dari peajak kendaraan bermotor, penyelenggara pelayanan khususnya pemerintah daerah harus mengutamakan pelayanan agar customer yang akan membayar pajak tidak mendapatkan kesulitan, untuk lebih lanjut dibawah ini penjelasan tentang pelayanan pajak.

## **2. Pelayanan pajak**

Untuk mengetahui lebih jelas pengertian dari Pelayanan pajak, sebelumnya harus memahami pengertiannya. Oleh karena itu dibawah ini akan diuraikan tentang definisi pelayanan dan pajak.

Definisi Pelayanan , menurut Gronroos (1990:27) adalah <sup>13</sup>

*“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau dengan hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan“.*

Selain menurut Gronroos (1990:27), ada pengertian dasar pelayanan yang ditulis dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut :<sup>14</sup>

*“Pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan”.*

Sedangkan definisi Pajak, menurut Prof. Dr. Mardiasmo, MBA.,

Ak. Dalam bukunya yang berjudul “Perpajakan Edisi Revisi 2006 adalah

*“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”*

Dari dua definisi tersebut diatas dapat diketahui bahwa pelayanan pajak adalah sebagai aktifitas yang terdiri dari perumusan, perencanaan, pengawasan secara sistematis yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok orang bergabung atau membentuk suatu institusi untuk memberikan bantuan dan pelayanan, bagi masyarakat dalam iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Agar pelayanan mendapatkan target yang diharapkan perlu adanya pendukung pelayanan, adapun Faktor pendukung pelayanan antara lain:<sup>15</sup>

#### 1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukan suatu keadaan pada jiwa seseorang, suatu proses berpikir melalui metode renungan, perimbangan dan

---

<sup>14</sup> *Ibid*, hal 18

<sup>15</sup> H. A. S. Moenir, *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, Bumi aksara, Th 2000

perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan, yang akan dilakukan kemudian.

## 2. Faktor Aturan.

Aturan adalah perangkat penting dalam dalam segala tindakan dan perbuatan orang, makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan, karena aturan sangat mutlak agar organisasi tersebut dapat berjalan dengan teratur sesuai dengan prosedur yang ada juga agar lebih terarah.

## 3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks, oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai, karena organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu, sarana pendukung itu adalah ialah sistem prosedur

a. Sistem

Sistem adalah suatu susunan atau rakitan komponen atau bagian - bagian yang membentuk satu kesatuan yang utuh dengan sifat - sifat yang saling tergantung saling mempengaruhi dan saling berhubungan.

b. Prosedur

Sistem dan prosedur merupakan Dwi tunggal yang tak terpisahkan karena satu sama lain saling melengkapi, sistem merupakan kerangka mekanismenya organisasi sedang prosedur adalah rincian dinamikanya mekanisme sistem. Jadi tanpa system Prosedur tidak ada landasan berpijak untuk “berkiprah”, dan tanpa prosedur suatu mekanisme sistem tidak akan berjalan, juga lemahnya salah satu akan mengakibatkan lemahnya yang lain, demikian eratnya hubungan antara system dan prosedur sehingga keduanya sering digabung dalam peristilahan menjadi “sistem dan prosedur” (*system and procedures*).

c. Metode

Yang dimaksud dengan metode ialah cara yang dilakukan oleh seseorang untuk menyelesaikan suatu tahap dari rangkaian pekerjaan, yang paling mudah dan efisien di beberapa cara yang ada, cara tersebut juga merupakan urutan perbuatan, atau langkah yang harus dipatuhi, karena apabila terlewatnya salah satu titik urutan akan mengakibatkan “sangat” pada hasil pekerjaan yang

dijalankan, hanya memang istilah metode tidak biasa digunakan dalam pengambilan cara-cara diluar lingkup pekerjaan organisasi formal, jadi istilah metode hanya diperlakukan dalam organisasi kerja/formal. Metode dan prosedur pada prinsipnya sama yaitu mengatur perbuatan orang dalam pekerjaan, untuk mencapai suatu tahap atau tingkat tertentu dalam melaksanakan serangkaian pekerjaan.

#### 4. Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan ditempat bekerja untuk orang atau badan/organisasi, pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarga.

#### 5. Faktor Kemampuan-Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan

#### 6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi

dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain;

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa.
3. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.
4. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
5. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya.
6. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya.
7. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
8. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Oleh karena itu peranan sarana pelayanan sangat penting disamping sudah tentu peranan unsur manusianya sendiri. Adapun sarana dan prasarana pelayanan yang dibutuhkan antara lain :

1. Fasilitas ruangan, yang terdiri dari ruang-ruang
  - a. Meja layanan dan loket.
  - b. Ruang informasi
  - c. Ruang tunggu
  - d. Tempat beribadah
  - e. Kamar kecil/toilet

- f. Kantin
- 2. Fasilitas telepon umum diruang tunggu.
- 3. Alat panggil diruang tunggu

### 3. Perspektif Customer

Perspektif merupakan penilaian masyarakat atau pelanggan (*Customer*) dari sesuatu yang pernah dialami, pengalaman lalu atau penilaian dari sudut pandang yang luas, akan tetapi penilaian antara individu yang satu dengan yang lain belum dapat dipastikan sama penilainya, untuk lebih jelasnya dibawah ini akan dijelaskan satu persatu pengertian dari perspektif *customer* tersebut, yakni definisi dari perspektif sebagai proses dimana individu memilih atau mengordinasikan, serta mengartikan sesuatu yang diterima dari alat indra penglihatannya, dimana perspektif juga dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu individu yang bersangkutan.<sup>16</sup>, sedangkan devinisi dari customer yakni orang yang mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa. Seseorang bisa disebut *customer* tanpa perlu memberi produk atau jasa, melainkan hanya cukup mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa tersebut.<sup>17</sup>

Dari dua definisi diatas bahwa perspektif *customer* dapat didefinisikan penilaian dari sudut pandang pelanggan yang mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa hanya dari satu penyelenggara pelayanan yang melakukan produksi barang atau jasa.

---

<sup>16</sup> Freddy Rangkuti, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, Th 2006. Hal 33

<sup>17</sup> *Ibid.*, Hal 318

#### 4. Kinerja Pelayanan

Dalam bahasa Inggris padanan kata untuk istilah kinerja yakni “*Performance*” menurut *The Scribner – Batam English Dictionary* (1979), Kinerja berasal dari kata “*to perform*” yang mempunyai istilah beberapa “*entries*” sebagai berikut:

1. Melakukan, menjalankan, melaksanakan.
2. Memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar
3. Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab
4. Melakukan suatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin
5. Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab
6. Melakukan suatu kegiatan dalam suatu permainan
7. Memainkan (pertunjukan) musik
8. Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin.

Dalam kaitannya dengan kinerja maka “*entries*” yang paling tepat adalah 1), 2), 5) dan 8), yakni melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil yang diharapkan

Jadi pengertian kinerja adalah usaha yang telah dicapai oleh seseorang untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan atau gambaran mengenai tingkat pelaksanaan suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategi planning suatu organisasi

Sedangkan pengertian pelayanan dalam keputusan Menteri Pendaaygunaan Aparataur Negara Nomer 63 Tahun 2003 adalah<sup>18</sup>

*“Pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan”.*

Dari dua definisi diatas dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan adalah usaha yang telah dicapai oleh penyelenggara pelayanan untuk mencapai tujuan dari penyelenggara pelayanan yang telah ditetapkan.

Adapun untuk mengetahui hasil kinerja pelayanan yang dilakukan penyelenggara pelayanan yakni instansi atau lembaga pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan memuaskan atau tidak, dapat diukur dengan mengukur kinerja pelayanan Menurut *Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990)* ada sepuluh indikator kinerja pelayanan yakni :<sup>19</sup>

1. Ketampakan fisik (*Tangibles*).
2. Reliabilitas (*Reability*).
3. Responsivitas (*Responsiveness*).
4. Kompetensi (*Competence*).
5. Kesopanan (*Courtesy*).
6. Kredibilitas (*Creadibility*).
7. Keamanan (*Security*).
8. Akses (*Access*).
9. Komunikasi (*Communication*).
10. Pengertian (*Understanding the customer*)

