

**SISTEM PELAYANAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT DI  
KABUPATEN MAMASA PROVINSI SULAWESI BARAT**



**SKRIPSI**

Di Susun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Program Studi Administrasi Negara

Oleh:

**FM TESSALONICA PONGSAMPE**

**4519021008**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
ADMINISTRASI NEGARA  
UNIVERSITAS BOSOWA  
2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SISTEM PELAYANAN PAJAK KENDARAAN**

**BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT DI**

**KABUPATEN MAMASA PROVINSI SULAWESI BARAT**

**FM TESSALONICA PONGSAMPE**

**4519021008**

Makassar, 24 Agustus 2021

Menyetujui;

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si**  
**NIDN.0907076701**

**Dr. Uddin B. Sore, S.IP., M.Si**  
**NIDN.0906016701**

Mengetahui,

Dekan FISIP

Universitas Bosowa Makassar

**Arief Wicaksono, S.IP., M.A**  
**NIDN.0927117602**

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara

**Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.Si**  
**NIDN.09150986**

# HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari Selasa , Tanggal Dua Puluh Empat Agustus Dua Ribu Dua Puluh Satu,  
Dengan Judul Skripsi **SISTEM PELAYANAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT DI KABUPATEN MAMASA  
PROVINSI SULAWESI BARAT**

Nama : FM Tessalonica Pongsampe  
No. Stambuk : 4519021008  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

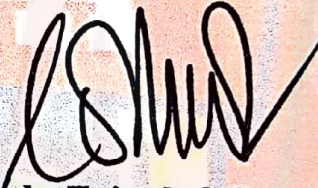
Telah diterima oleh panitia ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Bosowa untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana (S1) pada program Studi Ilmu Administrasi Negara.

## Panitia Ujian

**Ketua**

**Sekretaris**

  
Arief Wicaksono, S.IP., M.A.

  
Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.Si.

## Tim Penguji Skripsi

1. Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si

  
(.....)

2. Dr. Uddin B. Sore, S.H., S.IP., M.Si

  
(.....)

3. Dr. Drs. Syamsuddin Maldun, M.Pd.

  
(.....)

4. Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.Si.

  
(.....)

HALAMAN PENGESAHAN

SISTEM PELAYANAN PAJAK KENDARAAN

BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT DI

KABUPATEN MAMASA PROVINSI SULAWESI BARAT

FM TESSALONICA PONGSAMPE

4519021008

Makassar, 24 Agustus 2021

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si  
NIDN.0907076701

Dr. Uddin B. Sore, S.IP., M.Si  
NIDN.0906016701

Mengetahui

Dekan FISIP

Universitas Bosowa Makassar



Arief Wicaksono, S.IP., M.A  
NIDN.0927117602

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara



Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.Si  
NIDN.09150986

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang Bertanda Tangan dibawah ini:

Nama : FM Tesselonica Pongsampe  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas  
Bosowa.  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul Skripsi : **SISTEM PELAYANAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT MAMASA  
PROVINSI SULAWESI BARAT.**

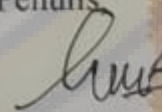
Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri bukan dari orang lain, baik Sebagian maupun seluruhnya. Pendapat ahli, dan rujukan lain (Penulisan sebelumnya, dan Jurnal Terdahulu) ini dikutip atau dirujuk berdasarkan Kode Etik Ilmiah.

Apabila karya ilmiah atau penulisan skripsi ini terbukti merupakan duplikat ataupun plagiasi dari hasil karya penulisan lain atau dengan sengaja mengajukan karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi hukum yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa ada peksaan tekanan dari pihak manapun juga.

Makassar, 24 Agustus 2021

Penulis



FM Tesselonica Pongsampe



## **KATA PENGANTAR**

Syalom..

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan anugerah kesehatan kepada penulis sehingga skripsi ini yang berjudul Sistem Pelayanan Pajak Kendaraan bermotor pada kantor Samsat di Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana S1 pada program studi ilmu administrasi negara. Sebagai seorang manusia yang memiliki kemampuan yang terbatas, penulis menyadari bahwa tidak sedikit kendala yang telah dialami dalam proses menyusun skripsi ini. Namun, berkat pertolongan dari Tuhan Yang Maha Esa dan dukungan dari keluarga serta kerabat, kendala tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan mendedikasikan skripsi ini kepada keluarga yang tersayang.

Terima kasih penulis ucapkan kepada kedua orangtua, papa dan Mama tercinta serta keluarga saya yang tiada putus-putusnya mendoakan, memberikan motivasi dorongan dan kasih sayang kepada saya yang dimana sangat membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyelesaiannya, Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu selanjutnya penulis mengharapkan saran, gagasan, serta ide kritis demi perbaikan skripsi ini lebih baik, sebab dengan keterbatasan penulis dalam berupaya dengan segenap kemampuan menjadi perwujudan penulis hanya manusia biasa dengan berbagai kekurangan.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis menyadari tanpa bimbingan, arahan serta dukungan yang sangat berharga dari berbagai pihak, sulit rasanya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, melalui penulisan skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih serta memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak yang telah mengarahkan dan mendukung penulis antara lain, kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Hj. Muhammad Saleh Pallu, M.Eng selaku Rektor Universitas Bosowa Makassar
2. Arief Wicaksono, S.IP., MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa
3. Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.Si selaku ketua prodi Administrasi Negara fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa
4. Dra. Hj. Juharni, M.Si selaku pembimbing 1 dan Dr. Uddin B. Sore, SH., S.IP., M.Si selaku pembimbing 2 yang selalu bijaksana memberikan bimbingan, nasehat serta waktunya selama proses pembimbingan proposal.
5. Segenap bapak dan ibu dosen yang telah membantu penulis selama penyusunan proposal ini. And of course banyak Terimakasih kepada pak Budi yang sudah banyak membantu saya dalam hal yang menyangkut proses administrasi di kampus.
6. Teman-teman angkatan 17 adm kece yang mau menerima saya untuk bergabung dengan circle mereka (team#dirumahaja)
7. Saudara saudari prodi Administrasi Negara yang telah bersama-sama di Bosowa kurang lebih 2 tahun ini.

Serta buat semua pihak yang telah membantu dan tidak sempat disebutkan namanya, penulis ucapkan terima kasih atas doa dan bantuannya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, makasaran dan kritik dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya. Sekian dan terima kasih.

Makassar,23 july 2021

FM Tessalonica Pongsampe



**BOSOWA**

**DAFTAR ISI**



<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	
<b>HALAMAN PENERIMAAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penulisan.....	5
1.4 Manfaat Penulisan.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Konsep Sistem.....	7
2.1.1 Pengertian Sistem.....	7

2.1.2 Pendekatan Sistem.....	10
2.2. Standar Operasional Prosedur .....	10
2.2.1. Pengertian Standar Operasional Prosedur .....	10
2.2.2. Tujuan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	12
2.2.3. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP).....	13
2.2.4. Indikator Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	14
2.2 Konsep Implementasi .....	15
2.2.1 Pengertian Implementasi .....	15
2.2.2 Teori-Teori Implementasi .....	17
2.2.3 Faktor-faktor Implementasi.....	20
2.3 Konsep Pelayanan.....	22
2.3.1 Pengertian Pelayanan .....	22
2.3.2 Standar Pelayanan Publik .....	25
2.3.3 Indikator Pelayanan.....	26
2.3.4 Faktor Pendukung Pelayanan .....	27
2.3.Pajak.....	29
2.3.1 Pengertian Pajak .....	29
2.3.2 Fungsi Pajak .....	31
2.3.3 Syarat Pemungutan Pajak .....	32
2.3.4 Tata cara Pemungutan Pajak.....	33

2.3.5 Pengelompokan pajak.....	34
2.5 Pajak Kendaraan Bermotor .....	35
2.5. Subjek pajak dan wajib pajak kendaraan bermotor .....	36
2.5.1 Dasar pengenaan wajib pajak kendaraan bermotor .....	37
2.5.2 Sistem Administrasi Manunggal satu atap kendaraan bermotor .....	37
2.6. Penulisan Terdahulu .....	40
2.7 KerangkaKonseptual.....	42
<b>BAB III METODE PENULISAN .....</b>	<b>43</b>
3.1. Pendekatan Penulisan .....	43
3.2. Desain Penulisan .....	43
3.3. Narasumber atau Informan .....	44
3.4. Sumber Data .....	44
3.5. LokasiPenulisan .....	45
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.7. Teknik Keabsahan Data .....	47
3.8. Teknik Analisis Data .....	52
3.9. Deskripsi Fokus Penulisan.....	54
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENULISAN .....</b>	<b>57</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penulisan .....	57

4.2. Pelayanan Aparatur pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Mamasa .....	58
1. Tangibility .....	59
2. Responsiveness.....	60
3. Reliability .....	63
4.3. Penerapan SOP pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Mamasa. ....	64
1. Konsisten.....	65
2. Efisien.....	67
3. Efektif.....	69
<b>BAB V : PENUTUP .....</b>	<b>71</b>
5.1. Kesimpulan .....	71
5.2. Saran-Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : SOP Pelayanan Samsat Mamasa..... 38

Gambar 2 : Kerangka Konseptual..... 42



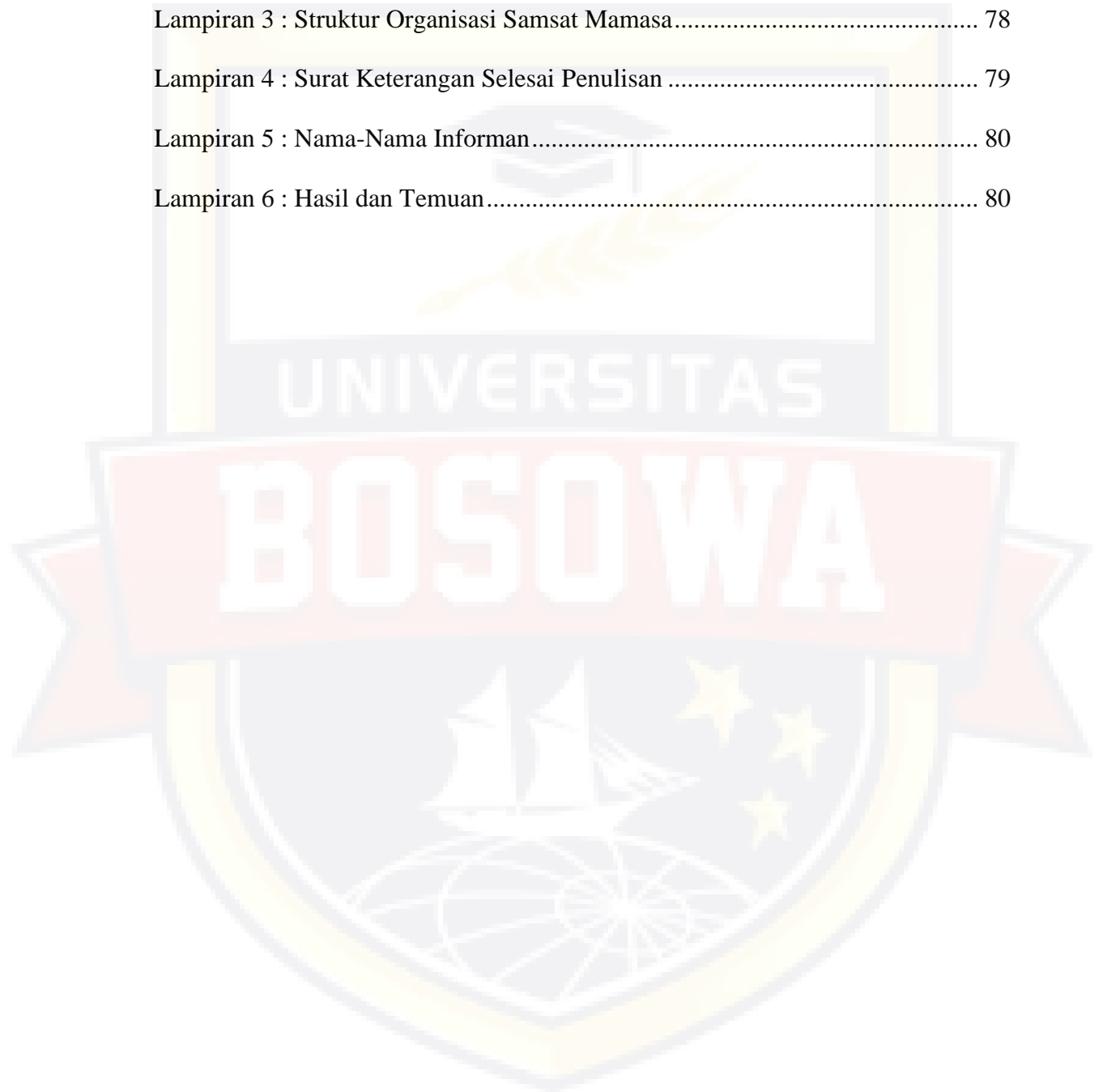
**DAFTAR TABEL**

Table 1 : Penulisan Terdahulu..... 41



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Dokumentasi Wawancara dengan Informan .....	76
Lampiran 2 : Mekanisme Pelayanan Kantor Samsat .....	78
Lampiran 3 : Struktur Organisasi Samsat Mamasa.....	78
Lampiran 4 : Surat Keterangan Selesai Penulisan .....	79
Lampiran 5 : Nama-Nama Informan.....	80
Lampiran 6 : Hasil dan Temuan.....	80



