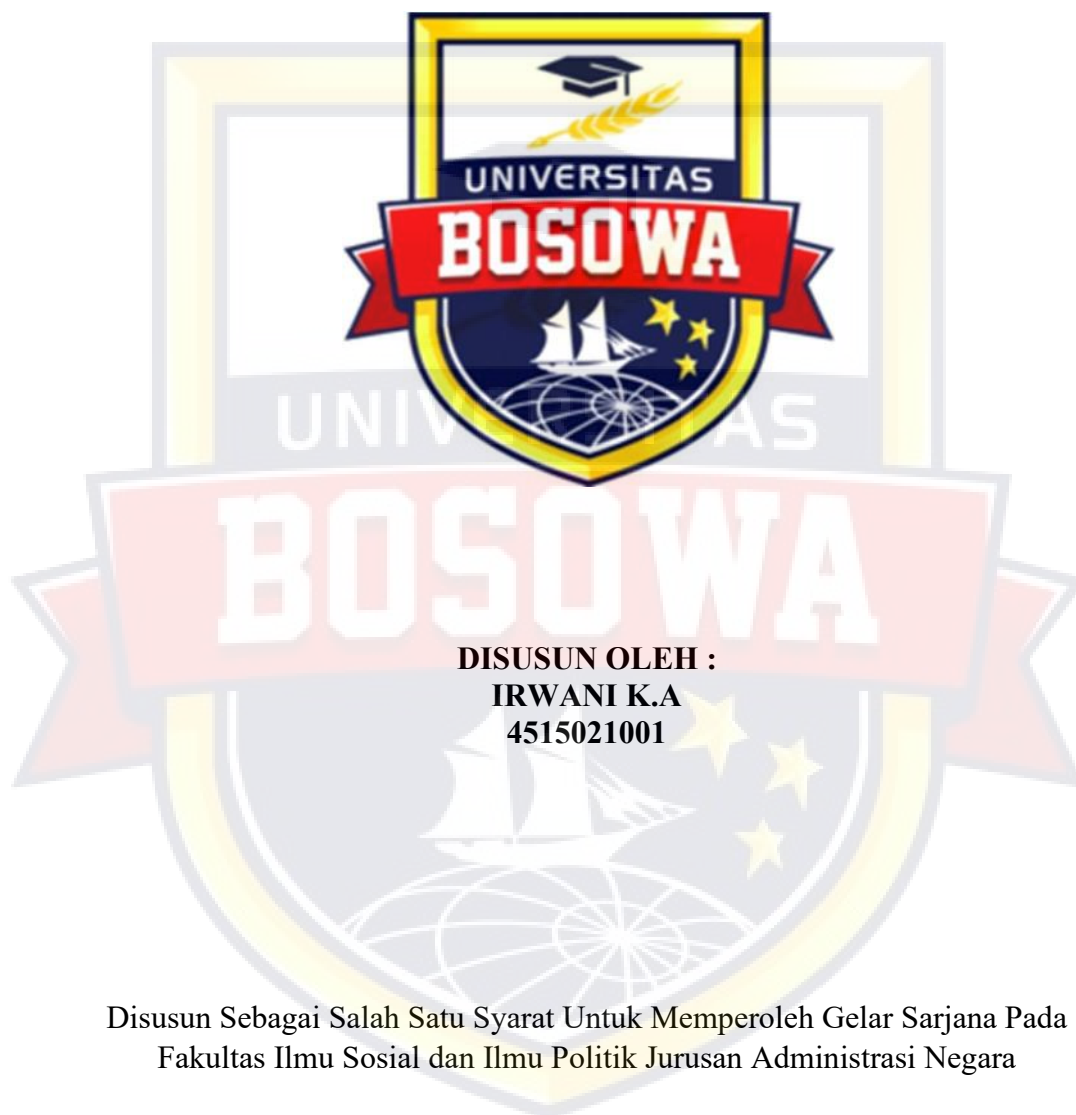


**SKRIPSI**

**PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI  
KANTOR SAMSAT WILAYAH I MAKASSAR**



Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Negara

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
UNIVERSITAS BOSOWA  
MAKASSAR  
2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar

Tersebut di Bawah ini :

Judul Penelitian : **Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor  
SAMSAT Wilayah I Makassar**

Nama : Irwani K. A.

No. Stambuk : 45 15 021 001

Jurusan : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah di periksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian  
Skripsi pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan  
Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.

Makassar, 22 Agustus 2019

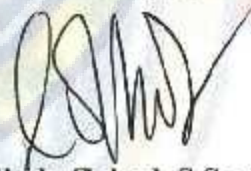
Menyetujui :

**Pembimbing I**



Ade Ferry Afrisal, S.H., M.SC  
NIDN: 0910128704

**Pembimbing II**



Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.Si  
NIDN: 0915098603

Mengetahui :

**Dekan Fisipol**

  
  
Arief Wicaksono, S.Ip., M.A  
NIDN: 0927117602

**Ketua Jurusan**



Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.Si  
NIDN: 0915098603

## HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari ini, tanggal 31 Januari 2020 skripsi dengan judul "**Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Wilayah I Makassar**"

Nama : Irwani K. A.  
NIM : 4515021001  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah diterima oleh panitia ujian skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar. Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara.

