

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat merupakan salah satu komponen penting dalam terbentuknya negara. Suatu negara dapat dikatakan maju apabila masyarakat di dalamnya hidup dengan tentram dan sejahtera. Oleh karena itu kepentingan dan kebutuhan masyarakat harus diutamakan dalam setiap pemerintahan. Pemerintah dan masyarakat memiliki peran masing-masing, di mana pemerintah sebagai pembuat kebijakan (*policy*) dan masyarakat sebagai pelaksana kebijakan. Masyarakat yang baik merupakan masyarakat yang ikut berperan aktif dalam mendukung kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dan pemerintah yang baik adalah yang mampu mendengarkan aspirasi rakyatnya. Oleh karena itu, pemerintah harus mampu menyediakan pelayanan yang baik bagi masyarakat supaya masyarakat sepenuhnya mendukung terhadap program dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Menurut Rasyid (dalam E. Rusli 2010 hlm.94) mengemukakan bahwa pelayanan pada hakikatnya adalah:

Salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah disamping fungsi pemberdayaan (*empowerment*) dan pengembangan (*development*). Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah mempunyai fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, dan dapat mengembangkan kemampuan serta kreativitasnya dalam mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional.

Keinginan pemerintah daerah untuk mewujudkan upaya peningkatan pelayanan publik diwujudkan melalui pelayanan yang

Rima Febriani, 2018

**IMPLEMENTASI PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM UPAYA MENINGKATKAN
MUTU PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

efektif, efisien dan berkualitas. Dibutuhkan adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik, yang nantinya akan mengubah sistem pelayanan publik di Indonesia yang masih banyak bercorak *bad governance* menjadi *good governance*. Otonomi daerah tentunya akan membentuk tatanan pemerintah yang baik (*good governance*) karena pemerintah daerah diharapkan mampu mengelola Sumber Daya Alam (SDA) dan Sumber Daya Manusia (SDM) secara optimal untuk meningkatkan kualitas hidup yang lebih baik.

Dalam Pasal 285 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ditegaskan bahwa salah satu sumber pendapatan asli daerah adalah pajak daerah. Pajak daerah provinsi atau daerah kabupaten/kota merupakan salah satu penyumbang terbesar dalam meningkatkan kemajuan daerahnya masing-masing, seperti Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) yang merupakan sumber penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat potensial di mana pembagian hasilnya adalah 70% untuk provinsi dan 30% untuk kabupaten/kota. Dalam hal ini peran pemerintah daerah yaitu Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) sangat penting untuk memperhatikan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang semakin meningkat. Biro Keuangan Pememerintah Provinsi Jawa Barat menyajikan data bahwa sampai bulan Mei 2017 penerimaan pajak daerah yang bersumber dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) mencapai 48,5%.

Sejatinya jumlah kendaraan bermotor di Kota Bandung yang semakin meningkat setiap tahunnya akan membuat PAD Kota Bandung meningkat pula dari sektor PKB. Namun, pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor tidak diikuti oleh kesadaran membayar pajak warganya sendiri. Masih banyak warga yang tidak sadar membayar pajak kendaraan bermotor, meskipun banyak cara yang sudah dilakukan pemerintah dalam mensosialisasikan pembayaran PKB dan BBNKB. Hal ini kembali lagi kepada kesadaran masyarakat dalam kewajibannya untuk membayar pajak. Jika masyarakat Kota Bandung sadar akan kewajibannya membayar pajak, maka manfaatnya akan dirasakan pula oleh masyarakat Kota Bandung itu sendiri.

Pengelola pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor diserahkan sepenuhnya kepada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Samsat merupakan suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Kantor bersama Samsat merupakan salah satu

Rima Febriani, 2018
IMPLEMENTASI PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

tempat pelayanan publik yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang akan selalu berubah menyesuaikan dengan kondisi perkembangan masyarakat yang selalu menuntut adanya peningkatan pelayanan publik.

Peneliti mendapatkan data realisasi PKB yang didapat dari Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan (CPDP) wilayah Bandung Barat Kota Bandung I Pajajaran di Jawa Barat dari tahun 2013 s.d Juni 2016, yaitu:

Tabel 1.1
Perkembangan Penerimaan PKB I CPDP Wilayah Kota Bandung I Pajajaran Tahun Anggaran 2013 s.d Juni 2016

NO	TAHUN ANGGARAN	TARGET	REALISASI	%
1	2013	260.341.883.000	289.278.274.635	111,11
2	2014	304.000.581.000	238.292.820.000	99,29
3	2015	332.581.000.000	332.002.223.550	99,83
4	2016	362.880.000.000	188.266.368.050	51,88

Sumber: Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan (CPDP) wilayah Bandung Barat Kota Bandung I Pajajaran di Jawa Barat

Berdasarkan data di atas, pendapatan pajak kendaraan bermoto wilayah Bandung Barat Kota Bandung I Pajajaran di Jawa Barat dari tahun 2013- s.d Juni 2016 tidak stabil, ditandai dengan 2013-2014 mengalami penurunan 11,82 % kemudian 2014-2015 mengalami kenaikan 0,54% dan 2015-2016 diperkirakan ada peningkatan pendapatan, karena dilihat sampai bulan Juni saja sudah mencapai 51, 88%. Dari data di atas, kenaikan kepemilikan kendaraan bermotor setiap tahunnya selalu meningkat, namun masyarakat belum sepenuhnya taat membayar pajak kendaraan bermotor.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ardiani, L (2016) mengenai Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten

Rima Febriani, 2018

IMPLEMENTASI PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tulungagung) menunjukkan bahwa layanan inovasi Samsat Keliling telah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M-PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil penelitian juga menunjukkan faktor pendukung dan penghambat layanan inovasi SAMSAT Keliling serta laju pertumbuhan penerimaan kas layanan inovasi SAMSAT Keliling. Faktor pendukung terdiri dari sosialisasi, kerjasama pihak terkait serta lokasi pelayanan sedangkan yang menjadi faktor penghambat terdiri dari kesadaran Wajib Pajak, sarana dan prasarana serta keterbatasan layanan selanjutnya rata-rata laju pertumbuhan penerimaan kas sebesar 110,72%.

Sementara itu, data yang di dapatkan dari Samsat Bandung Barat Kota Bandung menunjukkan bahwa dengan adanya program Samsat Keliling pendapatan Asli Daerah semakin meningkat. Selain itu, pelaksanaan program Samsat Keliling di Samsat Bandung Barat Kota Bandung I Pajajaran sudah berjalan sesuai dengan tujuannya yaitu, meningkatkan mutu pelayanan publik khususnya pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dengan rata-rata peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada awal tahun 2017 mencapai 85%.

Banyaknya wajib pajak sebagai pemilik kendaraan bermotor membuat pelayanan Samsat menjadi lama dan tidak optimal. Oleh karena itu, pemerintah membuat suatu inovasi baru untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan pembayaran PKB. Strategi yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik salah satunya yaitu dengan inovasi Samsat keliling. Samsat keliling dianggap sebagai salah satu solusi alternatif untuk mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan kebutuhan administrasi. Samsat keliling dituntut untuk semakin kompetitif memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Seiring dengan makin kompleksnya kebutuhan masyarakat, maka pemerintah menyediakan pelayanan cepat, mudah, dan dengan biaya yang rasional atau murah. Ini merupakan cara terbaik untuk memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada wajib pajak.

Suatu kebijakan tidak akan berjalan dengan optimal tanpa adanya legitimasi dari masyarakat, oleh karena itu dibutuhkan adanya sosialisasi. Sosialisasi merupakan aspek yang sangat penting dalam seluruh proses kebijakan karena kebijakan yang telah dibuat akan bermanfaat dan terlaksana bila disosialisasikan. Harton dan Hunt (dalam Ram & Sobari, 1999, hlm. 77) menyebutkan sosialisasi kebijakan pada prinsipnya adalah “cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya”. Oleh karena itu, suatu program kebijakan harus

Rima Febriani, 2018
IMPLEMENTASI PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

disosialisasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Sosialisasi dipandang sebagai proses interaksi antara satu perangkat tujuan dan tindakan yang mampu untuk mencapai tujuan kebijakan di mana di dalam sosialisasi kebijakan aktor, organisasi, prosedur, dan teknik dipakai secara bersama.

Dari data awal yang telah dipaparkan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pelayanan pemerintah terhadap masyarakat, khususnya mengenai program Samsat keliling. Maka dari itu peneliti mengambil judul “**Implementasi Program Samsat Keliling dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Bandung Barat Kota Bandung**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka masalah yang akan dikaji dan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan program Samsat keliling dalam upaya meningkatkan mutu pembayaran PKB di Samsat Bandung Barat Kota Bandung?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan program Samsat keliling di Samsat Bandung Barat Kota Bandung?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala-kendala program Samsat keliling di Samsat Bandung Barat Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka Peneliti melakukan penelitian ini dengan tujuan sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran yang jelas tentang implemmentasi program Samsat keliling dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

2. Tujuan Khusus

Selain tujuan umum, Peneliti juga memiliki tujuan yang lebih khusus yaitu:

- a. Untuk mengetahui program Samsat keliling dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Samsat Bandung Barat Kota Bandung.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam program Samsat keliling di Samsat Bandung Barat Kota Bandung.
- c. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala- kendala pelaksanaan program Samsat keliling di Samsat Bandung Barat Kota Bandung.

D. Manfaat/Signifikansi Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini, Peneliti berharap dapat memberikan manfaat baik bagi Peneliti maupun bagi khalayak. Adapun beberapa manfaat yang dapat Peneliti sampaikan adalah sebagai berikut.

