**BAB I**

**PENDAHULUAN**

## Latar Belakang Penelitian

Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Subang adalah salah satu unit operasional Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat yang melaksanakan fungsi pelayanan pendapatan dari 34 cabang pelayanan Bapenda Provinsi Jawa Barat yang tersebar di seluruh Jawa Barat. Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Subang dipimpin oleh Kepala Cabang. Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah bertugas membantu Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di tingkat pemerintah Kabupaten Subang.

Dalam pelaksanaan tugas dan kewajiban, Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Subang bertanggung jawab kepada Kepala Cabang. Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi bertugas membantu Gubernur dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan Pemerintah Provinsi Jawa Barat, administratif, organisasi dan tata laksana serta memberikan pelayanan administratif kepada seluruh organisasi perangkat daerah. Dibantu oleh beberapa unit pelayanan untuk menangani urusan-urusan seperti Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan, Kepala Seksi Penerimaan dan Penagihan.

Bidang Penerimaan dan Penagihan Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Subang berada setelah Seksi Pendataan dan Penetapan sebagai suatu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang mempunyai suatu tugas untuk menangani perihal penyusunan program kerja sebagai bahan usulan target pendapatan dan penagihan berdasarkan data KTMDU dan piutang PKB, BBNKB, RPKD dan PAD yang sah.

Kebijakan yang dianut dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Indonesia yaitu kewajiban melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap satu tahun. Namun yang terjadi adalah kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor ini dilupakan dengan berbagai macam alasan, akibatnya pajak kendaraan bermotor mendapat denda atau sanksi, dan tunggakan pajak. Di Jawa Barat sendiri masih banyak kendaraan bermotor yang tidak mendaftar ulang atau membayar pajak kendaraan bermotor tahunan oleh pemiliknya, padahal pajak kendaraan bermotor ini merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang wajib diperhitungkan dan sebagai upaya untuk pembangunan Nasional.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak daerah yang dipungut oleh pemerintah Provinsi dan menjadi salah satu penyumbang terbesar untuk Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Jawa Barat khususnya. Oleh karena itu, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab sebagai pemungut pajak daerah provinsi yang dituntut untuk terus melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat (wajib pajak).

Pajak kendaraan bermotor (PKB) diatur melalui payung hukum yaitu Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 33 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Untuk Jenis Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Bentuk perwujudan dari kualitas pelayanan publik adalah dengan dibuatnya terobosan inovasi alternatif yaitu pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui pelayanan SAMSAT Keliling. Pelayanan ini berawal dari meningkatnya aktifitas pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), hal ini merupakan bukti meningkatnya kesadaran masyarakat (wajib pajak) patuh terhadap kewajiban sebagai warga Negara yang baik dan taat aturan.

Pelayanan SAMSAT Keliling adalah layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ (Sumbangan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) dengan menggunakan mobil pelayanan yang beroperasi dengan metode “jemput bola” yaitu dengan mendekatkan dam mempermudah pemilik kendaraan bermotor yang jangkauan rumahnya jauh dari SAMSAT Induk. Rasio pelayanan Samsat Keliling per hari nya mencapai 30-60 wajib pajak.

Pelayanan SAMSAT Keliling diluncurkan oleh Gubernur Provinsi Jawa Barat melalui Dit Lantas Polda Jawa Barat bersama Tim Pembina Samsat Jawa Barat. Pelayanan SAMSAT Keliling menjadi salah satu program unggulan pelayanan untuk mendekatkan dan memudahkan masyarakat sebagai wajib pajak dalam pengurusan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ).

Pelayanan SAMSAT Keliling tidak hanya melayani wajib pajak yang berada di kecamatan-kecamatan maupun desa yang berada di Kabupaten Subang, melainkan dari 34 Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. SAMSAT Keliling pun melayani berbagai bentuk pengaduan serta informasi seputar pajak kendaraan bermotor bagi pemilik kendaraan bermotor yang masa STNK nya sudah lima tahun atau habis, maka masyarakat/wajib pajak harus tetap mengurus dan memprosesnya ke SAMSAT Induk karena harus dilakukan cek fisilk.

Menurut **Moestopadijaja (1998:8)** mengungkapkan bahwa: **“untuk meningkatkan kualitas pelayanan, aparat harus mempunyai semangat untuk melayani (*a spirit of public service*) dan menjadi mitra masyarakat (*partner of society*) atau melakukan kerjasama dengan masyarakat *( to production)* ”.**

Permasalahan Kualitas Pelayanan SAMSAT Keliling pada Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Subang, yaitu :