## **DAFTAR SINGKATAN**

SAMSAT : Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

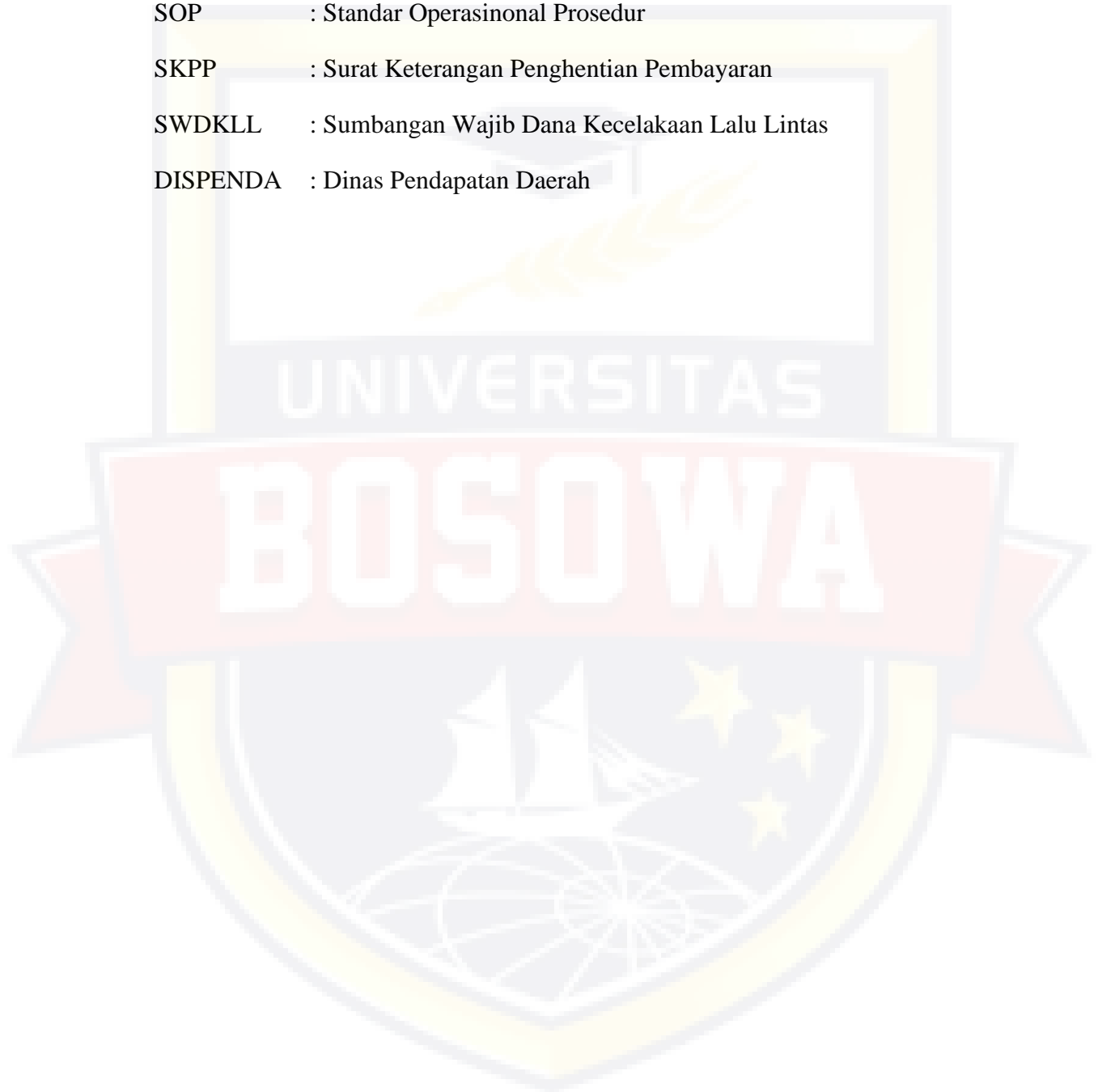
PKB : Pajak Kendaraan Bermotor

SOP : Standar Operasinonal Prosedur

SKPP : Surat Keterangan Penghentian Pembayaran

SWDKLL : Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas

DISPENDA : Dinas Pendapatan Daerah





## **ABSTRAK**

**FM Tessalonica Pongsampe**, Sistem Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat di Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat (dibimbing oleh Dra. Hj. Juharni, M.Si dan Dr. Uddin B. Sore, S.IP., S.H., M.Si)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan aparatur pada kantor Samsat dan penerapan SOP pada pelayanan di kantor Samsat di Kabupaten Mamasa.

Informan terdiri dari Bagian seksi penetapan dan pendataan, Bagian seksi Pembayaran dan Penagihan, dan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif. Fokus penelitian ini merujuk pada penerapan Sistem pada pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Mamasa. Data penelitian diperoleh melalui hasil Observasi, Wawancara, dan Dokumen-dokumen.

Melalui hasil penelitian yang sudah dilakukan penerapan standar operasional prosedur pada pelayanan di kantor Samsat sudah berjalan cukup sesuai. Hal ini dikarenakan ada beberapa factor yang menghambat pelaksanaannya salah satunya adalah factor jaringan yang kurang memadai (dikarenakan letak geografis yang tidak mendukung). Untuk kedepannya akan diperbaharui kecepatan sistem jaringannya agar tidak menjadi kendala lagi dalam pelayanan.

***Kata Kunci : Standar Operasional Prosedur, Pajak, Kendaraan Bermotor.***

## ABSTRACT

**FM Tessalonica Pongsampe**, Motor Vehicle Tax Service System at the Samsat Office in Mamasa Regency, West Sulawesi Province (supervised by Dra. Hj. Juharni, M.Si and Dr. Uddin B. Sore, S.IP., S.H., M.Si)

This study aims to determine the service of the apparatus at the Samsat office and the application of SOPs to services at the Samsat office in Mamasa Regency.

Informants consist of the determination and data collection section, the payment and collection section, and the public. This study used descriptive qualitative method. The focus of this research refers to the application of the system on motor vehicle tax services at the Mamasa Samsat office. Research data obtained through the results of observations, interviews, and documents.

Through the results of research that has been carried out, the application of standard operating procedures in services at the Samsat office has been running quite appropriately. This is because there are several factors that hinder its implementation, one of which is the inadequate network factor (due to an unsupportive geographical location). In the future, the speed of the network system will be updated so that it does not become an obstacle in service.

***Keywords: Standard Operating Procedures, Taxes, Motor Vehicles.***

**BUSOWA**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi yang terjadisaat ini, banyak ditandai berbagai perkembangan dan perubahan yang signifikan. Perubahan tersebut dapat mempengaruhi proses pembangunan baik ditingkat nasional maupun ditingkat daerah. Pembangunan dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat yang tertuan dalam Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi “untuk memajukan kesejahteraan umum”, sehingga pembangunan yang dilakukan di daerah merupakan bagian dari pembangunan nasional.

Salah satu aspek penunjang dan keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan nasional dari aspek sumber daya alam dan sumber daya lainnya adalah ketersediaan dana pembangunan baik yang diperoleh dari sumber-sumber pajak maupun non pajak. Dengan pembangunan yang semakin meningkat diperlukan dana yang tidak sedikit jumlahnya. Pembangunan yang dilakukan didaerah menggunakan sumber pembiayaan dari penyelenggaraan pemerintah daerah masing-masing yang tertuang dalam Undang-Undang No.32 Tahun 2004.

Sejak berlakunya Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang otonomi daerah yang kemudian diperbaharui dalam Undang Undang No. 23 Tahun 2014 maka sebagian besar kewenangan yang sebelumnya berada di pemerintahan pusat diserahkan kepada daerah otonom dapat lebih cepat dalam merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Tujuan otonomi daerah adalah untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan

kualitas pelayanan public agar lebih efisien dan responsive terhadap kebutuhan, potensi, maupun karakteristik didaerah masing masing. Sehingga setiap daerah diharapkan mampu mengelolah potensi daerahnya sendiri karena potensi disetiap daerah berbeda satu sama lain, oleh karena itu pemerintah daerah harus dapat menentukan langkah-langkah strategis guna mengembangkan dan meningkatkan usaha disektor potensial bagi daerahnya dalam meningkatkan laju pertumbuhan ekonomi serta menciptakan lapangan kerja baru bagi masyarakatnya.

Dengan adanya pelimpahan kewenangan dari pusat ke daerah, peranan pemerintah daerah sangat dominan sehingga perlu pengaturan keuangan daerah yang baik. Untuk menunjang kegiatan pembangunan daerah, pemerintah daerah diharapkan mampu menghasilkan pendapatan daerah yang optimal. Sehingga dapat meminimalisasi ketergantngan terhadap pemerintah pusat. Dalam pelaksanaan otonomi daerah, sumber pendapatan daerah yang paling banyak diterima yaitu pajak kendaraan bermotor.

Pajak jika dilihat dari wewenang pemungutnya dibedakan menjadi 2 yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Yang dimana pajak pusat adalah pajak yang dipungut pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah untuk membiayai pembangunan daerahnya. Pajak daerah memiliki peranan penting dalam meningkatkan penerimaan disamping pajak pemerintah pusat. Pajak daerah memiliki berbagai jenis pajak mulai dari pajak provinsi hingga pajak kabupaten/kota. Pemungutan pajak daerah oleh pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Undang Undang No. 28 Tahun 2009 tentang

pajak daerah dan Retribusi daerah. Jenis pajak daerah sebagaimana yang diatur dalam Undang Undang No. 28 Tahun 2009 dibagi menjadi 2 bagian, yaitu: jenis Pajak Provinsi dan jenis Pajak Kabupaten/kota.

Dari sekian banyak pajak daerah, salah satu jenis pajak yang sumber pendapatannya cukup besar adalah pajak kendaraan bermotor. Seperti yang telah diatur pada pasal 1 ayat (12) Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang pajak kendaraan bermotor. Hal ini disebabkan karena pertumbuhan penggunaan kendaraan bermotor di Indonesia terus mengalami peningkatan tiap tahunnya. Dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi daripada kendaraan umum dalam memiliki kendaraan lebih dari satu sehingga pertumbuhan kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan dan pertumbuhan kendaraan ini juga disebabkan karena begitu mudahnya masyarakat dalam memperoleh atau mendapatkan kendaraan bermotor yang mereka inginkan karena adanya system kredit yang diberikan oleh dealer kepada masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor untuk meningkatkan penghasilan asli daerah dalam membantu pembangunan daerah.

Begitu pula halnya di Kabupaten Mamasa yang merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Sulawesi Barat yang diberi kewenangan untuk memungut Pajak Kendaraan bermotor sendiri. Pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pajak yang dipungut oleh Provinsi namun setiap kabupaten diberikan kewenangan untuk memungut pajak kendaraan bermotor sendiri yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di setiap

kabupaten yang ada di provinsi Sulawesi Barat. Akan tetapi berdasarkan hasil observasi awal saya yang dengan cara saya bertanya kepada beberapa orang yang dimana hasil yang saya dapatkan ada beberapa hal yang membuat masyarakat sering kali telat untuk membayar pajak dan bahkan ada beberapa yang tidak membayar pajak dikarenakan beberapa alasan yang dimana pelayanan yang seharusnya hanya memakan waktu satu hari tetapi malah menjadi dua hari. Maka dari itu, ini menjadi alasan saya untuk mencari tahu bagaimana dan seperti apa sebenarnya penerapan pelayanan pajak kendaraan pada kantor Samsat Mamasa di Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di pungut berdasarkan peraturan daerah provinsi Sulawesi Barat Nomor 01 Tahun 2010 tentang pajak Daerah untuk jenis pungutan pajak kendaraan bermotor. Dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor itu sendiri pemerintah Provinsi Sulawesi Barat telah mengeluarkan peraturan untuk bersaran tariff yang dikenakan untuk memungut pajak kendaraan bermotor dalam peraturan daerah provinsi Sulawesi Barat No. 01 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah untuk jenis pungutan pajak kendaraan bermotor dalam pasa 17. Pengalokasian dana ke APBD yang diatur dalam peraturan daerah provinsi Sulawei Barat No. 01 tahun 2010 tentang pajak daerah untuk jenis pungutan pajak kendaraan bermotor dalam pasal 10 yaitu hasil penerimaan pajak kendaraan bermotor paling sedikit 10% (sepuluh persen) termasuk yang dibagihasilkan kepada kabupaten/kota, dialokasikan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, penulis ingin mengetahui:

1. Bagaimana pelayanan aparaturnya pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Mamasa?
2. Bagaimana penerapan SOP pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Mamasa?

## **1.3 Tujuan Penulisan**

Setiap penulisan apapun tentu akan memiliki sebuah tujuan dari penulisan tersebut. Karena tujuan merupakan tolak ukur dan target dari kegiatan penulisan. Berdasarkan dengan rumusan masalah yang ada, maka penulis merumuskan bahwa tujuan penulisan tersebut adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan aparaturnya pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Mamasa?
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan SOP pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Mamasa?

## **1.4 Manfaat Penulisan**

Manfaat penulisan ini mengacu pada dua aspek sebagai berikut:

1. Manfaat akademik

Secara akademis hasil penulisan ini diharapkan berguna sebagai bahan acuan untuk menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung bagi penulis mau pun

pihak lain mengenai Sistem Pelayanan Pajak Kendaraan bermotor di kantor bersama Samsat di Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Pembaca

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai bagaimana system pelayanan pajak pada kantor Samsat Mamasa di Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat.

### b. Bagi Penulis

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi penulis selanjutnya mengenai system pelayanan pajak pada kantor Samsat Mamasa pada Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat.

**BOSOWA**



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Sistem**

##### **2.1.1 Pengertian Sistem**

Agar dapat memahami dengan jelas alur pikir dalam tulisan ini, maka perlu dibahas terlebih dahulu tentang teori, konsep, dan kebijaksanaan yang menjadi dasar ataupun landasan berpikir sehingga baik penulis ataupun siapa saja dapat memperoleh informasi yang komperhenship tentang substansi dari tulisan ini.

Ananda Santoso dan A. Rail Hanif mendefenisikan bahwa “ system yaitu: peraturan; cara jalan; susunan yang teratur dari pandangan teori asas seperangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu keseluruhan”(Santoso, 2004). Sementara itu, pendapat lain disampaikan oleh Eti Rochaety, Tupi Setyowati, Faizal Ridwanyang mendefenisikan system yaitu “suatu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau system yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan”(Eti Rochaety, 2011).

Pengertian lain tentang system disampaikan oleh Ludwig,yakni; “system adalah seperangkat unsur yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi dalam suatu lingkungan tertentu”. Selanjutnya L. Ackof, yang dikutip oleh Eti Rochaety, Tupi Setyowati, Faizal Ridwan Z mendefenisikan “system adalah setiap kesatuan secara konseptual atau fisik yang terdiri dari bagian-bagian yang saling mempengaruhi”(Eti Rochaety, 2011). Lalu Gordon B. Davis yang dikutip oleh Eti Rochaety, Tupi Setyowati, Faizal Ridwanmendefenisikan “system yaitu bagian-bagian yang beroperasi secara bersama-sama untuk mencapai beberapa tujuan”(Eti

Rochaety, 2011). Lebih lanjut Robert G. Murdick, Joel E. Ross, James R. Claggett mendefinisikan “suatu system dapat dijelaskan secara sederhana sebagai seperangkat elemen yang digabungkan satu dengan lainnya untuk suatu tujuan bersama”.

Pengertian system banyak dikemukakan oleh para ahli, sebagian ada yang mengatakan system sebagai suatu cara pandang; sebagian lagi ada yang mengatakan system identic dengan proses. Sebagai suatu proses system merupakan suatu rangkaian yang sistematis dan sesuai dengan mekanisme yang diatur dan ditetapkan oleh kebijaksanaan puncak. Hal ini sesuai dengan pengertian system yang dikemukakan oleh Elias M. Awad yang dikutip oleh Amirin “system merupakan sehimpunan komponen atau subsistem yang terorganisasikan dan berkaitan sesuai rencana untuk mencapai tujuan tertentu”(Amirin, 2013).

Dari beberapa pandangan yang telah diuraikan, dapat kita ketahui bahwa system adalah kesatuan dari beberapa komponen yang memiliki keterkaitan antara satu dengan lainnya untuk mencapai suatu tujuan. Dari konsep yang telah kita pahami bersama dengan uraian diatas mengenai defenisi system maka kita juga dapat memahami bahwa system adalah salah satu bagian terpenting dalam suatu organisasi baik organisasi swasta maupun organisasi pemerintah karena system merupakan kebulatan dari suatu prosedur yang dibuat untuk memngerjakan pekerjaan pada bagian dan tujuan dari masing-masing bagian itu, yang akan dipadukan menjadi suatu kesatuan melalui system, dan system mengharuskan setiap bagian yang ada dalam organisasi saling bekerjasama dengan baik untuk mencapai tujuan bersama.

Dengan mengacu pada beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa system adalah suatu hubungan dari beberapa bagian yang saling terkait dan berhubungan secara teratur dan bersifat timbal balik dengan maksud untuk pencapaian suatu tujuan dari keseluruhan yang kompleks atau utuh.

Secara operasional pengertian atau batasan system dalam kaitannya dengan batasnya itu digambarkan oleh Mudick dan Ross dalam Amirin sebagai berikut:

1. Catat semua komponen yang membentuk system dan berikan batas-batas sekitarnya. Segala sesuatu didalam batas-batas tersebut disebut sistem dan segala sesuatu yang diluarnya disebut lingkungan system
2. Catat semua arus atau aliran yang melewati batas system. Aliran yang berasal dan lingkungan kedalam system disebut masukan (input). Sedangkan aliran dan dalam system keluar disebut keluaran (output).
3. Catat atau daftar semua unsure yang turut membantu bmencapai tujuan tertentu dan system tersebut lalu masukkan kedalam batasan system jika belum termasuk (Amirin, 2013).

Pendekatan dengan menggunakan teori system merupakan sebuah rangkaian proses-proses yang sistematis dan sesuai dengan mekanisme yang diatur dan ditetapkan oleh kebijaksanaan puncak. System sebagai sebuah pendekatan dalam dunia bisnis telah memperlihatkan hasil yang sangat menakjubkan. Berbagai perusahaan atau manajemen telah mencoba berbagai teori dalam melakukan (proses manajemen) pada organisasinya, tetapi tetap saaj terdapat perusahaan yang maju dan kurang sama.

### **2.1.2 Pendekatan Sistem**

Menurut Mulyadi menjelaskan bahwa system merupakan jaringan prosedur yang dibuat menurut pattern atau pola yang terpadu untuk melakukan kegiatan utama dari perusahaan atau organisasi, sedangkan prosedur adalah urutan kegiatan klerikal, umumnya melibatkan orang dalam satu dapertemen atau lebih yang dibuat sedemikian rupa untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang. Terdapat dua kelompok dasar pendekatan dalam mendefenisikan system yaitu berdasarkan pendekatan pada prosedurnya dan yang berdasarkan pendekatan komponennya.

1. Pendekatan system pada prosedurnya.

Sebuah system adalah suatu jaringan dan prosedur yang saling berkaitan satu sama lain, dan bekerja sama dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau menyelesaikan suatu masalah.

2. Pendekatan system pada komponennya.

Sebuah system adalah sekumpulan dari elemen-elemen yang melakukan interaksi satu sama lain dengan pola teratur sehingga membentuk suatu totalitas untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu(Mulyadi, 2010).

Berdasar dari beberapa pendapat ahli yang telah dikemukakan diatas, dapat disimpulkan bahwa system adalah kumpulan bagian atau beberapa subsistem yang dirancang dan disatukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu

## **2.2. Standar Operasinonal Prosedur**

### **2.2.1. Pengertian Standar Operasional Prosedur**

Pengertian dari Standar Operasional Prosedur menurut (Tambuan) adalah pedoman yang berisi pedoman-pedoman operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan-penggunaan proses yang dilakukan oleh orang-orang yang ada di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standart dan sistematis. Menurut Istyandi Insani, SOP merupakan dokumen yang berisi serangkaian intruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan actor yang berperan dalam kegiatan tersebut. Kemudian menurut Tjipto Atmoko secara umum, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (system, mekanisme, dan tatakerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan suatu instansi. SOP sebagai suatu dokumen atau instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baik. Pengembangan instrument manajemen tersebut yang dimaksudkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan diseluruh unit kerja dapat terkendali dan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya, SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, dan metode penulisan prosedur.

Implementasi SOP yang baik, akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja, hasil produk dan proses pelayanan yang kesemuanya mengacu pada kemudahan karyawan dan kepuasan pelanggan. Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah system yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan menertibkan pekerjaan. System ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.

### **2.2.2. Tujuan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Adapun tujuan dari penerapan Standar Operasional Prosedur di antara lain adalah sebagai berikut:

1. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
2. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
3. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor.
4. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
5. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.

6. Sebagai dokumen sejarah apabila telah dibuat revisi SOP yang baru.
7. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggungjawab dari petugas yang terkait.
8. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktek dan kesalahan administrasi lainnya, sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.
9. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.

### **2.2.3. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)**

SOP atau yang sering disebut juga sebagai prosedur tetap (protap) adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa dan dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi (instansi pemerintah) secara keseluruhan. SOP juga memiliki manfaat bagi organisasi antara lain, sebagai berikut:

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
2. SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak bergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
3. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggungjawab khusus dalam melaksanakan tugas.

4. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
5. Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.
6. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai diunit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.

#### **2.2.4. Indikator Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Menurut Nico A Lumenta tujuan umum Standar Operasional Prosedur adalah agar berbagai proses kerja rutin terlaksana dengan efisien, efektif, dan konsisten dan aman dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan melalui pemenuhan standar yang berlaku. Dari defenisi diatas maka pada penulisan ini penerapan Standar operasional Prosedur dideskripsikan sebagaio variable bebas yang terdiri dari tiga indicator, yaitu sebagai berikut:

1. Konsisten

Merupakan tindakan yang sama diulang secara berulang-ulang dari waktu ke waktu, terutama tindakan ini dilakukan agar adil dan akurat. Konsisten juga diartikan sebagai standar, maupun efek yang sama sekali tidak berubah dari waktu ke waktu.

2. Efisien

Mengandung pengertian sebagai pencapaian tujuan secara cepat atau memilih tujuan yang tepat dari serangkaian alternative, membuat



keputusan yang tepat dan sukses dalam mengimplementasikannya, tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya.

### 3. Efektif

Mengandung pengertian sebagai penggunaan sumber daya minimal untuk menghasilkan output dengan volume yang diharapkan (hasil yang optimum), menggunakan sumber daya dengan bijak dan hemat, pengoperasian yang sesuai sehingga tidak ada sumber daya yang terbuang(Lumentah et al., 2015)

## 2.2 Konsep Implementasi

### 2.2.1 Pengertian Implementasi

Implementasi merupakan upaya yang dilakukan untuk mengarah pada perubahan, karena dengan implementasi terdapat tindakan langsung yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan. Secara etimologis pengertian implementasi menurut Kamus Webster yang dikutip oleh Wahab, Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi adalah penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang berdampak atau berpengaruh pada sesuatu. Sesuatu yang dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat tersebut dapat berupa Undang-Undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan, dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan bernegara(Wahab, 2004).

Menurut Agustino, implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri (Agustino, 2010)

Adapun makna implementasi menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier Abdul Wahab mengatakan bahwa, Implementasi adalah memahamu apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan focus perhatian implementasi kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan Negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian(Wahab, 2004). Berdasarkan beberapa defenisi diatas maka penulis menyimpulkan bahwa implementasi adalah suatu proses untuk menilai, mengevaluasi dan mengukur apakah suatu program atau kebijakan dapat berjalan dnegan baik atau tidak, sehingga akan dinilai apakah perlu dilakukan evaluasi terhadap program atau kebijakan tersebut.

Implementasi merupakan proses yang sangat penting jika berbicara tentang implementasi program baik itu social maupun dalam dunia pendidikan. Pelaksanaan program merupakan langkah-langkah pelaksanaan kegiatan dalam upaya mencapai tujuanprogram itu sendiri.Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Winarno menyatakan bahwa pembatasan pelaksanaan kebijakan sebagai tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok, pemerintah atau swasta yang

diarahkan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam keputusan kebijakan sebelumnya(Winarno, 2012)

Menurut Nugroho, implementasi kebijakan pada prinsipnya merupakan cara suatu kebijakan untuk mencapainya. Ketertarikan implementasi kebijakan antara tujuan kebijakan pemerintah. Alasan diperlukannya implementasi kebijakan mengacu pada pandangan para pakar ahli bahwa setiap kebijakan yang telah dibuat harus dilaksanakan(Nugroho, 2014)

### **2.2.2 Teori-Teori Implementasi**

Terdapat beberapa teori dari beberapa ahli mengenai implementasi kebijakan, yaitu:

#### **1. Teori Charles O. Jones**

Mengatakan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk menjalankan suatu program dengan memperhatikan tiga kegiatan pokok. Menurut Jones, ketiga aktivitas ini dapat mempengaruhi implementasi kebijakan. Ketiga aktivitas tersebut adalah:

##### **a. Organisasi**

Pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit dan metode untuk mendukung operasi program.

##### **b. Interpretasi**

Menginterpretasikan program agar menjadi rencana dan arah yang sesuai dan akan diterima dan dilaksanakan.

##### **c. Aplikasi (penerapan)**

Berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan rutin yang meliputi penyediaan barang dan jasa.

Secara lebih detail mengenai organisasi, interpretasi dan aplikasi, penulis mengartikan sebagai berikut.

- a. Pertama, kegiatan pengorganisasian (*organization*) adalah upaya untuk menyusun dan menata kembali sumber daya, unit dan metode yang mengarah pada upaya untuk memahami (mewujudkan kebijakan menjadi arahan sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan).
- b. Kedua, kegiatan interpretasi adalah kegiatan untuk menjelaskan substansi suatu kebijakan dalam suatu bahasa yang lebih operasional dan lugas untuk dipahami, agar substansi kebijakan tersebut diimplementasikan dan diterima oleh pelaku dan sasaran.
- c. Ketiga, kegiatan aplikasi adalah kegiatan memberikan layanan rutin, pembayaran atau lainnya sesuai dengan maksud dan tujuan kebijakan yang ada.

Berdasarkan apa yang dikatakan Jones diatas, maka masalah implementasi kebijakan public atau implementasi program menjadi lebih jelas dan luas. Dimana implementasi merupakan proses yang membutuhkan tindakan sistematis dari pengorganisasian, interpretasi, dan aplikasi.

## 2. Teori Ripley dan Franklin

Ripley dan Franklin dalam buku Budi Winarno berpendapat bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah Undang-Undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (benefit), atau suatu jenis keluaran yang nyata (tangible output). Istilah implementasi menunjuk pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah (Winarno, 2012).

Ripley memperkenalkan pendekatan “kepatuhan” dan pendekatan “factual” dalam implementasi kebijakan. Pendekatan kepatuhan muncul dalam literature administrasi public. Pendekatan ini memusatkan perhatian pada tingkat kepatuhan agen atau individu bawahan terhadap agen atau individu atasan. Perspektif kedua adalah pendekatan factual yang berasumsi bahwa terdapat banyak factor yang mempengaruhi proses implementasi kebijakan yang mengharuskan implementor agar lebih leluasa mengadakan penyesuaian. Implementasi menurut Ripley dan Franklin lebih menegaskan bahwa setiap produk kebijakan public yang siap diimplementasikan akan berhasil jika memperhatikan dan mensinergikan tiga factor utama, yakni:

- a. Tingkat kepatuhan birokrasi

Artinya setiap aparat dituntut memiliki sikap dan mentality yang berwujud pada tindakan yang patuh dan tata asas dalam melakukan setiap kebijakan.

b. Kelancaran rutinitas

Dalam hal ini para implementor kebijakan public sedapat mungkin mengelimir setiap permasalahan yang ditemui dalam proses implementasi kebijakan public.

c. Kinerja

Setiap pelaksanaan kebijakan pada akhirnya bermuara pada efektif tidaknya proses implementasi dari kebijakan itu sendiri. Efektifnya proses implementasi kebijakan tentunya akan melahirkan apa yang disebut optimalisasi kinerja kebijakan pun ditentukan kinerja individu dan para implementor kebijakn public itu sendiri.(Winarno, 2012)

### **2.2.3 Faktor-faktor Implementasi**

Keberhasilan Implementasi menurut Merile S Grindle dipengaruhi oleh dua variable besar, yakni isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Variable isi kebijakan ini mencakup :

1. Sejauh mana kepentingan kelompok sasaran termuat dalam isi kebijakan;

2. Jenis manfaat yang diterima oleh target group, sebagai contoh, masyarakat di wilayah *slumares* lebih suka menerima program air bersih atau pelistrikan daripada menerima program kredit sepeda motor

3. Sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan

4. Apakah letak sebuah program sudah tepat

variable lingkungan kebijakan ini juga mencakup:

1. Seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki oleh para actor yang terlibat dalam implementasi kebijakan

2. Karakteristik instuisi dan rejim yang sedang berkuasa

3. Tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.

Dalam rangka mengupayakan keberhasilan kebijakan maka tantangan-tantangan tersebut harus dapat teratasi sedini mungkin. Pada suatu sisi lain bahwa untuk mencapai keberhasilannya ada banyak variable yang mempengaruhi implementasi kebijakan baik yang bersifat individual maupun kelompok atau instuisi. Implementasi dsri suatu program melinbatkan upaya-upaya policy maker untuk mempengaruhi perilaku birokrat sebagai pelaksana agar bersedia memberikan pelayanan dan mengatur perilaku kelompok sasaran. Dalam berbagai system politik, kebijakan public diimplementasikan oleh badan-badan pemerintah.

Komplessitas implementasi bukan saja ditunjukkan oleh banyaknya actor atau unit organisasi yang terlibat, tetapi juga dikarenakan proses implementasi dipengaruhi oleh berbagai variable yang kompleks, baik variable yang individual

maupun variable organisasional, dan masing-masing variable pengaruh tersebut juga saling berinteraksi satu sama lain.