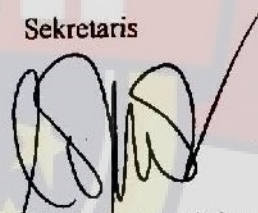
### PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris



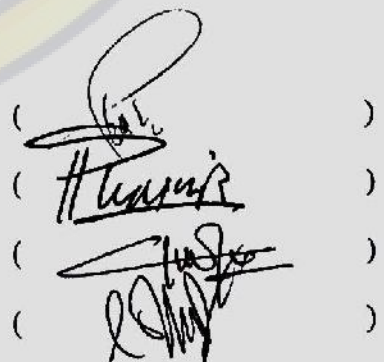
Arief Wicaksono, S.IP, M.A  
Dekan Fkipol Universitas Bosowa


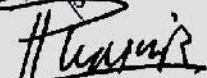
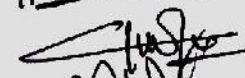



Nining Haslinda Zainal, S.Sos, M.Si  
Ketua Program Studi Ilmu  
Administrasi Negara

### TIM PENGUJI

1. Dr. Syamsul Bachri, S.Sos., M.Si
2. Drs. Natsir Tompo, M.Si
3. Ade Ferry Afrisal, S.H., M.Sc
4. Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.Si



(  )  
(  )  
(  )  
(  )

## ABSTRAK

Irwani K. A., 4515021001, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, *Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Wilayah I Makassar*. Dibimbing oleh Ade Ferry Afrisal, dan Nining Haslinda Z.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Wilayah I Makassar. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dimana kantor SAMSAT Wilayah I Makassar dipilih sebagai lokasi penelitian. Metode pengumpulan data menggunakan metode *survey* dengan tujuan untuk memperoleh data dan informasi yang akurat menggunakan: wawancara, dokumentasi, dan observasi. Sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer terdiri dari hasil wawancara dengan informan kunci berjumlah 5 orang. Teknik analisis data melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, pengabsahan data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian dengan fokus 1) Bagaimana prosedur pelayanan SAMSAT sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu cukup mudah namun kurang optimal karena kurangnya sosialisasi pada sistem pembayaran unggulan yang disediakan. 2) Bagaimana kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Wilayah I Makassar yaitu memuaskan namun pelayanan belum dapat dikatakan optimal, dilihat dari indikator (a) organisasi, kemampuan aparat, dan sistem pelayanan.

**Kata Kunci** : *Pelayanan, Surat Kendaraan Bermotor, Pajak Kendaraan*

## **ABSTRACT**

*This research aims to find out how Vehicle Tax Services in SAMSAT Office Region I Makassar. This research is a qualitative descriptive study in which the SAMSAT Office Region I Makassar was chosen as the research location. Data collection methods is using survey methods with the aim of obtaining accurate data and information by: interviews, documentation, and observation. Data sources are primary data and secondary data. Primary data consisted of interviews with 5 main informants. Data analysis techniques through data collecting, data reduction, data presentation, data validation, and drawing conclusions.*

*The results of this study with a focus on 1) How SAMSAT service procedures are in accordance with the Standard Operating Procedures (SOP) which is quite easy but not optimal yet because of the lack of socialization in the payment system provided. 2) How is the quality of vehicle tax services in the SAMSAT Office Region I Makassar which is satisfying the taxpayers but the service cannot yet be said to be optimal yet, judging by the indicators (a) the organization, the capability of the apparatus, and the service system.*

**Keywords** : *Services, Vehicle Registration Certificate, Vehicle Tax*

## KATA PENGANTAR

**Syaloom....**

**Assalamualaikum Wr.Wb.**

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan anugerah kesehatan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini merupakan tugas akhir penulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara. Sebagai seorang manusia yang memiliki kemampuan terbatas, penulis menyadari bahwa tidak sedikit kendala yang telah dialami dalam menyusun skripsi ini. Namun, berkat pertolongan dari Tuhan Yang Maha Esa dan dukungan dari keluarga, kendala tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan mendedikasikan skripsi ini kepada keluarga tercinta. Terima kasih penulis ucapkan kepada kedua orang tua, ayah tercinta, Daniel Linggi dan ibu tersayang, Esther yang tiada henti-hentinya mendoakan, memberikan motivasi, dukungan, kasih sayang dan cinta. Dan juga kepada semua saudara –saudaraku sekaligus inspirasi dalam hidup saya terima kasih karena telah memberikan perhatian, cinta, inspirasi, berbagi canda tawa serta setia mendampingi penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu pula, terselesainya skripsi ini ini juga berkat dukungan yang diperoleh dari berbagai pihak. Oleh karena itulah, dalam kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih dan rasa hormat yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Muhammad Saleh Pallu, M. Eng selaku Rektor Universitas Bosowa
2. Arief Wicaknoso, S.Ip., MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bososwa
3. Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.Si selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa
4. Hj. Juharni, M.Si sebagai Penasehat Akademik penulis selama kuliah.
5. Bapak Ade Ferry Afrisal, S.H., M.SC dan Ibu Dr. Nurkhaidah, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bantuan dan bimbingan kepada penulis
6. Bapak dan Ibu dosen-dosen Jurusan Ilmu Administrasi yang telah menyumbangkan ilmunya kepada penulis selama mengenyam pendidikan di bangku kuliah
7. Seluruh staf akademik fakultas dan pegawai Jurusan Ilmu Administrasi yang telah membantu dalam pengurusan surat-surat kelengkapan selama kuliah,

8. Seluruh pegawai Kantor Bersama Samsat Wilayah I Makassar yang telah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara dengan penulis dan senantiasa membantu penulis dalam pemberian kelengkapan data-data guna penyelesaian skripsi ini
9. Teristimewa buat sahabat- sahabat terbaikku Chelita Wimona Chao, Alm. Archepi Bakti Anugerah,S.Sos, Nursuhaela Bakri dan seluruh teman-teman Sospol angkatan 2015 yang telah memberikan dukungan, bantuan kepada penulis.

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, maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Makassar, September 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENERIMAAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	9
1. Teori Pelayanan Pajak.....	9
a. Kualitas Layanan.....	10
b. Kualitas Pelayanan Pajak .....	13
c. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Pajak.....	14
2. Pajak.....	23



a. Dasar Hukum Pajak.....	25
b. Fungsi Pajak.....	25
c. Syarat Pemungutan Pajak.....	25
d. Pengelompokan Pajak.....	26
e. Pengertian Wajib Pajak.....	29
B. Standar Operasional Prosedur.....	30
C. Kerangka Konseptual.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Informan Penelitian.....	37
D. Pendekatan Penelitian.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Teknik Analisis Data.....	40
G. Definisi Operasional.....	41
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum SAMSAT Kota Makassar.....	43
B. Hasil Penelitian.....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>

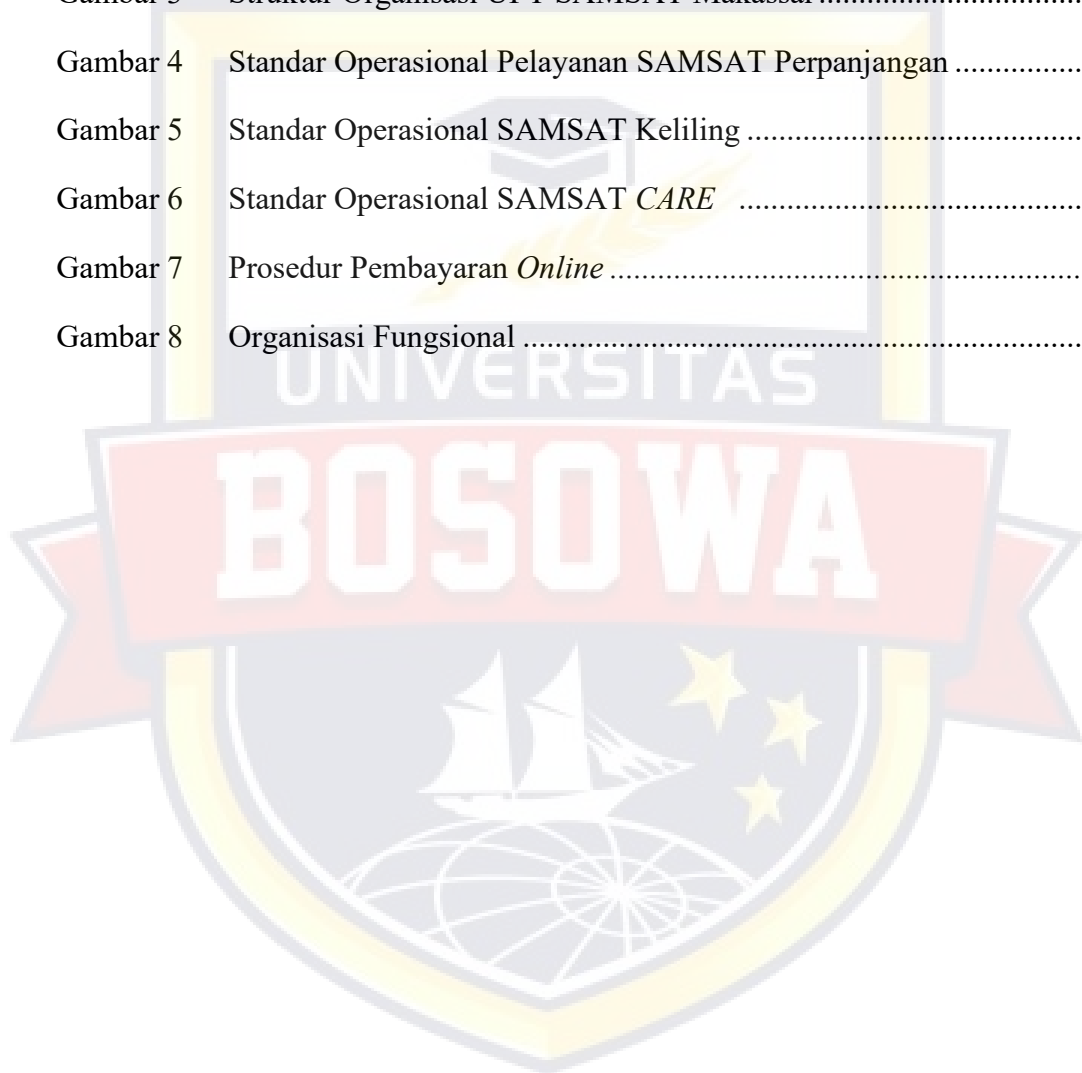
## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tingkat pendidikan pegawai SAMSAT Makassar ..... 69



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Konseptual .....	36
Gambar 2	Gagasan SAMSAT (1874).....	45
Gambar 3	Struktur Organisasi UPT SAMSAT Makassar.....	48
Gambar 4	Standar Operasional Pelayanan SAMSAT Perpanjangan .....	59
Gambar 5	Standar Operasional SAMSAT Keliling .....	60
Gambar 6	Standar Operasional SAMSAT <i>CARE</i> .....	61
Gambar 7	Prosedur Pembayaran <i>Online</i> .....	62
Gambar 8	Organisasi Fungsional .....	67



## DAFTAR SINGKATAN

APNK	: Alat Pembayaran Menggunakan Kartu
BBNKB	: Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
BP3AD	: Badan Pengkaji Perumus Pengawas Aset Daerah
BPHTB	: Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan
BPKB	: Buku Pemilik Kendaraan Bermotor
INBERS	: Instruksi Bersama
KPP	: Kantor Pelayanan Pajak
NPWP	: Nomor Pokok Wajib Pajak
PBB	: Pajak Bumi dan Bangunan
PKB	: Pajak Kendaraan Bermotor
PNBP	: Pendapatan Negara Bukan Pajak
PNKB	: Plat Nomor Kendaraan Bermotor
PPh	: Pajak Penghasilan
PPN	: Pajak Pertambahan Nilai
PPnBM	: Pajak Penjualan atas barang Mewah
SAMSAT	: Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
SIPADA	: Sistem Informasi Pajak Daerah
SIPIJAR	: Simpanan Pinjaman Pajak Daerah
SKKP	: Surat Ketetapan Wajib Pembayaran
SKPD	: Surat Ketetapan Pajak Daerah
SOP	: Standar Operasional Prosedur
STNK	: Surat Tanda Nomor Kendaraan
SPRKB	: Surat Permohonan Registrasi Kendaraan Bermotor
SWDKLLJ	: Sumbangan Wajib Dana Lalu Lintas Jalan
TBPKB	: Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran
UPTD	: Unit Pelaksana Teknis Daerah
WP	: Wajib Pajak

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan merupakan pemanfaatan segala potensi yang ada di masing-masing daerah, karenanya pembangunan lebih diarahkan ke daerah-daerah, sehingga pelaksanaannya diserahkan langsung pada tiap-tiap daerah untuk mengatur urusan rumah tangganya sendiri (Ghofir, 2000).

Dengan adanya otonomi daerah, jalannya pembangunan dapat terlaksana sesuai dengan program yang telah diterapkan oleh pemerintah daerah apabila seluruh objek penerimaan daerah, baik berupa pajak, retribusi maupun berbagai penerimaan daerah lainnya dapat dioptimalkan sesuai dengan ketentuan perundang undangan yang berlaku.

Pembentukan UU No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah terhadap masyarakat, melalui sebuah kebijakan otonomi daerah. Otonomi daerah yang dimaksudkan untuk mendorong terwujudnya peningkatan kesejahteraan dan pelayanan yang prima bagi masyarakat.

Dengan kualitas yang baik dan prima, maka akan tercipta suatu persepsi yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Persepsi baik dari masyarakat yang timbul kemudian tumbuh menjadi perasaan puas dari masyarakat karena telah memenuhi harapan yang diinginkan oleh masyarakat tersebut dan akan menimbulkan peningkatan kepatuhan, sebagaimana dalam tulisannya (Hardiningsih, 2011) menyatakan “Kualitas layanan signifikan berpengaruh

positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah mendapatkan pelayanan yang memadai sehingga meningkatkan kemauan membayar pajak“. Hal ini sangat perlu diperhatikan karena pelayanan yang diberikan sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintahan.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak provinsi yang dipungut dengan menggunakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang menggabungkan pelayanan administrasi kendaraan bermotor dan pembayaran pajak dalam satu gedung diantaranya pihak Kepolisian, Dispenda dan PT. Jasa Raharja, yang tertuang ada pada Peraturan Presiden Republik Indonesia No 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, yang dimaksud yaitu:

1. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pemabayaran 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.
2. Kantor bersama SAMSAT adalah wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelolaan Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi, dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan SAMSAT.
3. Badan usaha adalah Badan Usaha Milik Negara yang dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah No 39 Tahun 1980 yang ditunjuk oleh

Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan Negara untuk menyelenggarakan pengelolaan atas Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan Dana pertanggunganaan Wajib Kecelakaan Penumpang (PT.Jasa Raharja).

Pelayanan jasa yang dilakukan di SAMSAT memang tidak berwujud seperti pelayanan barang. Subarsono (dalam Dwiyanto, 2008:138) menjelaskan bahwa meskipun wujud pelayanan tidak nampak, proses penyelenggaraannya dapat diamati dan dapat dirasakan, misal apakah layanan yang dilakukan dapat dinilai cepat, lambat, menyenangkan, menyulitkan, murah atau mahal. Jenis pelayanan jasa yang diberikan oleh SAMSAT Kota Makassar adalah pelayanan terkait pemungutan pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor sendiri meliputi pajak atas kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor ditambah dengan Sumbangan Wajib Dana Lalu Lintas Jasa Raharja (SWDKLJJ). Pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Makassar dibedakan berdasarkan pemungutan pajak atas pendaftaran kendaraan bermotor baru, pemungutan pajak atas pengesahan ulang tahunan dan lima tahunan STNK dan bea balik nama kendaraan bermotor. Pengurusan pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban yang perlu dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor. Sebagai contoh pengesahan ulang STNK tahunan dan penggantian STNK lima tahunan sangat penting bagi pengendara kendaraan bermotor. Pengesahan STNK berkaitan dengan masa aktif/berlaku atau tidaknya STNK. Jika STNK yang dimiliki sudah habis masa berlakunya maka pengendara kendaraan bermotor dapat dikenakan sanksi. Hal ini senada dengan materi Undang-Undang Nomor 22 Tahun

2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 68 yang menjelaskan bahwa setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan wajib dilengkapi dengan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) yang masih berlaku. Bila pengendara mengemudikan kendaraan bermotor dengan STNK mati (sudah habis masa berlakunya) maka termasuk pelanggaran dan dapat dikenai sanksi administratif. Oleh karena itu pengurusan pajak kendaraan bermotor perlu dilakukan.

Selain berhubungan dengan masa aktif STNK, pelayanan pajak kendaraan bermotor juga diperlukan mengingat adanya peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Makassar dari waktu ke waktu. Dengan jumlah kendaraan bermotor yang terus bertambah maka bertambah pula masyarakat yang akan melakukan registrasi/pendaftaran kendaraan bermotornya di SAMSAT agar dapat dioperasikan. Perwira Administrasi SAMSAT Makassar Inspektur Satu Ade Firmansyah (wartaekonomi.com 2017) mengatakan :

“Salah satu penyebab utama kemacetan di Kota Makassar pertumbuhan kendaraan bermotor yang sangat cepat. Hingga semester I 2017, totalnya sudah 1,46 juta unit. Pertumbuhannya sangat tinggi dan tidak sebanding dengan pertumbuhan infrastruktur jalan. Makanya jangan heran kalau Makassar semakin macet dan itu sampai ke jalan-jalan kecil,”.

Pertumbuhan kendaraan bermotor di Makassar, menurut Ade, berkisar 5-7 persen setiap tahunnya. Merujuk data SAMSAT, kendaraan bermotor di Kota Daeng didominasi roda dua yang mencapai 1.156.759 unit. Disusul mobil penumpang (213.985 unit), mobil barang (74.603 unit), bus (17.306 unit), dan kendaraan khusus (403 unit). Jumlah tersebut belum termasuk kendaraan baru yang data pajaknya belum terdaftar.



Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar merupakan salah satu instansi pemerintah yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat. Namun secara keseluruhan kualitas pelayanan SAMSAT kota Makassar belum memenuhi harapan masyarakat sebagai wajib pajak, fasilitas yang kurang memadai seperti tempat parkir, kurang luasnya ruang tunggu yang disediakan, dan papan alur pelayanan yang terlalu rumit. Jika dilihat dari daya tanggap dalam menanggapi keluhan wajib pajak, pegawai SAMSAT belum memberikan tanggapan yang memuaskan kepada wajib pajak, selain itu, jika ada keluhan yang disampaikan secara langsung tidak segera direspon oleh SAMSAT.