* 1. Lambat: Pemanfaatan peralatan dan perlengkapan operasional yang digunakan pada saat pelayanan berlangsung, terkadang mengalami gangguan teknis seperti: kehabisan kertas *contiunus form* serta blangko notis pajak yang habis sebagai pembuatan laporan, kondisi komputer dan printer yang terkadang eror dan macet, sehingga menyebabkan terganggunya proses pelayanan.
  2. Kurangnya sumber daya manusia (SDM). Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Wilayah Kabupaten Subang memiliki 19 Aparatur Sipil Negara yang terdiri dari pegawai struktural dan pegawai pelaksana. Sehingga setiap aparatur mengerjakan pekerjaan yang ganda (*double job*). Contoh: seorang pegawai A mempunyai tupoksi di bidang pengarsipan dan yang bersangkutan mempunyai tugas bantuan pelayanan di mobil samsat keliling.
  3. Prosedur pelayanan yang berbelit-belit. menurut interpretasi saya, setiap institusi pemerintah mempunyai standar operasional prosedur pelayanan yang berbeda-beda. makna berbelit-belit disini dapat diartikan sebagai kesadaran maupun kepatuhan masyarakat dalam menjalankan kewajibannya sebagai warga negara yang baik dan taat terhadap aturan Negara. Sebelum membahas mengenai prosedur pelayanan, peneliti mencoba memaparkan mengenai syarat pembayaran pajak kendaraan bermotor atau perpanjangan STNK tahunan di pelayanan SAMSAT Keliling seperti: fotocopy KTP sesuai dengan STNK, STNK asli dan fotocopy 2 rangkap, dan BPKB asli dan fotocopy.

Selanjutnya prosedur pelayanan SAMSAT Keliling diantaranya adalah layanan SAMSAT Keliling dilaksanakan khusus untuk pengesahan STNK setiap tahun, tidak melayani kendaraan blokir, petugas pelayanan SAMSAT Keliling disediakan oleh masing-masing instansi terkait sesuai dengan kebutuhan, dan pelayanan yang digunakan menggunakan *database master* kantor SAMSAT Induk.

Berdasarkan konteks permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian yaitu **“Kualitas Pelayanan SAMSAT Keliling pada Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Subang” ( Studi Kasus: Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor).**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari hasil fokus penelitian, maka peneliti menemukan rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan Kualitas Pelayanan SAMSAT Keliling pada Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Subang?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam upaya peningkatan Kualitas Pelayanan SAMSAT Keliling?
3. Usaha-usaha apa saja yang dilakukan untuk menanggulangi hambatan-hambatan dalam peningkatkan kualitas pelayanan SAMSAT Keliling kepada wajib pajak?

## 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang peneliti lakukan yaitu:

* + 1. Menganalisis Kualitas Pelayanan SAMSAT Keliling pada Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Subang.
    2. Menjelaskan faktor-faktor penghambat dalam peningkatan Kualitas Pelayanan SAMSAT Keliling pada Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Subang.
    3. Menjelaskan usaha-usaha yang dilakukan oleh Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Subang dalam mengatasi hambatan yang dihadapi oleh wajib pajak.

## Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan tidak hanya memiliki kegunaan yang bersifat teoritis tetapi juga mempunyai kegunaan yang bersifat praktis dan akademis. Kegunaan yang dapat diharapkan dari penelitian ini, sebagai berikut:

* + 1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam mengembangkan teori dan konsep dalam disiplin ilmu Administrasi Publik khususnya berkaitan dengan ilmu Kualitas Pelayanan Publik.

* + 1. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan alternative pemecahan masalah yang dihadapi oleh pemerintah daerah, khususnya yang ada di lingkungan Kabupaten Subang Provinsi Jawa Barat dalam melaksanakan kualitas pelayanan SAMSAT keliling pada Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Subang.

**1.5 Lokasi dan La****manya Penelitian**

## Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi pada Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Subang. Jalan Aipda Karel Satsuit Tubun No.8, Telepon (0260-411026) Kecamatan Subang, Kabupaten Subang.

**1.5.2 Waktu Penelitian**

Adapun tahapan penelitian ini dilaksanakan selama 6 bulan lamanya, dimulai dari Januari 2017 sampai dengan bulan Juni 2017.

Tabel 1.

Jadwal Penelitian

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kegiatan** | **Tahun 2017** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Januari** | | | | **Februari** | | | | **Maret** | | | | **April** | | | | **Mei** | | | | **Juni** | | | | **Juli** | | | | **Agustus** | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **TAHAP PERSIAPAN** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Perizinan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. Penjajagan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. Pengajuan Judul |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. Studi Pustaka |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. Pembuatan Usulan Penelitian |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6. Pengesahan Usulan Penelitian |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TAHAP PENELITIAN** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Observasi Lapangan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. Wawancara |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TAHAP PENYUSUNAN** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Pengolahan Data |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Analisis Data |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Pembuatan Laporan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TAHAP PENGUJIAN** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Seminar Usulan Penelitian |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Revisi Usulan Penelitian |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Penelaahan Draft Skripsi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Sidang Skripsi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Revisi Sidang Skripsi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |