

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia merupakan Negara yang kaya akan Sumber Daya Alam (SDA), dan pada saat ini menduduki peringkat ke-4 sebagai negara yang memiliki jumlah penduduk terbesar didunia. Selain itu, Negara Indonesia juga sebagai organisasi tertinggi (*top organization*) merupakan suatu entitas yang dibentuk dengan tujuan-tujuan tertentu dalam mencapai suatu tujuan bersama. Sebagaimana dikatakan Schmandt (2009, hlm. 63) bahwa “tujuan negara bukanlah untuk kebaikan individu atau kelas tertentu melainkan untuk kebaikan atau kesejahteraan umum. Apabila melihat dari unsur-unsur negara yang terdiri atas rakyat, wilayah, pemerintahan yang berdaulat serta pengakuan dari negara lain. Mengisyaratkan bahwa negara yang diatur oleh suatu pemerintahan yang berdaulat merupakan menifestasi dalam mewujudkan harapan-harapan rakyat (masyarakat) dalam mencapai kebahagiaan, kesejahteraan, ketentraman dan kedamaian hidup. Dengan demikian negara senantiasa menjadi harapan bagi masyarakat untuk dapat menciptakan kesejahteraan dan keamanan demi tercapainya hidup yang tentram dan sejahtera.

Negara merupakan perwujudan dari terstrukturanya kehidupan masyarakat sudah seharusnya membentuk suatu *grand design* pelayanan yang baik terhadap masyarakat, bukan membuat suatu konsep yang paling ideal tetapi membuat tatanan yang paling mungkin dicapai oleh masyarakat. Oleh karena itu, suatu kebijakan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah harus membawa kebaikan untuk semua masyarakatnya, karena pada hakikatnya negara dibentuk oleh manusia karena fitrahnya, sebagaimana yang dikatakan oleh Sitorus (2009, hlm 39-40) bahwa “sebagaimana diketahui dalam literatur politik klasik, negara dibentuk oleh manusia sebagai suatu tuntutan “fitrah” manusiawi.

Suatu kebijakan dikeluarkan berdasarkan beberapa langkah yang menurutnya dirasa sudah ideal, namun yang menjadi persoalan adalah terletak pada implementasi (pelaksanaan) dan keefektifan dari kebijakan tersebut, karena apabila

kita cermati tidak jarang suatu kebijakan dapat dikatakan “gagal” karena dalam pelaksanaannya dan keefektifannya yang tidak sesuai dengan harapan. Menurut Suharto (2012, hlm. 82), kebijakan publik merupakan kebijakan sosial yang menyangkut kesejahteraan orang banyak, sebagaimana hal tersebut dijelaskan sebagai berikut:

“Kebijakan sosial adalah seperangkat tindakan, kerangka kerja, petunjuk, rencana, peta atau strategi yang dirancang untuk menerjemahkan visi politis pemerintah atau lembaga pemerintah ke dalam program dan tindakan untuk mencapai tujuan tertentu di bidang kesejahteraan sosial. Karena urusan kesejahteraan sosial senantiasa menyangkut orang banyak, maka kebijakan sosial seringkali diidentikan dengan kebijakan publik”.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa tujuan dikeluarkannya kebijakan publik adalah untuk mewujudkan visi kenegaraan sesuai dengan tujuan bernegara, di Indonesia tujuan tersebut tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa “Mewujudkan kesejahteraan sosial, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi dan keadilan sosial”.

Pemerintah merupakan aktor utama yang bertanggungjawab dalam upaya pemenuhan hak-hak rakyat. Hal ini, dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya. Pada dasarnya masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, meskipun terkadang tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan yang ada, karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah. Sebagai pelaksana pelayanan publik, pejabat publik bertugas memberikan pelayanan yang prima sebagai wujud dari kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat. Sebagaimana dalam Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 menjelaskan bahwa:

“Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Peningkatan pelayanan publik dalam berbagai sektor tentu harus menjadi perhatian karena perkembangan masyarakat yang semakin meningkat baik dari aspek mobilitas, kebutuhan yang semakin kompleks serta harapan yang semakin tinggi, mengakibatkan pemerintah daerah maupun pusat harus merancang strategi yang mampu menjawab semua tantangan yang ada. Maka pemerintah sebagai alat kelengkapan negara dalam hal ini merupakan lembaga yang berkewajiban memberikan pelayanan dalam pemenuhan hak dan kebutuhan dasar sebab pada hakikatnya birokrat bertugas melayani masyarakat diberbagai lapisan secara berkeadilan. Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik dapat diukur dengan melihat pada kemampuan sumberdaya organisasi pemerintah dalam melayani dan penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pihak yang menerima pelayanan. Hal ini sebagaimana dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Pelayanan Publik, yang isinya menjelaskan bahwa standar dalam pelayanan publik adalah prosedur pelayanan, waktu pelaksanaan, biaya pelayanan, produk layanan, sarana prasarana dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.