Tabel.1.1  
Instrumen Pengukuran Kinerja Pelayanan

NO	INDIKATOR	Contoh Pertanyaan yang dikembangkan
1.	<i>Tangibles</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apakah fasilitas operasional sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas?</li> <li>✓ Apakah fasilitas tersebut mudah didapat dan dioperasionalkan serta dapat menghasilkan output yang berkualitas/bagus?</li> <li>✓ Apakah infrastruktur pendukung selalu memenuhi standar kualitas dan memenuhi perubahan kebutuhan konsumen?</li> </ul>
2.	<i>Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan?</li> <li>✓ Apakah konsumen segera mendapatkan perbaikan apabila terjadi kesalahan?</li> </ul>
3.	<i>Responsiveness</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bagaimana respon provider jika ada klien yang komplek?</li> <li>✓ Apakah provider segera memberi penyelesaian secara tepat?</li> </ul>
4.	<i>Competence</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kesesuaian antara kemampuan petugas dengan fungsi/tugas</li> <li>✓ Apakah provider cukup tanggap untuk melayani klien?</li> <li>✓ Apakah organisasi mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan aparat sesuai dengan perkembangan/perubahan tugas?</li> </ul>
5.	<i>Courtesy</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bagaimana sikap petugas dalam memberi pelayanan kepada klien?</li> <li>✓ Apakah petugas cukup ramah dan sopan?</li> </ul>
6.	<i>Creadibility</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bagaimana reputasi kantor/lembaga tersebut?</li> <li>✓ Apakah biaya yang dibayarkan klien sesuai dengan output/jasa yang diperoleh?</li> <li>✓ Apakah petugas selalu ada selama jam kerja?</li> </ul>
7.	<i>Security</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apakah ada jaminan keamanan/keselamatan terhadap klien dalam mekanisme tersebut?</li> </ul>
8.	<i>Access</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bagaimana klien mendapatkan informasi?</li> <li>✓ Apakah klien mudah dan mudah menghubungi petugas untuk mendapatkan pelayanan/</li> <li>✓ Apakah lokasi kantor tersebut mudah dijangkau semua klien?</li> <li>✓ Apakah prosedur yang ditetapkan sederhana?</li> <li>✓ Apakah informasi untuk konsumen mudah didapat dan jelas?</li> </ul>

NO	INDIKATOR	Contoh Pertanyaan yang dikembangkan
9.	<i>Communication</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bagaiman petugas menjelaskan prosedur/mekanisme untuk mendapatkan pelayanan?</li> <li>✓ Apakah klien segera bisa mendapatkan respon jika terjadi kesalahan?</li> <li>✓ Semua keluhan atau pengaduan akan dijawab dengan segera dan jika perlu keluhan atau pengaduan diberi <i>follow-up</i> secara detail</li> <li>✓ Ketersedian feedback lewat radio (<i>feedback interactive</i>)</li> </ul>
10.	<i>Understanding the customer</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apakah <i>provider</i> tanggap terhadap kebutuhan klien?</li> </ul>

Sumber: diadaptasi dari *Zeithaml, Parasuraman & Berry, (1990)*

Dari indikator yang telah dipaparkan diatas menurut *Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990)* dapat menjadi pengukur kinerja pelayanan yang diadakan oleh instansi pemerintah ataupun swasta yang menyelenggarakan pelayanan, khususnya pada kantor pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Kab. Bantul dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor karena indikator diatas sesuai dengan keadaan yang terjadi dilokasi penelitian. Adapun variabel-variabelnya akan dijelaskan pada definisi

## **E. DEFINISI KONSEPSIONAL.**

Yang dimaksud dengan definisi konseptual adalah usaha yang menjelaskan mengenai pembatasan pengertian antara konsep yang satu dengan yang lain agar tidak terjadi kesalahpahaman. Definisi konseptual digunakan untuk menjelaskan makna kata-kata yang tertera didalam judul.

1. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi.
2. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan
3. Kantor pelayanan Pajak Daerah (KPPD) adalah suatu lembaga yang sengaja diadakan oleh Pemerintah yang bertugas untuk melayani masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.
4. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan berdasarkan undang-undang yang dipaksakan dengan tidak mendapat kontraprestasi.
5. Perspektif masyarakat adalah peninjauan atau pandang luas masyarakat

## **F. DEFINISI OPERASIONAL**

Definisi operasional diperlukan karena melekatkan arti pada suatu konsep/variabel dengan cara menetapkan kegiatan-kegiatan dan tindakan-tindakan yang perlu untuk mengukur konsep/variabel tersebut.

1. Faktor Kenampakan fisik (*Tangibles*) diukur dengan indikator :
  - a. Fasilitas dalam menyelenggarakan pelayanan
  - b. Infrastruktur pendukung selalu memenuhi standar kualitas dan memenuhi perubahan kebutuhan konsumen
2. Faktor Reliabilitas (*Reability*) diukur dengan indikator :
  - a. Informasi/jawaban pegawai yang jelas
  - b. Kesalahan dan kekeliruan dalam memberikan pelayanan jarang terjadi
3. Faktor Responsivitas (*Responsiveness*) diukur dengan indikator :
  - a. Respon provider jika ada klien yang komplek
  - b. provider segera memberi penyelesaian secara tepat
4. Faktor Kompetensi (*Competence*) diukur dengan indikator :
  - a. Kemampuan para pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan
5. Faktor Kesopanan (*Courtesy*) diukur dengan indikator :
  - a. Keramahan dan Kesopanan para pegawai terhadap customer
6. Faktor Kredibilitas (*Credibility*) diukur dengan indikator :
  - a. Petugas selalu ada selama jam kerja
  - b. Biaya yang dibayarkan klien sesuai dengan output/jasa yang

7. Faktor Keamanan (*Security*) diukur dengan indikator :
  - a. Jaminan keamanan/keselamatan terhadap klien.
8. Faktor Akses (*Access*) diukur dengan indikator :
  - a. Klien murah dan mudah menghubungi petugas untuk mendapatkan mekanisme pelayanan.
  - b. Informasi untuk konsumen mudah didapat dan jelas.

## G. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi merupakan suatu cara untuk melaksanakan taraf ilmu pengetahuan yang menyimpulkan fakta-fakta atau prinsip-prinsip untuk mencapai kepastian mengenai suatu masalah.

### 1. Jenis penelitian

Dalam menganalisis data penyusun menggunakan cara deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah metode analisis untuk menggambarkan suatu data hasil penelitian secara kualitatif, hal ini juga sejalan dengan yang dikatakan oleh H. Hadari Nawawi:<sup>20</sup>

*“Metode penelitian diskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan suatu masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek, obyek (seseorang, lembaga masyarakat), pada saat sekarang yang berdasarkan pada fakta-fakta yang nyata atau tampak atau sebagaimana adanya”*

Selanjutnya penelitian diskriptif merupakan penelitian yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan, kemudian dianalisa.
- b. Memusatkan pada pemecahan masalah yang ada pada sekarang, masalah yang aktual.<sup>21</sup>

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan guna memperoleh data tentang kinerja pelayanan Kantor Samsat dalam pembayaran pajak kendaraan :

### a. Metode Observasi

Adalah suatu metode memperoleh data dengan cara mengadakan pengamatan dan pencatatan secara langsung dan sistematis terhadap obyek penelitian.

### b. Metode interview/wawancara

Adalah cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan informasi dengan jelas yaitu dengan cara bertanya langsung atau wawancara langsung terhadap pegawai Kantor pelayanan Pajak Daerah (KPPD).

### c. Dokumentasi

Yaitu suatu metode pengumpulan yang diperoleh dari dokumen-dokumen /arsip yang ada pada Kantor pelayanan Pajak Daerah (KPPD).

d. Metode kuesioner

Yaitu suatu metode pengambilan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan secara tertulis kepada konsumen untuk diisi, kegunaannya yaitu untuk mendapatkan data tentang fakta yang diketahui oleh responden atau juga data mengenai pendapat/ sikap dari responden.