Permasalahan lain menurut observasi penulis yaitu kebijakan terkait pembayaran pajak melalui aplikasi E-SAMSAT yang terhubung dengan aplikasi pajak daerah telah di atur dalam SOP SAMSAT mengenai Operator Sistem Pajak Daerah namun aplikasi E-SAMSAT kurang optimal dan sangat rumit di akses oleh Wajib Pajak, pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui ATM yang belum banyak diketahui oleh masyarakat. Selain itu, adanya pembayaran yang di keluhkan beberapa Wajib Pajak seperti pada pembayaran PKB yang melebihi nominal yang tercantum dalam STNK dan adanya biaya biaya tambahan seperti biaya pendaftaran dan biaya plastik STNK dan keluhan lain mengenai petugas layanan yang kurang ramah dalam melayani wajib pajak.

Kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang pemberi pelayanan melainkan berdasarkan pada sudut pandang wajib pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak merupakan pihak yang menjadi sasaran utama pelayanan

itu sendiri dan juga merasakan secara langsung pelayanan dari SAMSAT Makassar. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang membutuhkan interaksi langsung antara pegawai SAMSAT dengan wajib pajak, sehingga penilaian wajib pajak akan muncul ketika kegiatan pelayanan sedang berlangsung. Dengan adanya tanggapan balik dari wajib pajak maka dapat diketahui sejauh mana keberhasilan pelayanan yang telah di berikan oleh pihak SAMSAT Makassar kepada wajib pajak.

Maka dari itu pelayanan fiskus (pejabat pajak yang memiliki wewenang, kewajiban, dan larangan dalam rangka pelaksanaan perundang-undang perpajakan) juga merupakan hal penting dalam menggali penerimaan Negara di mana fiskus seharusnya melayani Wajib Pajak dengan jujur, profesional dan bertanggung jawab yang akan sangat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Dalam kaitannya dengan pelayanan publik di Indonesia, Komisi Hukum Nasional Republik Indonesia (laporan tahunan, 2005) menyatakan terdapat 3 (tiga) gejala utama yang perlu diperhatikan yaitu:

1. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparat pemerintah atau administrasi Negara dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Sebenarnya telah ada standar minimum kualitas pelayanan, namun, belum terlihat dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.
2. Birokrasi yang panjang (*red-type bureaucracy*) dan adanya tumpang tindih tugas dan wewenang yang menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi panjang dan melalui proses berbelit belit sehingga dapat membesar kemungkinan timbulnya akibat lain misalnya biaya ekonomi

yang tinggi, penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlakuan diskriminatif dan lain-lain.

3. Rendahnya pengawasan eksternal dari masyarakat (*social control*) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagai akibat ketidakjelasan standar dan prosedur pelayanan serta prosedur penyampaian keluhan pengguna jasa pelayanan publik. Karena itu tidak cukup dirasakan adanya tekanan sosial (*social pressure*) yang memaksa penyelenggara pelayanan publik harus memperbaiki kinerja mereka.

#### **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang permasalahan yang telah disampaikan maka perumusan masalahnya yaitu :

1. Bagaimana Prosedur Pelayanan Terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Makassar?
2. Apakah Faktor yang berpengaruh dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Makassar?

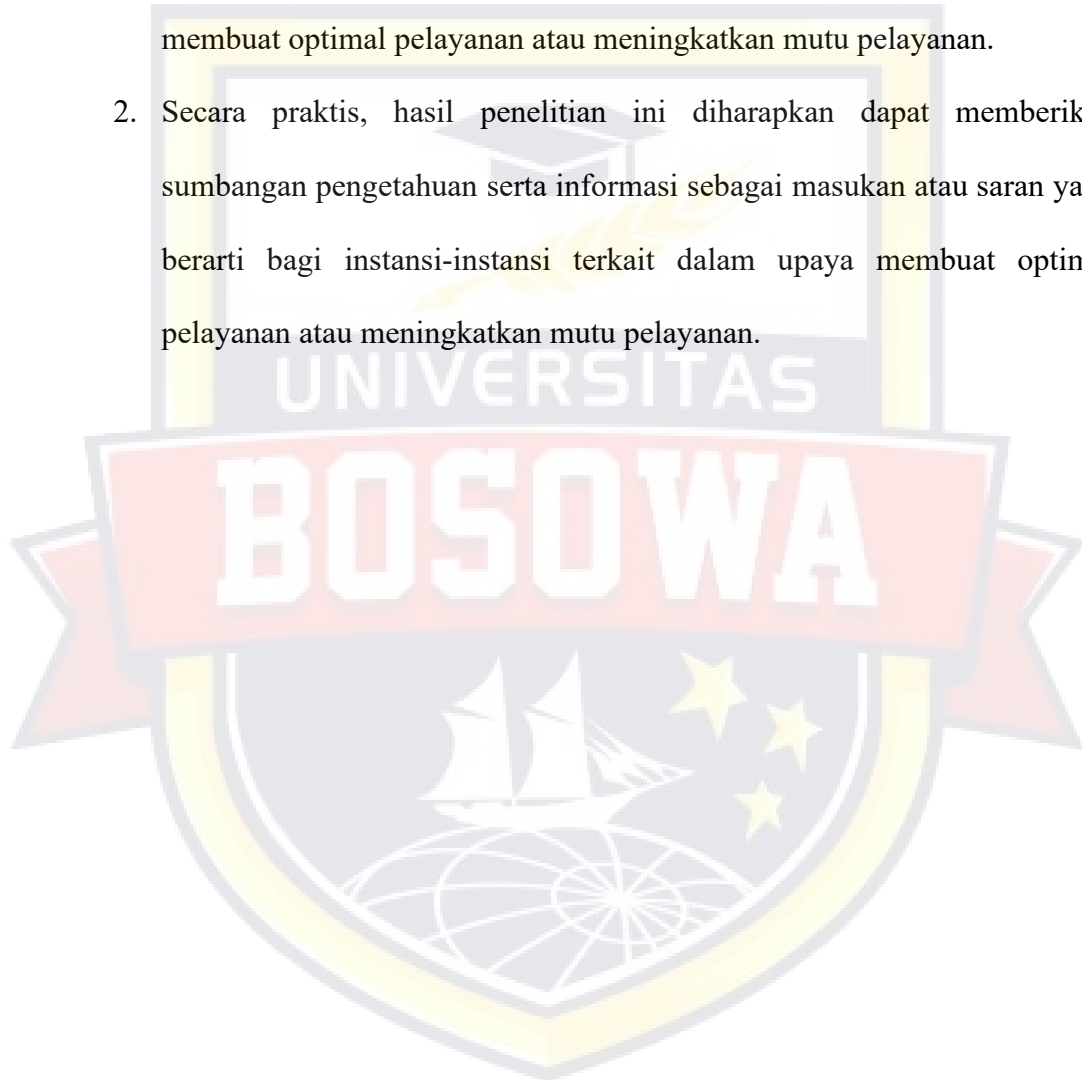
#### **C. Tujuan Penelitian**

Dari latar belakang masalah dan perumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Prosedur pelayanan pengurusan surat kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Makassar
2. Mengetahui faktor yang berpengaruh dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Makassar

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbang dalam pengembangan ilmu pengetahuan bagi studi Ilmu Administrasi Negara yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Publik, khususnya upaya membuat optimal pelayanan atau meningkatkan mutu pelayanan.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan serta informasi sebagai masukan atau saran yang berarti bagi instansi-instansi terkait dalam upaya membuat optimal pelayanan atau meningkatkan mutu pelayanan.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Teori Pelayanan Pajak**

Pelayanan adalah cara melayani atau usaha melayani kebutuhan orang lain. Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Moenir (2008) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Sinambela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Zein (2009) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan definisi pelayanan menurut Mahmoedin (2010) 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.

Berdasarkan pengertian - pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

#### **a. Kualitas Layanan**

Konsep kualitas layanan muncul pada tahun 1985, A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat penelitian dan direvisi kembali pada tahun 1988. Dalam artikelnya mereka menekankan adanya fenomena umum bahwa pencapaian kualitas dalam hal produk dan layanan menduduki posisi sentral. Kualitas layanan ini bagi mereka belum lagi terdefiniskan secara baik. Kualitas layanan, menurut mereka, adalah perbandingan antara Harapan (*Expectation*) dengan Kinerja (*Performance*) dalam Mardikawati & Farida (2013). Dengan mengutip Lewis and Booms (1983), mereka menyatakan "*Service quality* (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten. Bates dan Hoffman (1999) seperti dikutip oleh Sukoco dan Nilowardono (2009) menyatakan bahwa :

“Kualitas layanan merupakan penilaian pelanggan terhadap proses penyediaan jasa, dengan demikian pengevaluasian kualitas layanan berarti pengevaluasian terhadap proses produksi jasa”.

Sementara itu menurut Tjiptono (2005) kualitas layanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan

tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Senada dengan Tjiptono, Arief (2006) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Usmara (2008) kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen. Lain halnya Roderick, James dan Gregory (2008) yang menyatakan bahwa *service quality* adalah tingkat tingkat ukuran atas kualitas pelayanan yang diasumsikan berhubungan dengan perkembangan harga. Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa *service quality* adalah suatu tingkat ukuran akan keunggulan yang diharapkan atas kualitas pelayanan yang dihubungkan dengan perkembangan harga atau tingkat perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen untuk menjadi pengendali perkembangan harga. Metode *servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Namun, secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep *servive quality*. Beberapa pendapat para ahli tentang konsep *servqual* tersebut, antara lain:

1. Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2005), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.
2. Menurut Parasuraman (dalam Tjiptono 2005) terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yakni, layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang dipersepsikan (*perceived service*).
3. Kotler (dalam Tjiptono 2005) Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Metode *servqual* memiliki dua perspektif yaitu perspektif internal dan perspektif eksternal. Perspektif eksternal digunakan untuk memahami apa yang diharapkan konsumen, dirasakan konsumen, dan kepuasan konsumen. Pengukurannya menggunakan metode *servqual*. Instrumen ini awalnya dibangun oleh para peneliti di bidang pemasaran untuk mengukur kualitas pelayanan secara umum, karena pada saat itu kualitas pelayanan menjadi salah satu fokus yang sering dibahas dalam pemasaran. Instrumen ini diperkenalkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry seperti yang dikutip oleh Jiang (2006). *Servqual* merupakan alat yang efektif untuk mengukur kepuasan konsumen dengan mengukur kelima dimensi dari kepuasan pelanggan. Model ini terdiri dari dua bagian, dimana bagian awal berisi harapan pelanggan untuk sebuah kelas pelayanan, dan bagian kedua merupakan Persepsi pelanggan akan pelayanan yang diterima. Sebuah skor untuk kualitas pelayanan dihitung dari nilai selisih antara nilai peringkat yang diberikan pelanggan untuk sepasang pernyataan harapan dan persepsi



(Ndendo dkk, 2007). Sedangkan, perspektif internal diidentifikasi dengan bebas kesalahan (*zero defect*) dan melakukan dengan benar saat pertama kali serta menyesuaikan dengan permintaan. Untuk mengukur perspektif internal yang bebas kesalahan (*zero defect*) yang berhubungan dengan kualitas pelayanan digunakan metode *six sigma*. *Six sigma* adalah mengeliminasi sumber variasi dalam proses.

### **b. Kualitas Pelayanan Pajak**

Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pengertian kualitas menurut Menurut Supadmi (2009:217) adalah sebagai berikut :

“Kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya”.

G. Chandra, 2005 mendefinisikan Kualitas sebagai berikut :

“Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pada umumnya harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman, informasi lisan dan iklan”.

Pengertian Pelayanan menurut Tjicptono , 2014 :

“Pelayanan bisa juga disebut dengan tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan, dan bermanfaat bagi orang lain”

Pendapat lain dari (Boediono, 2003:60) adalah sebagai berikut:

“Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara- cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.”

Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan :

“Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP. ”

Definisi Kualitas Pelayanan Pajak Yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Ellitan dan Anatan (2007 : 47) adalah Sebagai berikut:

“Kualitas Pelayanan Pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani Wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para Wajib Pajak.”

Kualitas Pelayanan Pajak menurut Kotler (2002:83) adalah

“Serangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan yang terbaik bagi wajib pajak.”

Definisi kualitas pelayanan Pajak yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Ellitan dan Anatan (2007:47) menjelaskan bahwa :

“Kualitas pelayanan Pajak merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan pelanggan.”

### **c. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Pajak**

Kristiadi (1998) mengemukakan 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu :

## 1. Organisasi

Menurut Anderson (1972), struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas. Dalam konsep yang lain dikatakan bahwa struktur organisasi juga dapat diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan (*van meter* dan *van horn* dalam Winarno 1997). Pengertian ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Robbins (1995) bahwa struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. Lebih jauh Robbins mengatakan bahwa struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu : kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. Kompleksitas berarti dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat diferensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. Formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana suatu kegiatan itu dilaksanakan (*standard operating procedures*), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan. sentralisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan, apakah disentralisasi atau didesentralisasi. Berdasarkan

pengertian dan fungsi struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Apabila komponen-komponen struktur organisasi yang mendukung disusun dengan baik antara pembagian kerja atau spesialisasi disusun sesuai dengan kebutuhan, dapat saling menunjang, jelas wewenang tugas dan tanggung jawabnya, tidak tumpang tindih, sebaran dan tingkatan dalam organisasi memungkinkan dilakukannya pengawasan yang efektif, struktur organisasi desentralisasi memungkinkan untuk diadakannya penyesuaian atau fleksibel, letak pengambilan keputusan disusun dengan mempertimbangkan untuk rugi dari sistem sentralisasi dan desentralisasi, antara lain sentralisasi yang berlebihan bisa menimbulkan ketidakluwesannya dan mengurangi semangat pelaksana dalam pelaksanaan kegiatan. Sedangkan desentralisasi yang berlebihan bisa menyulitkan dalam kegiatan pengawasan dan koordinasi. Dalam pengendalian pelayanan perlu prosedur yang runtut yaitu antara lain penentuan ukuran, identifikasi, pemeliharaan catatan untuk inspeksi dan peralatan uji, penilaian, penjaminan dan perlindungan (Gaspersz, 1994). Hal ini akan berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan. akan tetapi, apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan publik yang baik. Berkaitan dengan struktur organisasi dapat disimpulkan beberapa indikator yang digunakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik ini adalah :

- a. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi;

- b. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi;
- c. Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.

## 2. Kemampuan Aparat

Aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri (Tayibnapsis, 1993), sedangkan menurut Moerdiono (1988) mengatakan aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari presiden Republik Indonesia. Dengan kata lain aparatur negara atau aparatur adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja di dalam tiga badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai TNI dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah. Aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (Handyaningrat, 1986). sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau *ability* sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik (Bibson, 1991), sedangkan *skill* atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas (Soetopo, 1999). Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

- a. tingkat pendidikan aparat;
- b. kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
- c. kemampuan melakukan kerja sama;
- d. kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
- e. kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
- f. kecepatan dalam melaksanakan tugas;
- g. tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
- h. tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
- i. tingkat keikutsertaan dalam pelatihan yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

### 3. Sistem Pelayanan

Definisi dari kata sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan (Prajudi, 1992), bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh (Pamudji, 1981). Kaitannya dengan sistem pelayanan yang perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri. Sistem pelayanan adalah

kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti tinggi mahal nya biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat. Beberapa indikator sistem pelayanan yang menjadi faktor menentukan dalam pengukuran kualitas pelayanan publik adalah: pertama, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan; kedua, kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan; ketiga, perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

Adapun faktor penghambat dalam hal ini dapat memperlambat proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dan berikut menurut Zeithmal (dalam Kurniawan, 2005:24), yang mengatakan bahwa terdapat 4 jurang pemisah yang menjadi kendala di dalam pelayanan publik yakni sebagai berikut:

- a. Tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat.
- b. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
- c. Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri.
- d. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Penjelasan lain menurut Moenir (2001:40) mengatakan bahwa adapun kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain yakni seperti berikut ini :

- a. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.

- b. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
- c. Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (*over lapping*) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani.
- d. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
- f. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Masyarakat yang menuntut pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat. Karena itu, profesionalisme pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Pelayanan publik yang baik akan sangat bergantung pada pihak-pihak yang ada didalamnya.

Dunn (1994) menyatakan bahwa aktor-aktor kebijakan terdiri dari para pejabat yang dipilih baik eksekutif maupun legislatif, para pejabat yang diangkat, kelompok-kelompok kepentingan, organisasi - organisasi penelitian dan media massa. Dari sisi mikro, hal-hal yang dapat diajukan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Standar Pelayanan.

Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas



dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.

## 2. Pengembangan Prosedur Operasi Standar (SOP).

Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya Prosedur Operasi Standar atau *Standard Operating Procedures*. Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Disamping itu SOP juga bermanfaat dalam hal:

- a. Jika terjadi hal-hal tertentu, misalkan petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat menggantikannya. Oleh karena itu proses pelayanan dapat berjalan terus.
- b. Untuk memastikan bahwa pelayanan perijinan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

- c. Memberikan informasi yang akurat ketika dilakukan penelusuran terhadap kesalahan prosedur jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan.
  - d. Memberikan informasi yang akurat ketika akan dilakukan perubahan-perubahan tertentu dalam prosedur pelayanan.
  - e. Memberikan informasi yang akurat dalam rangka pengendalian pelayanan.
  - f. Memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu.
3. Pengembangan Survey Kepuasan Pelanggan.

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survey kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

4. Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan.

Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didisain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara dapat efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan. Dalam hal-hal tertentu, memang terdapat pelayanan

publik yang pengelolaannya dapat dilakukan secara khusus untuk menghasilkan kualitas yang baik. Dalam banyak hal pemerintah juga dapat melakukan privatisasi kebijakan.