Macam-macam cabang pelayanan di Lingkungan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat berkembang menjadi 33 Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi yang tersebar di Kabupaten atau Kota yang ada di Jawa Barat sesuai dengan Keputusan Gubernur Nomor 39 Tahun 2010 Tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas di Lingkungan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat yang terdiri dari:

1. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Depok I.
2. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Depok II Cinere.
3. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Bogor.
4. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Bogor.
5. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Sukabumi.
6. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Sukabumi I Cibadak.
7. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kab. Sukabumi II Palabuhan Ratu.
8. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Cianjur.

Rina Ningsih, 2020

*EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR YANG DILAKUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN (Study Komparatif di Pusat Perbelanjaan antara Kantor Cabang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bandung Bandung Trade Center (BTC) dengan Kota Cirebon Gunungsari Trade Center (GTC))*

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

9. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Bekasi.
10. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Bekasi.
11. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Karawang.
12. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Purwakarta.
13. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Subang.
14. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Cirebon.
15. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Cirebon I Sumber.
16. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Cirebon II Ciledug.
17. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Indramayu I.
18. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Indramayu II Haurgeulis.
19. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Kuningan.
20. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Majalengka.
21. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Bandung I Pajajaran.
22. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Bandung II Kawaluyaan.
23. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Bandung III Soekarno Hatta.
24. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Bandung I Rancaekek.
25. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Bandung II Soreang.
26. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Sumedang.
27. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Garut.
28. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Tasikmalaya.
29. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Tasikmalaya.
30. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Ciamis I.
31. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Ciamis II Pangandaran
32. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Cimahi.
33. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Banjar

Negara Indonesia menganut prinsip otonomi daerah dengan salah satu polanya yakni sebagian besar kewenangan yang sebelumnya berada di pemerintah pusat diserahkan kepada pemerintah daerah, sehingga pemerintah daerah dapat lebih cepat dalam merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Sebagaimana dalam Undang-Undang Dasar Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa:

Rina Ningsih, 2020

*EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR YANG DILAKUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN (Study Komparatif di Pusat Perbelanjaan antara Kantor Cabang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bandung Bandung Trade Center (BTC) dengan Kota Cirebon Gunungsari Trade Center (GTC))*

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

“Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

Selain itu, Winarno (2016, hlm. 301) menyatakan bahwa manfaat yang diharapkan dengan dilaksanakannya otonomi daerah, yaitu sebagai berikut:

“*Pertama*, peningkatan efektivitas dan efisiensi administrasi pemerintahan dan pembangunan di daerah. *Kedua*, terciptanya hubungan harmonis dan saling membutuhkan antara pemerintah dan masyarakat. *Ketiga*, mempertinggi daya serap aspirasi masyarakat dalam program pembangunan. *Keempat*, terjadinya penanganan masalah secara terpusat dan tepat dari berbagai permasalahan aktual yang berkembang dalam masyarakat. *Kelima*, mendorong munculnya partisipasi masyarakat dalam pemerintahan dan pembangunan di daerah”.

Salah satu kebutuhan negara adalah pemasukan atau pendapatan yang berimplikasi pada terkumpulnya pendapatan negara maupun daerah yang menjadi APBN atau APBD. Pendapatan negara maupun daerah yang cukup potensial adalah penghasilan guna membiayai semua biaya belanja negara dan gaji pegawai setiap tahunnya. Pendapatan Asli Daerah merupakan pendapatan daerah yang bersumber dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan. Pendapatan asli daerah bertujuan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah dalam menggali pendanaan pelaksanaan otonomi daerah sebagai perwujudan asas desentralisasi. Hal tersebut tercermin dengan diundangkannya Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah bahwa:

“Pajak daerah adalah pungutan wajib atas orang pribadi atau badan yang dilakukan oleh pemerintah daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah”.

Pemungutan pajak daerah oleh pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten atau kota diatur oleh Undang-Undang Dasar Nomor 28 Tahun 2009 yang terdiri dari:

Rina Ningsih, 2020

**EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR YANG DILAKUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN (Study Komparatif di Pusat Perbelanjaan antara Kantor Cabang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bandung Bandung Trade Center (BTC) dengan Kota Cirebon Gunungsari Trade Center (GTC))**

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

1. Pajak Provinsi, meliputi;
  - a. Pajak Kendaraan Bermotor;
  - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
  - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
  - d. Pajak Air Permukaan;
  - e. Pajak Rokok.
2. Pajak Kabupaten atau Kota, meliputi:
  - 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 Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkantoran

Dari sekian banyaknya pajak daerah, salah satu pajak yang sumber pendapatannya cukup besar adalah pajak kendaraan bermotor. Seperti yang telah diatur dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Dasar Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah definisi pajak kendaraan bermotor adalah sebagai berikut:

“Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor”. Sedangkan Kendaraan bermotor adalah “semua kendaraan beroda dua beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air”.

Maka dengan begitu, 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 Kendaraan Bermotor melalui pemberian kualitas pelayanan yang optimal. Peningkatan kualitas

Rina Ningsih, 2020

*EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR YANG DILAKUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN (Study Komparatif di Pusat Perbelanjaan antara Kantor Cabang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bandung Bandung Trade Center (BTC) dengan Kota Cirebon Gunungsari Trade Center (GTC))*

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

dan kuantitas pelayanan akan berdampak pada peningkatan kepuasan wajib pajak kendaraan motor sehingga diharapkan berdampak pada kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam membayar atau melunasi kewajiban perpajakan kendaraan bermotornya. Di bawah ini terdapat jumlah peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Indonesia dari tahun ke tahun.

**Tabel 1.1**

**PENINGKATAN JUMLAH KENDARAAN BERMOTOR DI INDONESIA**

No.	Tahun	Total Kendaraan
1.	2014	114.209.260
2.	2015	121.394.185
3.	2016	129.281.079
4.	2017	137.211.818
5.	2018	146.858.759

*(Sumber: Badan Pusat Statistika, Tahun 2018)*

Banyaknya pengguna kendaraan semakin banyak pula wajib pajak yang harus membayarkan pajak kendaraan bermotornya. Namun, seringkali wajib pajak mengalami masalah ketika akan melakukan pembayaran pajak kendaraan. Apabila itu semua tidak diimbangi dengan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap pemenuhan kewajibannya dalam membayar pajak. Kesadaran wajib pajak pun masih sangat rendah, dilihat dari jumlah tunggakan dan denda pajak kendaraan bermotor. Kepatuhan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajibannya perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan perpajakan yang berlaku. Berikut ini akan dipaparkan mengenai daftar realisasi pajak kendaraan bermotor di Jawa Barat.

**Tabel 1.2**  
**DAFTAR REALISASI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI JAWA**  
**BARAT**

No.	Nama Wilayah	Jumlah
1	Kota Cirebon	1.761
2	Kota Bandung	5.125
3	Kota Bogor	2.044
4	Kota Sukabumi	525
5	Kota Tasikmalaya	1.842
6	Kota Cimahi	2.113
7	Kota Bekasi	7.869
8	Kota Depok	5.483
9	Kota Banjar	386

*(Sumber: Pemerintah Provinsi Jawa Barat Badan Pendapatan Daerah Tahun 2019)*

Dalam melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Barat dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) atau sering dikenal dengan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan gabungan dari Dinas Pendapatan Daerah, Polisi Republik Indonesia dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Salah satu tujuan pembentukan kantor samsat ini adalah untuk memudahkan pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) serta memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pengurusan registrasi kendaraan bermotor dan pelayanan pajak.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor yang bertujuan sesuai dengan Pasal 2 yaitu sebagai berikut:

“Memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor; pembayaran pajak atas kendaraan bermotor; dan sumbangan wajib dana

Rina Ningsih, 2020

**EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR YANG DILAKUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN (Study Komparatif di Pusat Perbelanjaan antara Kantor Cabang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bandung Bandung Trade Center (BTC) dengan Kota Cirebon Gunungsari Trade Center (GTC))**

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

kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel dan informatif’.

Program atau inovasi baru dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di beberapa Kota yang ada di Provinsi Jawa Barat salah satunya Kota Bandung dan Kota Cirebon adalah Samsat *Outlet*. Samsat *Outlet* adalah jenis pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang bertempat di Pusat Perbelanjaan atau *Mall*. Samsat *Outlet* ini dalam eksposenya bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah, 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 *Outlet* mall atau pasar modern, hanya dalam hitungan menit urusan yang sebelumnya harus diselesaikan sampai berjam-jam bisa selesai dengan cepat.

Melihat dari pemaparan diatas perihal sejauh mana efektifitas kebijakan pelayanan publik dalam upaya meningkatkan keefektifan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor khususnya yang ada di pusat perbelanjaan, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian terkait perbandingan antara respon masyarakat terhadap implementasi pelayanan pajak kendaraan bermotor yang ada di pusat perbelanjaan dalam meningkatkan keefektifan masyarakat. Dengan adanya program ini, masyarakat akan lebih efisien saat membayar pajak. Maka dari itu penulis akan melakukan sebuah penelitian dengan Judul: *“Efektivitas Kebijakan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Yang Dilakukan Di Pusat Perbelanjaan (Study Komparatif Di Pusat Perbelanjaan Antara Kantor Cabang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bandung Bandung Trade Center (BTC) dengan Kota Cirebon Gunungsari Trade Center (GTC)”*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada apa yang telah diuraikan pada latar belakang mengenai permasalahan-permasalahan yang ada, maka penulis merumuskan dalam rumusan masalah penelitian agar terarah serta sesuai dengan permasalahan-permasalahan

Rina Ningsih, 2020

*EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR YANG DILAKUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN (Study Komparatif di Pusat Perbelanjaan antara Kantor Cabang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bandung Bandung Trade Center (BTC) dengan Kota Cirebon Gunungsari Trade Center (GTC))*

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

yang telah disinggung dalam latar belakang. Adapun rumusan masalah penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar efektifitas kebijakan pelayanan pajak kendaraan bermotor di pusat perbelanjaan antara Kota Bandung *Bandung Trade Center (BTC)* dengan Kota Cirebon *Gunungsari Trade Center (GTC)* dilihat dari sudut pandang pelayanan terhadap masyarakat?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan SAMSAT di pusat perbelanjaan terhadap kemauan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Bandung *Bandung Trade Center (BTC)* dengan Kota Cirebon *Gunungsari Trade Center (GTC)*?
3. Bagaimana respon masyarakat terhadap adanya loket pembayaran pajak kendaraan bermotor di pusat perbelanjaan di Kota Bandung *Bandung Trade Center (BTC)* dengan Kota Cirebon *Gunungsari Trade Center (GTC)*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui sejauh mana efektifitas kebijakan pelayanan pajak kendaraan bermotor di pusat perbelanjaan antara *Bandung Trade Center (BTC)* dengan *Gunungsari Trade Center (GTC)* dilihat dari sudut pandang pelayanan terhadap masyarakat.
2. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh pelayanan SAMSAT di pusat perbelanjaan terhadap kemauan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di *Bandung Trade Center (BTC)* dengan *Gunungsari Trade Center (GTC)*.
3. Untuk menganalisis bagaimana respon masyarakat terhadap adanya loket pembayaran pajak kendaraan bermotor di pusat perbelanjaan di *Bandung Trade Center (BTC)* dengan *Gunungsari Trade Center (GTC)*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Secara Teoritis

Secara teoritis, kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan dapat memberikan kegunaan untuk memperluas pengetahuan, wawasan berpikir, serta meningkatkan pemahaman yang berkaitan dengan bidang kebijakan publik dan Pendidikan Kewarganegaraan (khususnya) dalam kualitas pelayanan publik dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor untuk meningkatkan keefektifan masyarakat.
2. Dapat dijadikan dasar acuan untuk membangun Ilmu Pengetahuan (khususnya) dalam bidang kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor untuk meningkatkan keefektifan masyarakat yang berdampak pada terlaksananya *good governance*.

### 1.4.2 Secara Praktis

Selain memberikan manfaat secara teoritis, penelitian inipun diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis. Adapun manfaat yang diharapkan penulis sebagai berikut:

1. Dapat diketahui efektifitas kebijakan pelayanan pajak kendaraan bermotor di pusat perbelanjaan antara *Bandung Trade Center (BTC)* dengan *Gunungsari Trade Center (GTC)* dilihat dari sudut pandang pelayanan terhadap masyarakat.
2. Dapat diketahui pengaruh pelayanan SAMSAT di pusat perbelanjaan terhadap kemauan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di *Bandung Trade Center (BTC)* dengan *Gunungsari Trade Center (GTC)*.
3. Dapat diketahui respon masyarakat terhadap adanya loket pembayaran pajak kendaraan bermotor di pusat perbelanjaan di *Bandung Trade Center (BTC)* dengan *Gunungsari Trade Center (GTC)*.

## 1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Dalam menyusun penelitian yang sistematis, maka penelitian menyusunnya kedalam struktur organisasi skripsi. Adapun sistematika dalam penelitian skripsi ini meliputi lima bab, yaitu sebagai berikut:

Rina Ningsih, 2020

*EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR YANG DILAKUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN (Study Komparatif di Pusat Perbelanjaan antara Kantor Cabang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bandung Bandung Trade Center (BTC) dengan Kota Cirebon Gunungsari Trade Center (GTC))*

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

## BAB I: Pendahuluan

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

## BAB II: Kajian Pustaka

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

## BAB III: Metode Penelitian

Dalam bab ini diuraikan tentang pendekatan penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data, serta tahapan-tahapan penelitian yang digunakan.

## BAB IV: Temuan dan Pembahasan

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

## BAB V: Simpulan, Implikasi, dan Rekomendasi

Sebagai bagian akhir karya tulis 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 luas.