3. Alasan Pemilihan Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Kantor pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Kabupaten Bantul dikarenakan :

1. Kantor Samsat mempunyai peranan yang amat penting dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor salah satu Pendapatan Asli Daerah yang sangat potensial.
2. Semakin bertambahnya masyarakat Kabupaten Bantul yang mempunyai kendaraan bermotor untuk melakukan aktifitas mereka sehari-hari
3. Banyak persepsi masyarakat yang mengeluhkan pelayanan Kantor pelayanan Pajak Daerah (KPPD). khususnya kantor pelayanan Pajak Daerah (KPPD). kabupaten Bantul dalam melakukan Pelayanan Pembayaran pajak kendaraan bermotor sedangkan Pajak Kendaraan bermotor salah satu Pendapatan Asli Daerah

#### 4. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode sampel secara acak ( yaitu suatu metode pemilahan ukuran sampel dari suatu populasi dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama dan semua kemungkinan penggabungannya yang seleksi sebagai sampel mempunyai peluang yang sama. Untuk mengukur sampel dari populasi menggunakan rumus *Slovin (1960)* sebagai berikut: <sup>22</sup>

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan keputusan).

Sebagai contoh peneliti akan menentukan ukuran sampel populasi dalam pelayanan kantor samsat kabupaten bantul tahun 2007 dengan data tabel dibawah ini :

Tabel. 1.2.

**REKAPITULASI JUMLAH KENDARAAN BERMOTOR  
BULAN JANUARI S/D DESEMBER 2007  
BADAN PENGELOLAN KEUANGAN DAERAH PROPINSI DIY  
KANTOR PELAYANAN PAJAK DAERAH DIKABUPATEN BANTUL**

No	BULAN	JUMLAH
1	Januari	18.697
2	Pebruari	17.016
3	Maret	18.105
4	April	17.719
5	Mei	18.499
6	Juni	16.974
7	Juli	19.029
8	Agustus	19.407
9	September	20.402
10	Oktober	20.796
11	November	21.723
12	Desember	18.859
	<b>JUMLAH</b>	<b>227.226</b>

Sumber: Bsdan pengelolaan keuangan Daerah Propinsi DIY, Tahun 2007

Tabel. 1.3.

**REKAPITULASI JUMLAH KENDARAAN BERMOTOR  
BULAN JANUARI S/D MARET 2007  
BADAN PENGELOLAN KEUANGAN DAERAH PROPINSI DIY  
KANTOR PELAYANAN PAJAK DAERAH DIKABUPATEN BANTUL**

No	BULAN	JUMLAH
1	Januari	18.697
2	Pebruari	17.016
3	Maret	18.105
	<b>JUMLAH</b>	<b>53.818</b>

$$\begin{aligned}
n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\
&= \frac{53.818}{1 + 53.818(0,05)^2} \\
&= \frac{53.818}{1 + 53.818(0,0025)} \\
&= \frac{53.818}{1+0.13} \\
&= \frac{53.818}{1.13} \\
&= 47.626
\end{aligned}$$

## 5. Teknik Analisis Data

### Metode Kualitatif

Metode kualitatif yaitu data yang dikumpulkan merupakan studi kasus dan bersifat monografis dan mudah untuk diklasifikasikan.

Pada analisa data yang digunakan dalam penelitian ini penyusun menggunakan analisa kualitatif, situasi tertentu mencoba mendalami gejala yang mengimplementasikan masalah atau menyimpulkan kombinasi dari berbagai arti permasalahan sebagai mana disajikan oleh situasi.

Menurut Koentjaraningrat teknik kualitatif adalah data yang dikumpulkan yang berupa studi kasus dan bersifat monografi dan mudah diklasifikasi dan jumlahnya sedikit.

Sedangkan menurut hooden dan taylor:

“metodologi adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif atau perilaku yang diamati, pendekatan ini diarahkan pada diri individu atau organisasi kedalam variabel tapi perlu memandangnya sebagai satu keutuhan.<sup>23</sup>, dengan menggunakan teknik analisa data kualitatif, maka data yang diperoleh itu diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian.

---

<sup>23</sup> Bogdan dan Taylor, *Metode Penelitian Sosial*, 1991, Gramedia, hal 28.