## **2.3 Konsep Pelayanan**

### **2.3.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2008). Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2008) Pengertian pelayanan menurut Zein adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. (Zein, 2009). Sedangkan definisi pelayanan menurut Mahmoedin adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Mahmoedin, 2010). Dari beberapa defenisi yang telah dikemukakan dapat disimpulkan bahwa pelayanan public adalah suatu kegiatan melayani public baik berinteraksi langsung atau tidak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan menurut Dwiyanto (2008:138) Meskipun wujud pelayanan tidak Nampak, proses penyelenggaraannya dapat di amati dan dirasakan, misalnya apakah layanan yang dilakukan dapat dinilai cepat, lambat, menyenangkan, ,menyulitkan, murah atau mahal (Dwiyanto, 2008).



Ibrahim dalam Hardyansyah mendefinisikan kualitas pelayanan public adalah penilaian pada suatu keadaan yang memiliki keterkaitan dengan produk atau jasa, manusia dan lingkungannya (Hardiansyah, 2011). Sedangkan menurut Kasmir dalam Pasolong mendefinisikan bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan telah sesuai dengan prosedur, aturan dan standar yang jelas (Pasolong, 2012).

Pelayanan public atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, (keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Hasibuan mendefinisikan pelayanan adalah “pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tama dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima”. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Sampara berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Davidow dalam Lovelock,

mengatakan bahwa pelayanan adalah “hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkat daya atau nilai terhadap pelanggan. Lebih lanjut dari Lovelock menyebutkan bahwa “pelayanan yang lebih membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. Hal yang paling penting adalah membuat setiap orang dalam organisasi berorientasi pada kualitas (Lovelock, 1988). Moenir mengartikan bahwa pelayanan adalah : “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor material; melalui system prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya” pelayanan public diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan (Moenir, 1995).

Dengan demikian pelayanan public adalah upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh public (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakiukatnya Negara dalam hal ini pemerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individu akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, air bersih dan kebutuhan-kebutuhan penting yang lainnya.

### **2.3.2 Standar Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela dalam Mukarom memberikan pengetahuan tentang Pelayanan Publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu secara fisik(Mukarom, 2016).

Setiap penyelenggara pelayanan public harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan kepastian bagi penerima pelayanan.Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukandalam penyelenggaraan pelayanan. Adapun standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. **Prosedur Pelyanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

c. **Biaya Pelayanan**

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. **Sarana dan Prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public.

e. **Produk pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan..

Meskipun wujud pelayanan tidak nampak, proses penyelenggaraannya dapat diamati dan dapat dirasakan. Misalnya apakah layanan yang dilakukan dapat dinilai cepat, lambat, menyenangkan, menyulitkan, murah atau mahal.

### **2.3.3 Indikator Pelayanan**

Pelayanan public merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi public untuk memnuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga Negara yang membutuhkan peralatan public. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan telah sesuai dengan prosedur, aturan, dan standar yang jelas (Pasolong, 2012), adapun indicator dari pelayanan menurut Zheitaml dalam Hardyansyah yakni diantaranya sebagai berikut:

1. Tangibility (Bukti langsung)

Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Memberi kepuasan pelayanan sangat mudah ditelaah dengan melihat kondisi fisik yang dapat dirasakan penerima layanan.

## 2. Reliability (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Kesesuaian antara apa yang dijanjikan dibandingkan dengan apa yang diberikan pada pelayanan itu. Hal ini penting karena akan mempengaruhi perencanaan usaha dan kepastian masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

## 3. Responsiveness (Ketanggapan)

Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pernyataan, dan keluhan pelanggan (Hardiansyah, 2011).

### **2.3.4 Faktor Pendukung Pelayanan**

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh H.A.S Moenir adalah sebagai berikut:

- a. Faktor kesadaran, kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin.

- b. Factor aturan, aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Peraturan tersebut harus diarahkan kepada manusia sebagai subjek aturan, artinya mereka membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai objek aturan.
- c. Factor organisasi, organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun terdapat beberapa perbedaan dalam penerapannya. Sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang multi kompleks. Organisasi perusahaan yang dimaksud yakni mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pekerjaan.
- d. Factor pendapatan, pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan baik untuk dirinya sendiri maupun keluarga.
- e. Factor kemampuan dan 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. Kata kemampuan dengan sendirinya juga merupakan kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan

seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

- f. Factor sarana pelayanan, sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang membangun dalam organisasi kerja tersebut. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping unsur manusianya sendiri, antara lain (1) sarana kerja yang meliputi peralatan kerja, perlengkapan kerja dan perlengkapan bantu atau fasilitas, (2) fasilitas pelayanan yang meliputi fasilitas ruangan, telepon umum dan alat panggil(Moenir, 1995).

## **2.3.Pajak**

### **2.3.1PengertianPajak**

Batasan atau defenisi pajak berbagai macam dan para ahli atau pemerhati pajak yang menyajikan defenisi pajak tersebut adalah sesuai dengan kemampuan pemahaman dan pemikiran mereka. Di antara defenisi-defenisi pajak oleh para ahli yang dapat penulis cantumkan yang dikutip dari bukunya Mardiasmo “Perpajakan” antara lain:

- a. Prof. Dr. P.J.A. Andriani sebagai berikut : “pajak adalah iuran kepada Negara yang dapat dipaksakan yang tertuang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat dirujuk, dan yang gunanya adalah

untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

- b. M. Ray Sommerfeld, dalam bukunya *A nintro duction taxation* memberikan defenisi: “pajak adalah perpindahan harta, sumber ekonomis dari sector swasta kepada sector pemerintah. Perpindahan itu bukan karena denda atau hukum kan namun dapat dipaksakan, aturannya telah ditetapkan terlebih dahulu tambahan imbalan khusus bagi yang membayar, gunanya untuk mencapai tujuan Negara dalam bidang ekonomi dan social”.
- c. Prof.Dr. Rochmat Soemitro, SH pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapatkan jasa timbale (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. (Mardiasmo, 2011).

Dari defenisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur:

1. Iuran dari rakyat kepada Negara, yang berhak memungut pajak hanyalah Negara. Iuran tersebut uang (bukanbarang)
2. Berdasarkan Undang-Undang, pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya.
3. Tanda jasa timbale atau kontra prestasi dari Negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontra prestasi individual oleh pemerintah.



4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.(Mardiasmo, 2011).

### **2.3.2 Fungsi Pajak**

Ada empat fungsi pajak yang antara lain sebagai berikut:

1. Fungsi Anggaran (budgeter)

Yang dimana pajak sebagai sumber dan abagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2. Fungsi mengatur (regulerend)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah pusat dalam bidang social dan ekonomi.

3. Fungsi stabilitas

Pajak memiliki peran penting dalam keseimbangan perekonomian suatu Negara seperti mengatasi inflasi maupun deflasi.

4. Fungsi Retribusi pendapatan

Salah satu penjelasan yang sering dikaitkan dengan fungsi retribusi adalah Pemanfaatan pajak untuk membuka lapangan pekerjaan.

### 2.3.3 Syarat Pemungutan Pajak

Agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan maka menurut Prof.Dr. Mardiasmo, pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan)

Sesuai dengan tujuan

hukum, yakni mencapai keadilan, Undang-Undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam per Undang-Undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada majelis pertimbangan pajak.

2. Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang (syarat Yudiris)

Di Indonesia pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi Negara maupun warganya.

3. Tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomi)

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4. Pemungutan pajak harus efisien (syarat finansial)

Sesuai dengan fungsi Budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

5. System pemungutan pajak harus sederhana.

System pemungutan pajak yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. (Mardiasmo, 2011).

### **2.3.4 Tata cara Pemungutan Pajak.**

1. Stelsel pajak

Pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan 3 stelsel:

a. Stelsel nyata (real stelsel)

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata), sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui. Stelsel nyata mempunyai kelebihan atau kebaikan dan kekurangan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Sedangkan kelemahannya adalah pajak yang dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan feal diketahui).

b. Stelsel anggapan (fictive stelsel)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh Undang-Undang. Misalnya, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya, sehingga pada awal tahun pajak sudah ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan,

tanpa harus menunggu akhir tahun. Sedangkan kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

c. Stelsel campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Bila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar dari pada pajak menurut anggapan, maka wajib pajak harus menambah. Sebaliknya, jika lebih kecil kelebihannya dapat diminta kembali.

### **2.3.5 Pengelompokan pajak**

1. Menurut Golongannya
  - a. Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
  - b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contohnya, pajak pertambahan nilai.
2. Menurut Sifatnya
  - a. Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya dalam arti memperhatikan keadaan dari wajib pajak.

- b. Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan dari wajib pajak. Contohnya, pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah

3. Menurut lembaga pemungutannya

- a. Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contohnya, pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atau barang mewah, dan bea materai.
- b. Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas pajak provinsi (pajak kendaraan bermotor dan pajak bahan bakar kendaraan bermotor) dan pajak kabupaten/kota (pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan)

## **2.5 Pajak Kendaraan Bermotor**

Bedasarkan UU No. 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua 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.

### **2.5. Subjek pajak dan wajib pajak kendaraan bermotor**

Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor (pasal 4 ayat (1) UU No. 28 Tahun 2009). Makna yang terkandung dalam pengertian memiliki dan atau menguasai adalah sebagai berikut:

- a. Subjek pajak memiliki kendaraan bermotor
- b. Subjek pajak memiliki dan menguasai kendaraan bermotor
- c. Subjek pajak hanya menguasai dan tidak memiliki kendaraan bermotor.

Ketiga makna tersebut harus tecermin dalam substansi pengertian wajib pajak kendaraan bermotor sehingga dapat dikenakan pajak kendaraan pajak kendaraan bermotor. Adapun pengertian wajib pajak kendaraan bermotor menurut pasal 4 ayat (2) UU Nomor 28 Tahun 2009 adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Ketika dikaitkan pasal 4 ayat (1) UU Nomor 28 tahun 2009 dengan pasal 4 ayat (2) UU Nomor 28 Tahun 2009, ternyata terdapat perbedaan secara prinsipil. Perbedaannya adalah wajib pajak kendaraan bermotor hanya terbatas pada kepemilikan kendaraan bermotor. Apabila subjek pajak kendaraan bermotor hanya menguasai kendaraan bermotor (bukan sebagai pemilik kendaraan bermotor) berarti tidak termasuk ke dalam pengertian wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam arti tidak dapat dikenakan pajak kendaraan bermotor karena tidak

dapat ditingkatkan dari subjek pajak kendaraan bermotor menjadi wajib pajak kendaraan bermotor.

### **2.5.1 Dasar pengenaan wajib pajak kendaraan bermotor**

Dasar pengenaan Pajak kendaraan bermotor adalah hasil perkalian dari 2 (dua) unsure pokok, yaitu nilai jual kendaraan bermotor dan bobot yang dicerminkan secara relative tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

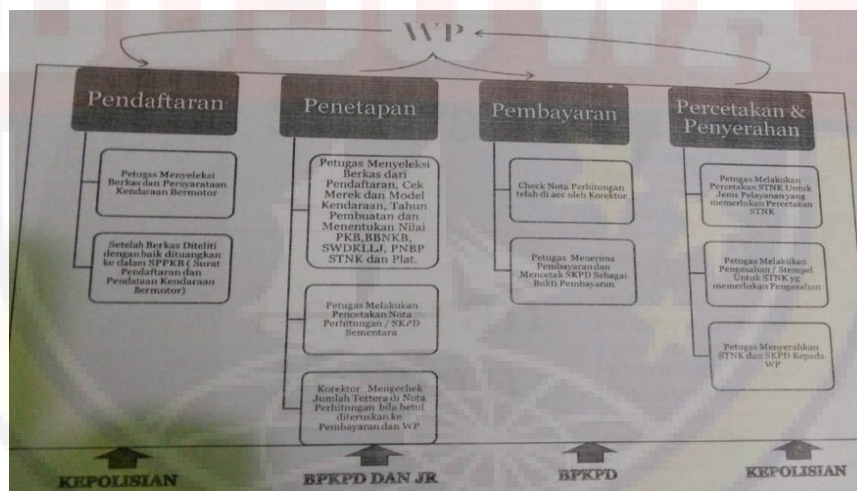
Khusus untuk kendaraan bermotor yang digunakan diluajalan umum, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar serta kendaraan di air, dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor adalah nilai jual kendaraan bermotor.

### **2.5.2 Sistem Administrasi Manunggal satu atap kendaraan bermotor**

Berdasarkan peraturan Presiden No.5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap kendaraan bermotor, Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, Bea Balik nama kendaraan bermotor, dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor bersama samsat. Kantor bersama Samsat adalah wadah bagi kepolisian Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, satuan kerja pengelola keuangan daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi, dan badan usaha dalam menyelenggarakan Samsat.

Samsat bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib Dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan serta terintegrasi dan terkkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif. Untuk kelancaran penyelenggaraan Samsat, prosedur pelayanan Samsat dilaksanakan secara terpadu. Standar Operasional Pelayanan (SOP) Samsat secara terpadu dilakukan melalui beberapa tahapan yakni;

- a. Pendaftaran
- b. Penerbitan SKPP
- c. Penerimaan pembayaran
- d. Percetakan dan pengesahan



**Gambar 1 : SOP Pelayanan Samsat Mamasa**

Prosedur pelayanan Samsat dilakukan melalui loket yang terdiri atas;

- a. Loket pendaftaran dan penetapan
- b. Loket pembayaran dan pengesahan seta penyerahan.



Kantor bersama Samsat dibentuk disetiap wilayah kabupaten/kota. Kantor bersama samsat berada di lingkungan kantor kepolisian setempat setingkat kepolisian daerah atau kepolisian resor atau diluar lingkungan kantor kepolisian setempat dengan mempertimbangkan akses pelayanan, keamanan dan situasi kondisi setempat. Pembentukan kantor bersama samsat ditetapkan dengan keputusan bersama Gubernur, kepada kepolisian daerah, dan kepala cabang badan usaha. Perencanaan pembangunan kantor bersama samsat dikoordinasikan oleh pemerintah daerah bersama dengan instansi yang terkait. Adapun yang bergabung dalam Samsat ada Dirlantas Polda, Dispenda, dan PT Jasa Raharja:

#### 1. Dirlantas Polda

Registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (regider ranmor) adalah fungsi dari kepolisian untuk memberikan legitimasi asal usul dan kelaikan, kepemilikan serta pengoperasian ranmor, fungsi control forensic kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat melalui verifikasi, pencatatan dan penomoran, penerbitan dan pemberian bukti registrasi dan identifikasi ranmor, pengarsipan serta pemberian informasi. Yang termasuk dalam layanan registrasi dan indifikasi ranmor adalah

- a. Registrasi ranmor baru
- b. Registrasi perubahan identitas ranmor dan pemilik
- c. Registrasi perpanjangan ranmor
- d. Registrasi pengesahan ranmor
- e. Pemblokiran ranmor yang terlibat tindak pidana
- f. Penggantian dokumen registrasi ranmor

g. Penghapusan nomor registrasi ranmor

2. Dispenda

Menerima dan mengelolah pelayanan pajak kendaraan bermotor yang meliputi:

- a. Pajak kendaraan bermotor
- b. Bea balik nama kendaraan bermotor

3. PT. Jasa Raharja

Menerima dan mengelolah pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalulintas, yang terdiri dari Sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas (SWDKLL) merupakan sumbangan tahunan yang wajib dibayar oleh pemilik ranmor sebagai dana untuk pertanggung jawaban kecelakaan lalu lintas.

## **2.6. Penulisan Terdahulu**

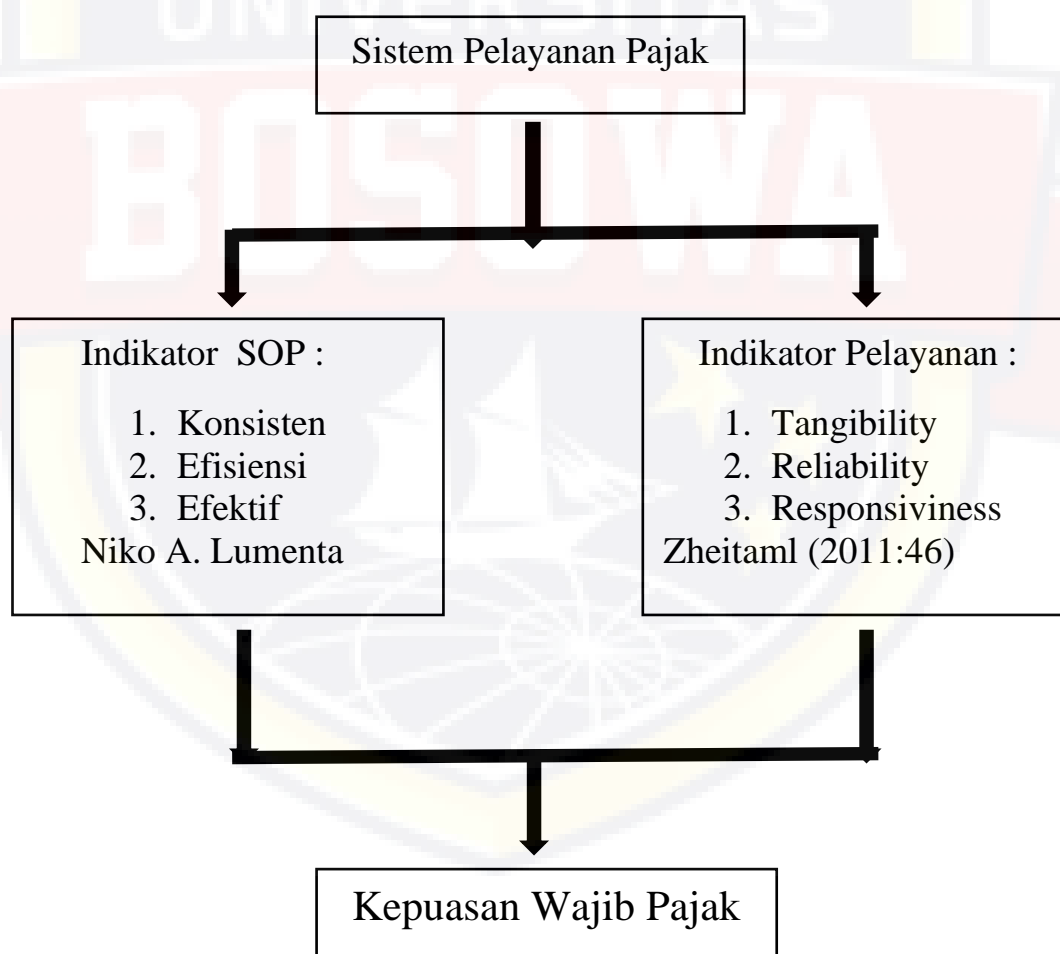
Agar penulisan ini berbeda dengan penulisan yang sudah pernah dilakukan, penulis mengutip penulisan terdahulu yang serupa tetapi memiliki perbedaan yang sangat jelas, sebagai batasan agar tidak terjadi kesamaan dengan penulisan sebelumnya. Kemudian perbedaan tersebut yang akan menjadi penyempurnaan suatu ilmu pengetahuan di antara penulisan terdahulu adalah sebagai berikut:

**Table 1 : Penulisan Terdahulu**

No	Judul penulisan	Nama penulis	Hasil penulisan
1	Efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor dikantor bersama Samsat Polewali Mandar	Desak Widhiatuti (2016)	Efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor dikantor bersama Samsat polewali Mandar berjalan sudah efektif, namun masih ada beberapa kendala yang dihadapi salah satunya adalah masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak tepat waktu.
2	Efektivitas penagihan tunggakan pajak dengan menggunakan surat paksa pada kantor pelayanan pajak pratama Manado	Derlina Sutria Tunas (2012)	Hasil penulisan menunjukkan Efektivitas Penagihan Tunggakan Pajak dengan menggunakan surat paksa pada kantor pelayanan pajak pratama berjalan dengan efektif karena penerimaan tunggakan pajak pada tahun 2011 ketahun 2012 mengalami peningkatan
3	Analisis efektivitas kontribusi pajak parker terhadap pendapatan asli daerah (PAD) dan penerapan akuntansi dikota Manado	Motrin M.Mosal (2013)	Hasil penulisan menunjukkan tingkat efektivitas pajak parker pada tahun 2006-2012 bervariasi, tingkat efektivitas tertinggi pada tahun 2011 dan terendah pada tahun 2009 secara keseluruhan kontribusi pajak parker pada tahun 2008-2012 memberikan kontribusi terhadap PAD layanan, kompetensi eksekutif, serta perilaku pelaksana.

## 2.7 KerangkaKonseptual

Kerangka Konseptual merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek suatu penulisan berdasarkan tinjauan pustaka yang sudah diuraikan sebelumnya atau bagaimana teori berhubungan dengan berbagai factor yang telah diidentifikasi dengan masalah yang penting. Berikut ini dikemukakan kerangka yang berfungsi sebagai penuntun, sekaligus mencerminkan alur pikir dan merupakan dasar analisis.



Gambar 2 : Kerangka Konseptual

## **BAB III**

### **METODEPENULISAN**

#### **3.1. Pendekatan Penulisan**

Dalam penulisan ini penulis menggunakan pendekatan metodologi kualitatif deskriptif, dimana dalam penulisan yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan dan mendeskriptifkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapat data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami Sistem Pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Mamasa.

#### **3.2. Desain Penulisan**

Desain penulisan yang digunakan oleh penulis dalam penulisan ini adalah desain studi kasus. Desain ini digunakan untuk menjelaskan tingkat efektivitas pelayanan pajak kendaraan pada samsat Mamasa. Desain studi kasus dianggap sesuai dengan penulisan ini dimana studi kasus adalah penulisan yang memusatkan perhatian pada suatu kasus secara intensif dan mendetail (Pasolong, 2012). Kasus dalam penulisan ini adalah efektivitas pelayanan pajak kendaraan pada kantor Samsat Mamasa.

Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penulisan kualitatif. Landasan [teori](#) dimanfaatkan sebagai pemandu agar focus penulisan sesuai dengan [fakta](#) dilapangan. Selain itu landasan teori ini juga bermanfaat untuk

memberikan gambaran umum tentang latar penulisan dan sebagai bahan pembahasan hasil penulisan.

Tipe penulisan dalam penulisan ini adalah tipe penulisan [deskriptif](#) dan cenderung menggunakan analisis. Menurut Hikmat, penulis yang menggunakan metodologi kualitatif deskriptif adalah penulis yang hendak menggambarkan dan menjabarkan hasil temuan yang ada dilapangan, serta hanya memaparkan suatu peristiwa. Adapun penulisan kualitatif yang bersifat deskriptif cenderung menggunakan analisis, proses dan makna lebih ditonjolkan dalam penulisan kualitatif. Penulisan deskriptif memusatkan perhatian kepada masalah-masalah actual sebagai mana adanya pada saat penulisan berlangsung (Hikmat, 2011).

### **3.3. Narasumber atau Informan**

Narasumber atau Informan dalam penulisan ini adalah orang yang berwenang dalam memberikan informasi mengenai Efektivitas Pelayanan Pajak kendaraan pada kantor Samsat Mamasa, yaitu:

1. Kepala UPTB
2. Kepala sub Bagian Tata Usaha
3. Kepala seksi pendataan dan penetapan
4. Kepala bagian pembayaran dan penagihan

### **3.4. Sumber Data**

Adapun data yang diperlukan dalam penyusunan hasil penulisan ini dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung oleh penulis dengan terjun langsung ke objek penulisan dalam hal ini melakukan wawancara dan observasi di titik operasional kantor Samsat dan Samsat Keliling.
2. Data Sekunder, yaitu data pendukung yang diperoleh dari catatan instansi, dokumen-dokumen serta laporan-laporan atau dari mana saja yang sudah diolah yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Sumber data sekunder dapat diperoleh dari:
  - a. Dokumen kantor terkait
  - b. Penelusuran data online
  - c. Dokumentasi
  - d. Buku/Jurnal

### **3.5. Lokasi Penulisan**

Adapun lokasi penulisan yang akan dilakukan penulis yaitu di titik operasional Kantor dikantor samsat Kabupaten Mamasa.

### **3.6. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penulisan ini jenis data yang digunakan adalah ada data primer dan data sekunder. Untuk mengumpulkan data primer dan data sekunder penulis menggunakan pengumpulan data, yaitu:

1. Wawancara

Dalam hal ini wawancara dilakukan oleh pihak yang berwenang memberikan informasi mengenai pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Wawancara yaitu suatu cara untuk mendapatkan dan mengumpulkan data melalui Tanya jawab dan diskusi dengan informan yang dianggap mengetahui banyak tentang objek dan masalah penulisan.

Teknik wawancara ini yang paling banyak digunakan dalam penulisan metodologi kualitatif deskriptif, terutama pada penulisan lapangan. Tujuan wawancara adalah untuk bisa menyajikan konstruksi saat sekarang dalam suatu konteks mengenai pribadi, peristiwa, aktivitas, organisasi, perasaan, motivasi, tanggapan atau persepsi, tingkat dan bentuk keterlibatan untuk merekonstruksikan beragam hal (Sutopo, 2006).

## 2. Observasi

Observasi yaitu pengamatan secara langsung dilokasi penulisan guna memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti. Dalam hal ini observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui program Samsat Keliling di Kantor Samsat bersama di Kabupaten Mamasa dan dititik-titik operasional Samsat keliling yang telah ditentukan.

Observasi merupakan teknik pengamatan dan pencatatan data yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Menurut Dedi Mulyana, pengamatan dianggap cocok untuk meneliti bagaimana manusia berperilaku dan memandang realitas kehidupan mereka dalam lingkungan mereka yang biasa, rutin dan alamiah (Mulyana, 2003).

## 3. Studi Literatur/Dokumen



Studi literatur adalah pengumpulan data yang diperoleh melalui pengkajian dan penelaahan terhadap catatan tertulis mau pun dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dokumen mengenai berbagai informasi dan hal yang berkaitan dengan fokus penulisan merupakan sumber data yang penting dalam penulisan. Dokumen yang dimaksud dapat berupa dokumen tertulis gambar, peraturan, kebijakan, dan dokumen lain yang dapat mendukung penulisan yang dilakukan oleh penulis, dan tulisan ilmiah yang dapat memperkaya data yang dikumpulkan.

### **3.7. Teknik Keabsahan Data**

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penulisan kualitatif deskriptif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsure yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penulisan kualitatif deskriptif (Moleong, 2006). Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penulisan yang dilakukan benar-benar merupakan penulisan ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penulisan kualitatif meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiyono, 2007).

Agar data dalam penulisan kualitatif dapat di pertanggung jawabkan sebagai penulisan ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan:

#### *1. Credibility*

Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penulisan yang disajikan oleh penulis agar hasil penulisan yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.

a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan kredibilitas/kepercayaan data. Dengan perpanjangan pengamatan berarti penulis kembali kelapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang ditemui maupun sumber data yang lebih baru. Perpanjangan pengamatan berarti hubungan antara penulis dengan sumber akan semakin terjalin, semakin akrab, semakin terbuka, saling timbul kepercayaan, sehingga informasi yang diperoleh semakin banyak dan lengkap.

Perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penulisan difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh. Data yang diperoleh setelah dicek kembali kelapangan benar atau tidak, ada perubahan atau masih tetap. Setelah dicek kembali ke lapangan data yang telah diperoleh sudah dapat di pertanggungjawabkan atau benar berarti kredibel, maka perpanjangan pengamatan perlu diakhiri.

b. Meningkatkan kecermatan dalam penulisan

Meningkatkan kecermatan atau ketekunan secara berkelanjutan maka kepastian data dan urutan kronologis peristiwa dapat dicatat atau direkam dengan baik, sistematis. Meningkatkan kecermatan merupakan

salah satu cara mengontrol/mengecek pekerjaan apakah data yang telah dikumpulkan, dibuat, dan disajikan sudah benar atau belum.

Untuk meningkatkan ketekunan penulis dapat dilakukan dengan cara membaca berbagai referensi, buku, hasil penulisan terdahulu, dan dokumen-dokumen terkait dengan membandingkan hasil penulisan yang telah diperoleh. Dengan cara demikian, maka penulis akan semakin cermat dalam membuat laporan yang pada akhirnya laporan yang dibuatkan semakin berkualitas.

c. Triangulasi

Wiliam Wiersma dalam Sugiono mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. (Sugiyono, 2007).

- Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh di analisis oleh penulis sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data (Sugiyono, 2007).

- Triangulasi Teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya

untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka penulis melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar (Sugiyono, 2007).

- **Triangulasi Waktu**

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya (Sugiyono, 2007).

d. **Analisis Kasus Negatif**

Melakukan analisis kasus negative berarti penulis mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka penulis mungkin akan mengubah temuannya (Sugiyono, 2007).

e. **Menggunakan Bahan Referensi**

Yang di maksud referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh penulis. Dalam laporan penulisan, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya (Sugiyono, 2007).

f. Mengadakan *Member Check*

Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan *member check* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan (Sugiyono, 2007).

2. *Transferability*

*Transferability* merupakan validitas eksternal dalam penulisan kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penulisan ke populasi dimana sampel tersebut diambil (Sugiyono,2007:276). Pertanyaan yang berkaitan dengan nilai transfer sampai saat ini masih dapat diterapkan/dipakai dalam situasi lain. Bagi penulis nilai transfer sangat bergantung pada pengguna, sehingga ketika penulisan dapat digunakan dalam konteks yang berbeda disituasi social yang berbeda validitas nilai transfer masih dapat dipertanggungjawabkan.

3. *Dependability*

Penulisan yang *dependability* atau reliabilitas adalah penulisan apabila penulisan yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penulisan yang sama

akan memperoleh hasil yang sama pula. Pengujian *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penulisan. Dengan cara auditor yang independen atau pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penulisan. Dalam hal reabilitas ini, Sugiyono menyatakan bahwa dalam penulisan kualitatif, uji *dependability* dilakukan dengan mengaudit terhadap keseluruhan proses penulisan. Sering terjadi penulis tidak melakukan proses penulisan kelengkapan, tetapi bisa memberikan data. Penulisan seperti ini perlu diuji *dependability* (Sugiyono, 2008).

#### 4. *Confirmability*

Dalam penulisan kualitatif, uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji *confirmability* berarti menguji hasil penulisan, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penulisan merupakan fungsi dari proses penulisan yang dilakukan, maka penulisan tersebut telah memenuhi standar *confirmability*. Dalam penulisan, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada (Sugiyono, 2013). Sesuai dengan *confirmability*, maka penulis menguji hasil penulisan dengan mengaitkannya dengan proses penulisan yang ada dilapangan.

### **3.8. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data dan memilih mana yang penting serta mana yang perlu dipelajari serta membuat

kesimpulan sehingga mudah dipahami (Sugiyono, 2007). Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah analisis kualitatif yang digunakan penulis sebagaimana yang dikemukakan Miles dan Hubberman (Sugiyono, 2007) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi.

### 1. Pengumpulan Data

Mengumpulkan data dari sumber data melalui teknik wawancara dan observasi. Data yang dikumpulkan dalam wawancara dapat langsung dianalisis oleh penulis. Apabila jawaban yang diperoleh belum memuaskan atau belum cukup, maka penulis dapat melanjutkan pertanyaan lagi sampai data dianggap valid.

### 2. Reduksi

Reduksi data adalah proses penyempurnaan data, baik pengurangan terhadap data yang dianggap kurang perlu dan tidak relevan, maupun penambahan data yang dirasa masih kurang. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang akan direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2007).

### 3. Sajian Data

Sajian data adalah suatu informasi yang memungkinkan kesimpulan penulisan dapat dilakukan. Dengan melihat sajian data maka dapat membantu untuk memahami berbagai hal yang terjadi dan memungkinkan untuk mengerjakan sesuatu pada analisis ataupun tindakan lain berdasarkan pemahaman tersebut. Miles dan Huberman dalam penulisan kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Ia mengatakan “yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penulisan kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif”. (Sugiyono, 2007).

#### 4. Penyimpulan atau Verifikasi Data

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah verifikasi data. Verifikasi data dilakukan apabila kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan ada perubahan-perubahan bila tidak diikuti dengan bukti-bukti pendukung yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penulisan kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel atau dapat dipercaya (Sugiyono, 2007).

### 3.9. Deskripsi Fokus Penulisan



Penulisan ini akan difokuskan pada bagaimana system pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Mamasa dengan melihat penerapan SOP pada proses pemberian layanan pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Mamasa dengan menggunakan indicator dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimana yaitu Efisien, Efektif dan Konsisten. Untuk melihat ketiga indicator ini penulis akan melakukan wawancara dengan narasumber maupun informan yang tepat untuk mengetahui bagaimana penerapan SOP pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Mamasa dan bagaimana pelayanan aparatur pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Mamasa.

4. Efisien, untuk melihat apakah pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat ini sudah efisien dalam arti sudahkah mencapai tujuan yang ditetapkan dengan tepat ataupun sudah memilih tujuan yang tepat dari serangkaian alternative dan sudah sukses dalam mengimplementasikannya, dengan cara yang tidak membuang-buang waktu ataupun sia-sia.
5. Efektif, yang dimaksud disini yaitu mengandung pengertian sebagai penggunaan sumberdaya dengan bijak dan baik, sehingga dapat dikatakan efektif dalam hal penerapannya, pengoperasian yang sesuai sehingga tidak ada sumberdaya yang terbuang.
6. Konsistensi, hal yang dilakukan merupakan hal yang pasti dilakukan berulang-ulang dari waktu ke waktu mengikuti standar ataupun ketetapan yang sudah ditentukan.

Kemudian setelah melihat penerapan Standar Operasional Prosedur pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Mamasa dengan menggunakan ketiga indicator dari Standar Operasional Prosedur diatas, penulis juga berfokus pada pelayanan aparatur pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Mamasa, dengan ini menggunakan indicator dari pelayanan yaitu Tangible, Reliability, dan Responsiviness.

1. Tangible, bukti langsung tentang wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Memberi kepuasan pelayanan sangat mudah ditelaah dengan meloihat kondisi fisik yang dapat dirasakan oenerima layanan.
2. Reliability, memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Kesesuaian angtra apa yang dijanjikan dibandingkan dengan apa yang diberikan pada pelayanan.
3. Responsiviness, ketanggapan untuk membantu konsumen yang dimana adalah wajib pajak, memberikan jasa dengan cepat dan tepat. Pada indicator ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pernyataan dan keluhan pelanggan.

Untuk melihat keenam indicator ini penulis akan melakukan wawancara dengan narasumber maupun informan yang tepat untuk mengetahui bagaimana penerapan SOP pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Mamasa dan bagaimana pelayanan aparatur pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Mamasa.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN PENULISAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Objek Penulisan**

Kabupaten Mamasa terletak di Provinsi Sulawesi Barat, yang mayoritas penduduknya bersuku Toraja (barat), pada umumnya Agama mayoritas penduduknya adalah Kristen Protestan dimana terdapat 532 gereja yang semuanya adalah GTM (Gereja Toraja Mamasa). Luas wilayah ini 3.006 km persegi. Secara topografi Kabupaten Mamasa ini masuk dalam kategori daerah dengan dataran tinggi dengan ketinggian 13 KM dari permukaan laut. Kondisi fisik terdiri dari daerah dataran tinggi yang memiliki sudut lereng 0-8 % skala maberry. Secara geologi Kabupaten Mamasa ini memiliki tanah yaitu tanah keras, gambut, dan tanah persawahan. Potensi sumber daya airnya juga melimpah (cukup besar). Secara iklim, Kabupaten Mamasa ini masuk dalam kategori daerah sub tropis yang terdiri dari 2 musim, yaitu musim hujan dan musim kemarau.

##### **1. Keadaan Geografis**

Secara geografis wilayah kabupaten Mamasa terletak pada posisi 20 39'216" Lintang Selatan dan 30 19'288" Lintang selatan serta 1190 0' 216" Bujur Timur dan 1190 38'114" Bujur Timur. Adapun batas

administrasi wilayah Kabupaten Mamasa sebelah utara terdapat kecamatan kalumpang kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat. Sebelah Selatan terdapat wilayah Kecamatan Polewali provinsi Sulawesi Barat. Sebelah Timur terdapat wilayah kecamatan saluputti kabupaten tana toraja serta sebelah Barat terdapat kecamatan Tapalang Malunda Provinsi Sulawesi Barat.

## 2. Kependudukan

Jumlah penduduk pada 17 kecamatan, 168 desa dan 13 wilayah kelurahan pada total luas wilayah sekitar 3006 km persegi sebanyak 203.599 jiwa.

### **4.2. Pelayanan Aparatur pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Mamasa**

Terbentuknya suatu administrasi pelayanan yang tepat terbentuk dari kemampuan aparaturnya untuk melaksanakan proses pelayanan yang tepat. Melihat pelayanan aparaturnya pajak kendaraan bermotor pada Samsat Mamasa ini yang berlandaskan pada ketentuan-ketentuan yang sudah ditetapkan agar dapat mempermudah kelancaran proses pelayanan pajak kendaraan bermotor. Diperlukannya kemampuan yang sesuai pada aparaturnya pelayanan untuk menghadapi proses pelayanan pajak kendaraan yang berlangsung di Samsat Mamasa ini. Dalam kewajiban para aparaturnya pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam memberikan pelayanan yang efisien, maka dari itu penulis

ingin melihat pelayanan aparatur pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Mamasa ini dengan menggunakan teori dari Zheitaml (2011:46)

### 1. Tangibility

Memberi kepuasan pelayanan sangat mudah ditelaah dengan melihat kondisi fisik yang dapat dirasakan oleh penerima layanan. Indikator ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen, melihat keinginan yang terpenuhi, kepuasan penerima pelayanan dalam hal mendapatkan layanan yang baik tepat dan maksimal. Dengan indikator ini, penulis ingin melihat bagaimana alur pelayanan yang ada di Samsat Mamasa, berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan bagian penetapan dan pendataan:

“Jadi pada Samsat itu bukan Cuma sekedar pelayanan pembayaran pajak kendaraan saja yang ada disini dek, melainkan ada pula pelayanan untuk perpanjangan dan pengesahan STNK, Mutasi, pengurusan balik nama, dan duplikat apabila Stnk sepaker dengan pengesahan pajak hilang, maka bisa pula dibuatkan Duplikatnya akan tetapi harus memenuhi syarat dulu dek, yaitu harus memiliki surat keterangan hilang dari pihak yang berwajib baru setelah itu akan kami proses. Pokoknya ribet kalau itu yang hilang, saya sarankan dijaga baik-baik STNK nya ya dek”

Adapun tahapan proses pelayanan yang ada di kantor Samsat Mamasa ini melewati 4 tahapan sesuai dengan mekanisme yang ada, yaitu ada tahapan pertama ada pendaftaran, penetapan, pembayaran, dan percetakan dan penyerahan.

“Ada 4 tahapan yang ada pada proses pelayanan, yang pertama itu ada pendaftaran. Pada tahapan pendaftaran ini yang bertugas adalah dari pihak kepolisian pada tahapan ini, petugas menyeleksi berkas dan persyaratan kendaraan bermotor yang akan diproses. Kemudian setelah diteliti dengan baik terbitlah SPPKB nya dek, SPPKB itu Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor. Nah setelah

itu masuk ke proses penetapan, disini di proses lebih detail bagian-bagian dari kendaraan nya dek, contohnya merk nya apa pokoknya lebih detail terus ditentukan dulu berapa totalannya kemudian dicetak sementara nota nya, kemudian dikembalikan dulu ke wajib pajak, diberitahukan berapa nominalnya. Kemudian masuk ke dalam tahapan pembayaran, wajib pajak mengembalikan ke petugas nota sementara yang diberikan tadi terus melakukan pembayaran lalu mencetak SKPD sebagai bukti pembayaran setelah melakukan pembayaran masuk ke dalam tahapan terakhir yaitu percetakan dan penyerahan, kalau selesaimi na bayar akan di stempel sebagai bentuk pengesahan dan kemudian diserahkan mi dek ke wajib pajak, ya kira-kira seperti itulah gambarannya dek.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan yang ada dalam kantor Samsat Mamasa ini pada dasarnya tidak berbelit-belit dan tentunya tidak menyulitkan pemberi layanan, dan tidak memberatkan penerima layanan berdasarkan alur pelayanan yang dijelaskan oleh salah satu petugas pelayanan di kantor Samsat Mamasa ini. Hal ini dipertegas oleh salah seorang wajib pajak yang melaksanakan pembayaran pajak tahunan kendaraan nya.

“saya selalu bayar pajak motor ku tiap tahun, yah saya termasuk orang yang patuh membayar pajak nak. Karena harus kita sadari bayar pajak itu adalah kewajiban, lagipula kita sudah nikmati mi pake kendaraan nya, harusnya sadarki juga tentang bayar pajaknya. Lagian nda susah ji bayar pajak dek, sisa kita kasi saja STNK ta baru membayar ki, bagus juga fasilitasnya”

Berdasarkan hasil penulisan, pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan yang ada di kantor Samsat Mamasa telah sesuai mengikuti arahan dan sudah sesuai standar dalam memberi pelayanan.

## 2. Responsiveness

Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika

berurusan dengan pelayanan. Yang secara umum didefinisikan sebagai keinginan untuk membantu. Bagaimana memberikan pelayanan yang cepat dan menangani kendala dengan baik ataupun istilah lain yang sering kita dengar dengan sebutan tanggap (ketanggapan) terhadap kebutuhan pelanggan. Sebagaimana sifat manusia yang pada umumnya senang apabila diperhatikan, dilayani dengan cepat dan dibantu pada saat menghadapi masalah. Maka dari itu dengan indikator ini penulis ingin melihat apa saja pembagian bidang yang ada di Samsat Mamasa ini dan apakah pada pelayanannya sudah sepenuhnya menjalankan tupoksinya masing-masing dengan itu melakukan wawancara dengan salah satu petugas yang ada di kantor Samsat ini:

“Bisa dilihat dari struktur organisasi yang sudah saya perlihatkan tadi, disini kami terdiri dari beberapa bagian, ya khusus kami ya dek. Lain lagi dari pihak kepolisian dan jasaraharja. Dari kami itu yang pokok ada 3 bagian, ya 4 lah dengan pimpinan dek. Yang pertama itu ada bagian Tata Usaha, seksi penetapan dan pendataan, dan seksi pembayaran dan penagihan.

Salah satu hal yang menjadi bagian penting adalah struktur organisasi yang benar yang menunjukkan seluruh kegiatan susunan bagian-bagian yang memiliki wewenang dan tanggungjawab masing-masing. Agar dapat terarah dan terstruktur dibutuhkan bekerja sesuai dengan bagian dan tupoksinya masing-masing. Maka dari itu dipertegas fungsi dan tugas masing-masing dari tiap bagian yang ada di Samsat.

“Mengenai tugas dan fungsi masing-masing dari bagian-bagian yang ada pada kantor Samsat Mamasa ini seperti yang tadi saya katakan yaitu masih ada 3 bagian lagi, yaitu kepala Sub bagian Tata Usaha, kepala seksi pembayaran dan penagihan, dan kepala seksi pendataan dan penetapan. pada bagian penetapan dan pendataan

yang bertugas melaksanakan pelayanan umum pemungutan non PKB yang diantaranya meliputi pajak air permukaan, retribusi, dll. Mengenai tugas dan fungsi dari bagian Tata Usaha, ada pula yaitu berfokus pada pelaksanaan pengelolaan data dan informasi, penyusunan rencana program, dan pengelolaan administrasi keuangan. Untuk bagian pembayaran dan penagihan berfokus kepada pelayanan umum pemungutan Pajak kendaraan bermotor dan pelayanan umum yang ada di kantor Samsat, dan juga melaksanakan koordinasi, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pemungutan pajak kendaraan bermotor.”

Yang menjadi bagian-bagian dari kantor Samsat ini akan menjalankan tugas nya sesuai dengan pembagiannya. Berdasarkan data sekunder yang ditemui yaitu struktur organisasi ada bagian Tata Usaha yang didalamnya ada bendahara penerima dan pengurusan barang, ada juga seksi pendataan dan penetapan didalamnya ada bagian konsul, penetapan dan kasir, dan terakhir pada seksi pembayaran dan penagihan didalamnya terdapat kolektor.

“oh ada lagi satu dek, jasa raharja itu juga bekerja sama dengan kami.”

Karena Samsat adalah gabungan dari ketiga instansi yaitu, Dirlantas Polda (bagian lalu lintas), pelayanan Dispenda (Dinas Pendapatan Daerah), dan juga PT Jasa Raharja.

a. Dirlantas Polda

Registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor adalah fungsi dari kepolisian untuk memberikan legitimasi asal usul dan kelaikan, kepemilikan serta pengoperasian ranmor, fungsi control forensic kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat melalui verifikasi,



pencatatan dan penomoran, penerbitan dan pemberian bukti registrasi dan identifikasi ranmor, pengarsipan serta pemberian informasi.

b. Dispenda

Menerima dan mengelolah pelayanan pajak kendaraan bermotor

c. PT. Jasa Raharja

Menerima dan mengelolah pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalulintas.

3. Reliability

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Kesesuaian antara apa yang dijanjikan dibandingkan dengan apa yang diberikan pada pelayanan itu. Hal ini penting karena akan mempengaruhi perencanaan usaha dan kepastian masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Dengan ini pentingnya untuk mengingatkan masyarakat untuk melakukan kewajibannya yaitu tepat membayar pajak. Maka dari itu dengan indicator ini, penulis ingin mengetahui upaya yang diterapkan untuk membuat masyarakat taat membayar pajak.

Dilakukan wawancara dengan petugas pada kantor Samsat Mamasa:

“Sehubungan dengan itu, kami bekerjasama dengan pihak kepolisian untuk mengadakan Razia kendaraan secara rutin sebulan sekali untuk mengecek apakah pajak tahunan kendaraan masih berlaku. Hal ini sangat membantu bagi kami, dan sekaligus menjadi pengingat juga bagi masyarakat akan kewajibannya dalam membayar pajak.”

Adapun apabila masyarakat telat membayar pajak, maka dari itu adapun usaha yang dilakukan agar masyarakat taat membayar pajak adalah melakukan Razia kendaraan yang menunggak pajak tahunannya yang bekerjasama dengan pihak kepolisian dengan cara mengadakan Razia Rutin/sweeping yang kemudian akan di proses langsung di kantor Samsat Mamasa.

“kami juga melakukan pemasangan poster yang mengajak masyarakat agar menjadi masyarakat yang taat membayar kewajiban mereka, yaitu pajak kendaraan di kantor Samsat, sangat mudah cara untuk membayar pajak karena sebenarnya masyarakat pun akan rugi apabila menunda-nunda untuk bayar pajak, ada denda yang dikenakan apabila terlambat bayar pajak.”

Pentingnya membayar pajak tepat waktu dan tidak menumpuk adalah karena ada banyak denda yang dikenakan apabila mengalami keterlambatan membayar pajak. Hal ini didukung oleh pernyataan oleh petugas Samsat Mamasa

“kalau telat ki bayar pajak toh dek, itu peraturan nya dikenakan denda 2 persen untuk keterlambatan perbulan, itu khusus untuk keterlambatan denda dari kami, beda lagi yang dari jasaraharja dek kalau jasaraharja kena 25 persen per triwulan, jadi akan rugi sebeenarnya kalau menunda bayar pajak”

Tentang denda pajak kendaraan berlandaskan dari Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Denda pajak 2% perbulan dihitung apabila lewat satu hari dari jatuh tempo sudah dihitung satu bulan, begitu pula dengan denda dari jasa raharja dihitung 25% pertriwulan.

#### **4.3.Penerapan SOP pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Mamasa.**

Pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Mamasa telah berjalan sejak tahun 201 hingga sekarang. Samsat atau yang kita ketahui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap merupakan penyelenggaraan pelayanan di sektor peningkatan, pengamanan dan penertiban pelaksanaan pemungutan pajak-pajak Daerah khususnya pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) mempunyai tujuan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan. Namun tantangan yang sering dihadapi oleh Samsat adalah menciptakan pelayanan yang efisien serta bagaimana pelayanan dapat dilakukan tanpa membedakan status dari masyarakat. Dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. Sejalan dengan hal tersebut pembentukan unit-unit dalam struktur organisasi akan sangat menentukan pelaksanaan tugas yang ingin dicapai. SAMSAT dapat diibaratkan sebagai suatu cabang birokrasi yang berada di tengah-tengah birokrasi dan masyarakat. Pada posisinya dimasyarakat cabang SAMSAT harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor maka Samsat berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal yang sesuai dengan SOP yang ada, maka dari itu penulis ingin melihat penerapan SOP pada pelayanan pajak kendaraan di kantor Samsat dengan menggunakan teori dari Nico A. Lumenta:

1. Konsisten

Merupakan tindakan yang sama diulang secara berulang-ulang dari waktu ke waktu, terutama tindakan ini dilakukan agar adil dan akurat. Konsisten juga diartikan sebagai standar, maupun efek yang sama sekali tidak berubah dari waktu ke waktu. Maka dari itu dengan indicator ini penulis ingin melihat apa saja pelayanan yang diberikan oleh Samsat Mamasa ini, dan bagaimana penerapan pelayanannya, dengan itu mewawancarai bagian dari seksi penetapan dan pendataan:

“Pada Samsat Mamasa pelayanan yang kami berikan baik itu pelayanan pajak kendaraan bermotor maupun pelayanan biaya balik nama ataupun pelayanan yang lainnya kami memberikan pelayanan berlandaskan dari mekanisme yang ada, proses pelayanan kami itu melewati beberapa tahapan yaitu pendaftaran, penetapan, pembayaran, kemudian pengesahan. yang dimana pada tahapannya itu ada setiap bagian yang bertugas tidak semata-mata hanya kami yang melaksanakannya. Contohnya pada bagian pendaftaran bukan kami yang menangani hal tersebut, melainkan bagian dari kepolisian yang bertugas pada bagian itu ya sesuai aturan dan pembagian yang sudah ditetapkan.”

Kemudian dilanjutkan lagi pernyataan tersebut dengan menjelaskan mengapa ada bagian dari pihak kepolisian yang terlibat dalam bagian dari Samsat:

“Jadi pihak kepolisian itu ada pada kantor Samsat yang tepatnya pada bagian pendaftaran yang bertugas untuk melakukan registrasi dan mengidentifikasi kendaraan bermotor atau yang biasa disebut dengan (regident ranmor). Kenapa, ya karena sebenarnya bagian kepolisian ini berfungsi untuk memberikan legitimasi asal usul dan kelayakan, kepemilikan serta pengoperasian kendaraan.”

Seperti yang kita ketahui bahwa Samsat adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, yang dimana didalamnya merupakan wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi bagian Lalu

Lintas oleh Dirlantas Polda, dan juga Satuan Kerja Pengelolah Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi diwakili oleh Dinas Pendapatan (Dispenda), dan juga oleh Badan Usaha dalam Menyelenggarakan Samsat yaitu PT.Jasa Raharja. Nah ketiga satuan diatas bergabung dan menjadi Satu Atap, maka dari itu wajar apabila ada pihak dari kepolisian yang mengambil bagian pelayanan pada Samsat ini, yang penempatannya khusus di bagian Pendaftaran. Kemudian dilanjutkan lagi oleh petugas bagian penetapan dan pendataan, tambahan tentang pelayanan yang dilakukan:

“seperti yang saya katakan tadi bahwa pada mekanismenya maupun tahapannya pada loket pendaftaran itu bagian yang bertugas adalah pihak dari kepolisian dan pada bagian penetapan dan pembayarannya yang bertugas adalah dari pihak kami dan pada proses pencetakan dan pembayaran kembali lagi ke pihak kepolisian”

Secara keseluruhan hal ini dilakukan secara teratur dan berulang-ulang karena dikatakan bahwa telah mengikuti ketentuan yang ada yang dimana adalah Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Dengan ini penulis. Berdasarkan hasil wawancara diatas, yang dimana secara keseluruhan hal ini dilakukan secara teratur dan berulang-ulang dan berlandaskan pada ketentuan yang ada yaitu Standar Operasional prosedur yang berlaku, maka dengan indikator ini penerapan SOP pada pelayanan di kantor Samsat Mamasa tergolong sudah konsisten.

## 2. Efisien

Mengandung pengertian sebagai pencapaian tujuan secara cepat atau memilih tujuan yang tepat dari serangkaian alternative, membuat keputusan yang tepat dan sukses dalam mengimplementasikannya, tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya. Maka dari itu dengan indicator ini penulis ingin melihat apakah dalam pelayanan di Samsat Mamasa ini sudah sesuai dengan waktu yang ditetapkan, dengan itu dilakukan lagi wawancara dengan pegawai bagian penetapan dan pendataan, yaitu sebagai berikut:

“Baik, perihal waktu sebenarnya relative ya dek..tergantung kondisinya saja. Tapi actually sudah ada ketentuan waktu penyelesaian setiap proses pelayanan Samsat ini sendiri, tapi ya sejalan dengan realita dan kondisi yang kami hadapi, terkadang penyelesaiannya tidak sesuai dengan target yang ada, yah karena beberapa factor juga dek..factor paling utama itu yah bisa dibilang karena factor jaringan sih. Karena kan sekarang itu pengimputan untuk pembayaran pajak itu sudah online jadi yang sering lama itu sih dari pengimputan untuk penetapannya itu dek”

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu petugas pada kantor Samsat Mamasa, hal ini berhubungan dengan temuan penulisan dari hasil wawancara dengan salah seorang wajib pajak yang pernah merasakan hal tersebut:

“Saya pernah mau bayar pajak motor saya, saya pikir tidak akan lama untuk proses bayarnya ya paling tidak seperti tahun lalu waktu saya bayar pajak tahunan tahun lalu lah, ga sampe setengah jam, tapi ya keadaan pada saat itu juga agak lumayan sepi sih. Tapi ternyata pas saya bayar terakhir kali itu ga secepat waktu saya bayar tahun lalu yah mungkin karena saya juga datang pada saat udah mau masuk jam istirahat mungkin lek..makanya agak lama saya menunggu.”

Kemudian ditambahkan pula dari pegawai bagian penetapan dan pendataan perihal waktu pelayanan yang diperlukan dalam pelayanan yang ada di Samsat Mamasa ini

“Yaa, yang kami lakukan sejauh ini sudah berusaha agar permasalahan itu tidak lagi menjadi kendala agar kiranya tidak menjadi keresahan bagi wajib pajak dengan menunggu terlalu lama untuk hal yang seharusnya tidak lama begitu. Ini dek mungkin juga karena ya kita ini kan masih daerah dek, kualitas internet nya juga tidak setara dengan di kota-kota padahal berapa mbps mi itu internet di kantor, ya mungkin karena letak geografisnya juga ini ada dilembah-lembat makanya biasa begitu keadaannya”

Sehubungan dengan ini saya selaku penulis menangkap bahwa dalam indicator efisiensi ini tergolong belum efisien karena terkadang pada proses penyelesaian pelayanan yang ada di kantor Samsat Mamasa ini masih kurang sesuai dengan yang ketentuan yang berlaku, walaupun tidak semua pelayanan yang berlangsung mengalami kendala tersebut.

### 3. Efektif

Efektif disini mengandung pengertian sebagai penggunaan sumber daya minimal untuk menghasilkan output dengan volume yang diharapkan sesuai (hasil yang optimum), menggunakan pengoperasian yang sesuai sehingga tidak ada sumber daya yang terbuang dan mendapatkan pencapaian yang sesuai dan optimal. Maka dari itu penulis ingin mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur pada Samsat Mamasa ini sudah efektif atau belum, dengan ini dilakukan wawancara dengan salah seorang petugas di kantor Samsat Mamasa pada bagian penetapan dan pendataan:

“Jika ditanyakan bahwa pelayanan yang kami lakukan ini sudah sesuai dengan standar operasional prosedur, bisa dikatakan kami telah melaksanakannya sesuai dengan SOP yang ada kami juga tidak bisa melakukan pelayanan bila tidak tau apa yang harus kami lakukan”

Berkaitan dengan hal tersebut, hal ini dipertegas dengan Perpres Nomor 05 tahun 2015 tentang penyelenggaraan system administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor, bahwa pelayanan pada kantor Samsat haruslah mengikuti sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan.

“Seperti yang saya katakan tadi sejauh ini kami berusaha melakukan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan juga memaksimalkan waktu proses pelayanan sesuai dengan seharusnya, akan tetapi masih saja kami sering kali terkendala pada jaringan, yah mungkin karena kita tempatnya ini kan di lembah mungkin itu juga mempengaruhi. Cuma hasilnya tetap sama kok, tetap selesai dengan baik, tetap dapat melakukan pembayaran contoh kasus pada pembayaran pajak tahunan motor yang saya cerita tadi, tapi pada dasarnya itu berjalan yaa sebagaimana seharusnya dek.”