1. Manfaat/Signifikansi dari Segi Teoritis

- a. Memperkaya *body of knowledge* terutama pengetahuan tentang implemmentasi program Samsat keliling dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Menggambarkan relevansi antara teori- teori yang ada dalam mata kuliah hukum pajak dengan realitas pembayaran PKB dan BBNKB melalui program Samsat keliling.
- c. Memberikan deskripsi tentang PKn sebagai salah satu instrumen bagi peningkatan kesadaran membayar pajak kendaraan bermotor melalui pendidikan hukumnya.

2. Manfaat/Signifikansi dari Segi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan bagi pihak-pihak terkait, diantaranya:

- a. Bagi Peneliti

Sebagai tolak ukur untuk menambah wawasan ilmu tentang program pemerintah terutama yang berkaitan dengan implementasi program Samsat keliling dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

- b. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian diharapkan dapat berguna untuk memberikan sumbangan pemikiran kepada instansi terkait untuk mengambil langkah tepat guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

- c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat untuk mengetahui program Samsat keliling dalam

Rima Febriani, 2018

IMPLEMENTASI PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

meningkatkan pelayanan public, dan mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak secara efektif dan efisien.

Rima Febriani, 2018

**IMPLEMENTASI PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM UPAYA MENINGKATKAN
MUTU PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3. Manfaat/Signifikansi dari Segi Kebijakan

- a. Memberikan gambaran tentang implementasi aturan-aturan yang telah ditetapkan dalam hal perpajakan agar selanjutnya dapat ditingkatkan bila berhasil dan dievaluasi bila kurang berhasil.
- b. Memberikan sumbangsih melalui pemaparan data, fakta serta analisis sebagai salah satu pertimbangan dalam mengambil kebijakan kedepan.
- c. Memberikan beberapa alternatif solusi yang dapat diimplementasikan oleh pihak-pihak terkait dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang tentunya akan berkorelasi dengan peningkatan PAD dari sektor pajak.

4. Manfaat/Signifikansi dari Segi Isu serta Aksi Sosial

- a. Memberikan deskripsi tentang kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan kepada masyarakat serta kemudahan-kemudahan yang diberikan dalam memenuhi kewajiban dalam membayar pajak.
- b. Membantu masyarakat khususnya yang memiliki kendaraan bermotor namun memiliki akses yang jauh ke kantor Samsat untuk tetap mendapatkan pelayanan membayar pajak dengan mudah, efektif dan efisien serta meningkatkan PAD dari PKB dan BBNKB.

E. Sistematika Penulisan

Dalam menyusun penelitian yang sistematis, maka Peneliti menyusunnya ke dalam struktur organisasi skripsi. Dalam penyusunan skripsi ini meliputi, judul, pernyataan mengenai maksud karya ilmiah, nama dan kedudukan tim pembimbing, pernyataan tentang keaslian karya ilmiah, kata pengantar, abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, isi, daftar pustaka dan daftar lampiran.

Adapun bagian isi dari karya ilmiah berbentuk skripsi ini yaitu:

1. BAB I: Pendahuluan

Sebagai bab pembuka dalam sebuah skripsi, pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika Penelitian.

2. BAB II: Kajian Pustaka

Rima Febriani, 2018

IMPLEMENTASI PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dalam bab berisi tentang ini teori-teori yang mendukung, pendapat-pendapat para ahli serta hasil dari penelitian-penelitian terdahulu dijadikan Peneliti sebagai bahan kajian guna memberikan landasan yang kuat akan urgensi penelitian yang diteliti.

3. BAB III: Metode penelitian

Sebagai karya ilmiah, tentunya harus menggunakan pendekatan-pendekatan, metode dan lain sebagainya dalam mencari, mengumpulkan dan menganalisa data yang didapat agar dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan tidak asal-asalan sehingga penelitian yang dituangkan dalam karya ilmiah berbentuk skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta masukan dalam merencanakan kebijakan. Pada bab ini diuraikan tentang pendekatan penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data, serta tahapan penelitian yang digunakan.

4. BAB IV: Temuan dan Pembahasan

Pada bab ini Peneliti melakukan analisis temuan data dan membahasnya dengan teori-teori yang ada serta data-data yang mendukung. Dengan langkah tersebut akan terlihat masalah-masalah yang diteliti serta pemecahan masalahnya.

5. BAB V: Simpulan, Implikasi, dan Rekomendasi

Sebagai bagian terakhir dalam karya ilmiah skripsi, pada bab ini Peneliti memberikan simpulan, implikasi dan menyajikan rekomendasi kepada pihak-pihak terkait sebagai dari hasil penelitian terhadap permasalahan yang telah diidentifikasi dan dikaji dalam penelitian ini dan Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat setidaknya bagi Peneliti sendiri dan umumnya bagi masyarakat.