Dengan ini penulis menyimpulkan bahwa pada pelaksanaannya di kantor Samsat ini, belum sepenuhnya efektif, berdasarkan pula hasil wawancara diatas dengan salah satu petugas di kantor Samsat Mamasa pada bagian penetapan dan pendataan, hal ini berhubungan pula dengan temuan dari hasil wawancara dengan wajib pajak:

“Biar tawwa lama tapi tetap ji bisa bayar pajak, dan selesai ji tawwa. Ya walaupun agak lama dari yang biasanya yang kemarin-kemarin. Tapi sejauh ini bagus ji tawwa, baruji kali ini ku alami. Yah mungkin karena memang kodong disini tidak terlalu baguspi jaringannya, bisaji di maklumi”



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dengan judul System pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Mamasa di Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat berdasarkan dari hasil penulisan yang telah dilaksanakan penulis menarik kesimpulan, Pelayanan aparatur pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Mamasa berdasarkan teori dari Zeithm, berjalan dengan efektif hal ini dikarenakan terkait dengan bukti fisik maupun bukti nyata sebagai pelayanan yang dilakukan yang terstruktur yang diberikan oleh pemberi layanan yang dimana adalah aparatur pelayanan pajak di kantor Samsat, memberikan pelayanan yang prima, sesuai dengan pedoman yang berlaku. Ketanggapan dari pemberi layanan yaitu petugas dari kantor Samsat Mamasa untuk memberikan pelayanan yang tepat dan cepat terhadap penerima layanan yaitu wajib pajak, membantu wajib pajak dengan tanggap. Dan mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Mamasa berdasarkan dari teori Nico A. Lumenta, berjalan kurang efektif. Penulis menyimpulkan bahwa pada indicator konsistensi, yang adalah kegiatan sama yang dilakukan secara berulang-ulang sudah sesuai dengan yang terjadi pada Samsat, pelayanan dilakukan secara berulang-ulang karena mengikuti Standar Operasional Prosedur yang berlaku di Samsat ini. Pada indicator efisiensi, tergolong tidak efisien sebab berbicara tentang waktu namun pada penerapannya terkadang tidak sesuai dengan ketepatan waktu yang diberikan, karena terkadang terkendala oleh jaringan yang kurang memadai sebab letak geografis. Penulis

menyimpulkan kurang efektif walaupun mencapai hasil akhir, tetap terlayani akan tetapi pada proses pelayanannya yang terkadang lama membuat menjadi kurang efektif.

## **5.2. Saran-Saran**

Berdasarkan hasil penulisan di atas, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya untuk mengatasi kendala yang ditemui dalam pelayanan pada kantor Samsat ini, diatasi dengan pembaharuan jaringan agar tidak menghambat jalannya proses pelayanan pada kantor Samsat Mamasa ini.
2. Untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam hal membayar pajak ada baiknya bila diadakan penyuluhan maupun sosialisasi tentang pentingnya membayar pajak, mengingat masih banyak yang tidak mengetahui tentang kewajiban membayar pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino. (2010). *Tinjauan Pustaka Tanah*. Universitas Gorontalo.
- Amirin. (2013). *Manajemen Pendidikan*. UNY Press.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press.
- Eti Rochaety, T. S. dan F. R. Z. (2011). *Sistem Informasi Manajemen*. Mitra Wacana Media.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimesni, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hikmat. (2011). *Manajemen Pendidikan*. Pustaka Setia.
- Kotler. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Indeks.
- Lovelock. (1988). *Managing Service: Marketing, Operation, and Human Resources*. Prentice-Hall International, Inc.
- Lumentah, J., Posumah, J., & Ogotan, M. (2015). Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 3(031), 1383.
- Mahmoedin. (2010). *Kualitas Pelayanan*. Pustaka Sinar Harapan.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan*. Andi Yogyakarta.
- Moenir. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong. (2006). *Metodologi Penulisan Kualitatif*. PT. Remaja.
- Mukarom, Z. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Pustaka Setia.
- Mulyadi. (2010). *Sistem Akuntansi, Edisi ke-3, Cetakan ke-5*. Salemba Humanika.
- Mulyana, D. (2003). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Remaja Rosda.
- Nugroho. (2014). *Kebijakan Publik di Negara-Negara Berkembang*. Pustaka Pelajar.
- Pasolong. (2012). *Metode Penulisan Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Santoso, A. (2004). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. ALUMNI.

Sinambela. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2007). *Metode Penulisan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2008). *Metode Penulisan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penulisan Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sutopo. (2006). *Metodologi Penulisan Kualitatif*. UNS.

Wahab, A. (2004). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Bumi Aksara.

Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. CAPS.

Zein, A. (2009). *Aplikasi Pemasaran dan Salesman*. Mitra Wacana Media.

UNIVERSITAS

BOSOWA





**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## Lampiran 1 : Dokumentasi Wawancara dengan Informan



Bapak Maswedi S.Pd



Bersama Bapak Aldrien Daud S.H



Bersama Bapak Ali Rukman

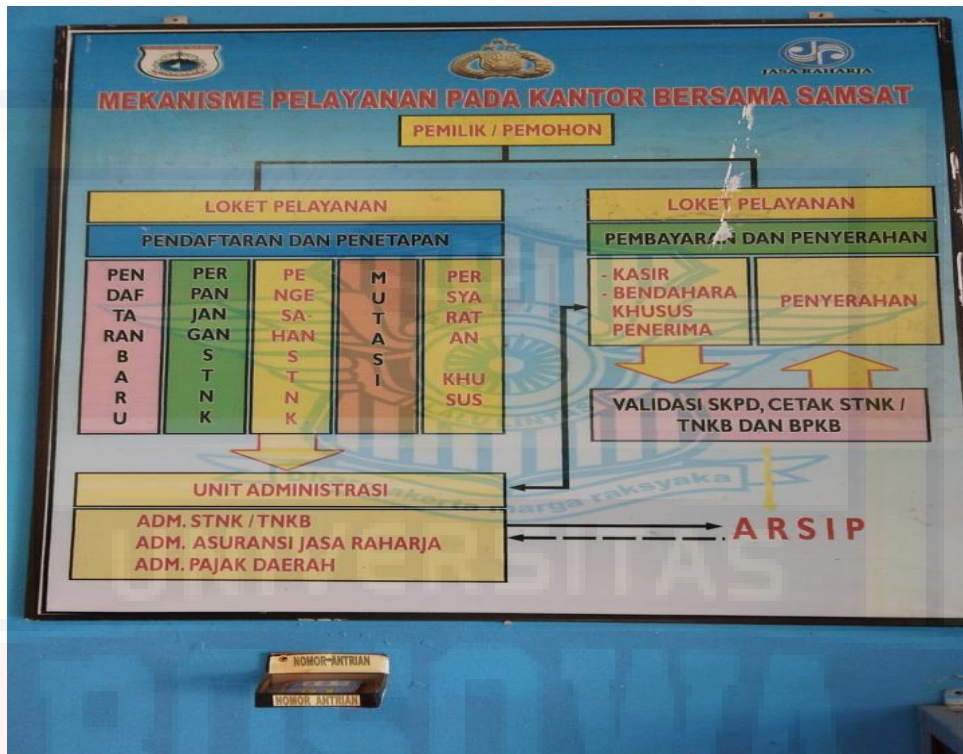


Bersama Briptu Muliadi

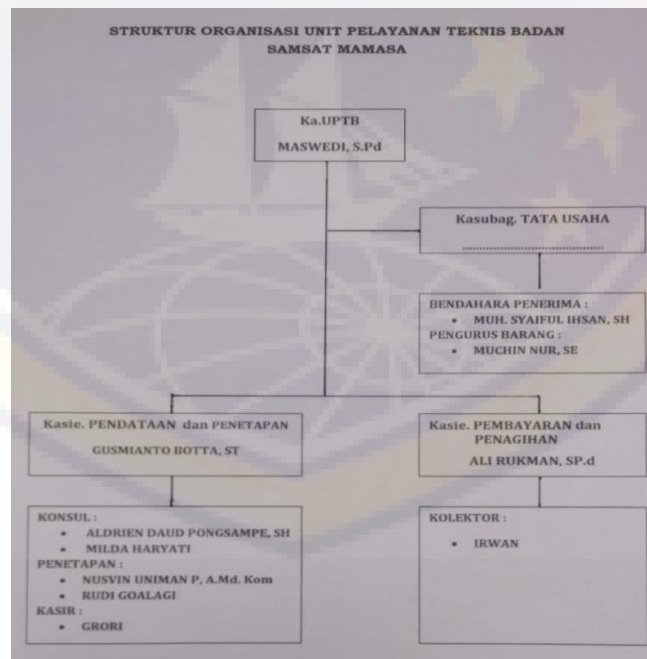


Pendaftaran wajib pajak pada loket pendaftaran

## Lampiran 2 : Mekanisme Pelayanan Kantor Samsat




## Lampiran 3 : Struktur Organisasi Samsat Mamasa





## Lampiran 4 : Surat Keterangan Selesai Penulisan

 **PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI BARAT**  
**BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN PENDAPATAN DAERAH**  
**UPTB SAMSAT MAMASA**  
Alamat : Rante Rante Jalan Poros Mamasa - Poiman

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
Nomor: 080/973/UPTB-MMS/VIII - 2021

Yang bertanda tangan dibawah ini :


1. Nama : MASWEDI, S.Pd., M.Si
2. NIP : 19700317 199512 1003
3. Jabatan : Kepala UPTB Samsat Mamasa
4. Alamat : Bujung Manurung Kec. Mambi Kab. Mamasa

Dengan ini memberikan keterangan bahwa :

1. Nama : F.M. TESSALONICA PONGSAMPE
2. Nama Kampus : Universitas Bosowa Makassar
3. Fakultas : Ilmu Sosial Politik
4. Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
5. Nirm : 4519021008

Adalah benar telah melakukan penelitian di Kantor Unit Pelaksana Teknis Badan Samsat Mamasa terhitung mulai tanggal 26 s/d 30 Juli 2021 mengenai Sistem Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Mamasa Provinsi Sulawesi Barat.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar dn diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mamasa, 02 Agustus 2021  
Kepala UPTB Samsat Mamasa  
  
( MASWEDI, S.Pd., M.Si )  
NIP.19700317 199512 1003

### Lampiran 5 : Nama-Nama Informan

No	Nama Informan	Pekerjaan/Bidang
1	Pak Aldrien	Bagian seksi penetapan dan pendataan
2	Ali Rukman	Bagian seksi pembayaran dan penagihan
3	Ibu Arhini	Mayarakat Wajib Pajak
4	Pak Aminuddin	Masyarakat Wajib Pajak
5	Ibu sucitra	Masyarakat Wajib Pajak

### Lampiran 6 : Hasil dan Temuan

No.	Pertanyaan	Teori/Indikator	Wawancara	Observasi
1	Bagaimana pelayanan aparatur pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Mamasa	Zeithml (2011:46) 1.Tangible 2.Responsiviness 3.Reliability	“Jadi pada Samsat itu bukan Cuma sekedar pelayanan pembayaran pajak kendaraan saja yang ada disini dek, melainkan ada pula pelayanan untuk perpanjangan dan pengesahan STNK, Mutasi, pengurusan balik nama, dan duplikat apabila Stnk sepakor dengan pengesahan pajak	Berdasarkan observasi yang penulis lakukan terkait dengan indicator tangible, responsiviness, reliability sudah sesuai dengan berlandas dari ketiga indicator pelayanan ini, dari indicator tangible memberikan pelayanan dengan tertata kemudian dari indicator responsiviness ketanggapan pemberi

			<p>hilang, maka bisa pula dibuatkan Duplikatnya akan tetapi harus memenuhi syarat dulu dek, yaitu harus memiliki surat keterangan hilang dari pihak yang berwajib baru setelah itu akan kami proses. Pokoknya ribet kalau itu yang hilang, saya sarankan dijaga baik-baik STNK nya ya dek”</p> <p>“Mengenai tugas dan fungsi masing-masing dari bagian-bagian yang ada pada kantor Samsat Mamasa ini seperti yang tadi saya katakana yaitu masih ada 3 bagian lagi, yaitu kepala Sub bagian Tata Usaha, kepala seksi pembayaran dan penagihan, dan kepala seksi pendataan dan penetapan. pada bagian penetapan dan pendataan yang bertugas melaksanakan pelayanan umum pemungutan non PKB yang diantaranya meliputi pajak air permukaan, retribusi, dll. “Mengenai tugas dan fungsi dari bagian Tata Usaha, ada pula yaitu berfokus pada pelaksanaan pengelolaan data dan informasi, penyusunan rencana program, dan pengolahan</p>	<p>pelayanan yang baik, dan kemudian dari indicator reliability, melihat kehandalan dalam penanganan masalah.</p>
--	--	--	---	---

			<p>administrasi keuangan. Untuk bagian pembayaran dan penagihan berfokus kepada pelayanan umum pemungutan Pajak kendaraan bermotor dan pelayanan umum yang ada di kantor Samsat, dan juga melaksanakan koordinasi, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pemungutan pajak kendaraan bermotor.”</p> <p>“Sehubungan dengan itu, kami bekerjasama dengan pihak kepolisian untuk mengadakan Razia kendaraan secara rutin sebulan sekali untuk mengecek apakah pajak tahunan kendaraan masih berlaku. Hal ini sangat membantu bagi kami, dan sekaligus menjadi pengingat juga bagi masyarakat akan kewajibannya dalam membayar pajak.”</p>	
2	<p>Bagaimana penerapan SOP pada pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Mamasa</p>	<p>Nico A. Lumenta</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsisten</li> <li>2. Efisiensi</li> <li>3. Efektif</li> </ol>	<p>“seperti yang saya katakan tadi bahwa pada mekanismenya maupun tahapannya pada loket pendaftaran itu bagian yang bertugas adalah pihak dari kepolisian dan pada bagian penetapan dan pembayaran yang bertugas adalah dari</p>	<p>Berdasarkan observasi yang penulis lakukan terkait dengan indikator konsistensi, efisiensi, dan efektif, penerapan SOP pada pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Mamasa tergolong belum efektif dikarenakan pada bagian</p>

			<p>pihak kami dan pada proses pencetakan dan pembayaran kembali lagi ke pihak kepolisian”</p> <p>“Baik, perihal waktu sebenarnya relative ya dek..tergantung kondisinya saja. Tapi actually sudah ada ketentuan waktu penyelesaian setiap proses pelayanan Samsat ini sendiri, tapi ya sejalan dengan realita dan kondisi yang kami hadapi, terkadang penyelesaiannya tidak sesuai dengan target yang ada, yah karena beberapa factor juga dek..factor paling utama itu yah bisa dibilang karena factor jaringan sih. Karena kan sekarang itu pengimputan untuk pembayaran pajak itu sudah online jadi yang sering lama itu sih dari pengimputan untuk penetapannya itu dek”</p> <p>“Seperti yang saya katakan tadi sejauh ini kami berusaha melakukan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan juga memaksimalkan waktu proses pelayanan sesuai dengan seharusnya, akan tetapi masih saja kami sering kali terkendala pada</p>	<p>efisiensinya membahas tentang waktu penyelesaian, sementara pada waktu penyelesaian terkadang tidak sesuai dikarenakan jaringan yang kurang memadai sementara penyelesaian pelayanan menggunakan jaringan yang cukup.</p>
--	--	--	---	--

			<p>jaringan. cuman hasilnya tetap sama kok, tetap selesai dengan baik, tetap dapat melakukan pembayaran contoh kasus pada pembayaran pajak tahunan motor yang saya cerita tadi, tapi pada dasarnya itu berjalan yaa sebagaimana seharusnya dek.”</p>	
--	--	--	--	--