## 2. Pajak

Banyak definisi atau batasan pajak yang telah dikemukakan oleh para ahli yang satu sama lain pada dasarnya memiliki tujuan yang sama, yaitu merumuskan pengertian pajak sehingga mudah dipahami. Perbedaannya hanya terletak pada sudut pandang yang digunakan oleh masing-masing pihak pada saat merumuskan pengertian pajak. Adapun pengertian pajak secara umum yang harus dipahami oleh masyarakat adalah sebagai berikut :

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sebagai bahan perbandingan pengertian pajak, maka penulis mengutip beberapa definisi dari para ahli dalam bidang perpajakan :

- a. Menurut Rochmat Soemitro yang dikutip oleh Siti Resmi dalam bukunya yang berjudul Perpajakan teori dan kasus.

“Pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran-pengeluaran umum.” (2008:1)

- b. Menurut S.I. Djajadiningrat

“Pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang

memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.” (2008:1).

Selanjutnya definisi yang diberikan oleh Edwin Robert Anderson Seligman seorang ekonom, guru besar, pendiri dan presiden pertama *American Economic Association*, (Nurmantu,2005) merumuskan pajak sebagai berikut :

*“a tax a compulsory contribution from the person to the government to defray the expenses incurred in the common interest of all without reference to special benefits conferred”.*

Pajak adalah sumbangan wajib seseorang kepada pemerintah yang dapat dipaksakan oleh pemerintahnya tanpa imbalan langsung yang dapat diterima oleh yang membayarnya. Dari definisi tersebut disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur :

- a. Pajak merupakan iuran dari rakyat kepada negara.
- b. Pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang.
- c. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan imbalan secara langsung satu per satu oleh pemerintah.
- d. Digunakan untuk membiayai pengeluaran negara.

#### **a. Dasar Hukum Pajak**

Dasar hukum pemungutan pajak di Indonesia adalah UUD 1945 pasal 23A yang berbunyi “Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan Undang-Undang”.

#### **b. Fungsi Pajak**

Menurut Supramono (2010:6) terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regularend* (pengatur).

a. Fungsi *budgeter* (sumber Keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi *budgeter*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lain-lain.

b. Fungsi *regularend* (pengatur)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

Contoh :

- a) Pengenaan pajak yang tinggi terhadap minuman keras gunanya untuk mengurangi atau membatasi jumlahnya.
- b) Tarif pajak yang tinggi terhadap barang-barang mewah dari luar negeri dengan tujuan untuk membatasi membanjirnya barang-barang dari luar negeri sehingga barang-barang dalam negeri laku dan produksinya meningkat.

**c. Syarat Pemungutan Pajak**

Menurut Mardiasmo dalam buku perpajakan (revisi 2011:2) 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 Perundang-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 Yuridis)

Di Indonesia pajak di atur 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 Ekonomis)

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

#### 4. Pemungutan Pajak Harus Efisien (Syarat Finansial)

Sesuai fungsi *budgeter*, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya

#### 5. Sistem Pemungutan Pajak Harus Sederhana

Sistem pemungutan pajak yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

### d. Pengelompokan Pajak

Pajak dapat di bedakan menurut golongan, sifat dan lembaga pemungutnya.

## 1. Jenis Pajak Menurut Golongannya

### a) Pajak Langsung

Pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung Wajib Pajak yang bersangkutan.

Contoh: Pajak Penghasilan (PPh) merupakan pajak langsung karena pengenaan pajaknya adalah langsung kepada Wajib Pajak yang menerima penghasilan, tidak dapat dilimpahkan kepada Wajib Pajak lain.

### b) Pajak Tak Langsung

Pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan ke pihak lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN) adalah contoh dari pajak tak langsung sebab yang menjadi Wajib Pajak Pertambahan Nilai (PPN) seharusnya adalah penjualannya, karena penjualannya yang mengakibatkan adanya per-tambahan nilai, tetapi pengenaan Pajak Pertambahan Nilai dapat dilimpahkan kepada pembeli (pihak lain).

## 2. Jenis Pajak Menurut Sifatnya

### a) Pajak Subyektif

Pajak yang didasarkan atas keadaan subjeknya, memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak yang selanjutnya dicari syarat objektifnya (memperhatikan keadaan Wajib Pajak). Contoh: Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak subjektif, karena pengenaan pajak penghasilan memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak yang menerima penghasilan.

### b) Pajak Objektif

Pajak yang berpangkal pada objeknya tanpa memperhatikan diri Wajib Pajak. Contoh :

(1) Pajak Pertambahan Nilai (PPN), karena pengenaan Pajak Pertambahan Nilai adalah peningkatan nilai dari suatu barang, bukan pada penjual yang meningkatkan nilai barang.

(2) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), karena Pajak Bumi dan Bangunan dikenakan terhadap keadaan dari tanah dan bangunan, bukan dari keadaan pemiliknya.

### 3. Jenis Pajak Menurut Lembaga Pemungutnya

#### a) Pajak Pusat (Negara)

Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPN dan PPnBM), Bea Materai, dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

#### b) Pajak Daerah

Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai pengeluaran daerah. Pajak daerah diatur dalam PP No.18 tahun 1997 sebagaimana telah diubah dengan PP No.34 tahun 2000 dan yang terakhir diubah dengan PP No.28 tahun 2009. Pajak daerah dibedakan menjadi 2, yaitu :

##### (1) Pajak Provinsi

Contoh : Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Permukaan, serta Pajak Rokok.



## (2) Pajak Kabupaten / Kota

Contoh : Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pedesaan dan perkotaan, serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

### e. Pengertian Wajib pajak

Wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan perpajakan (Rosdiana dan Irianto, 2011). Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotong pajak tertentu. Wajib pajak bisa berupa wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan. Wajib pajak pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Rahman, (2010 : 85) Dalam KUP, ketentuan mengenai kewajiban mendaftarkan diri untuk wajib pajak orang pribadi (WP OP) dibedakan perlakuannya (*tax treatment*) antara wajib pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dengan wajib pajak orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas. Wajib pajak orang Pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak badan, wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor pokok wajib pajak (NPWP) paling lama satu bulan setelah saat usaha mulai dijalankan (Rosdiana dan Irianto, 2011).

Yang dimaksud dengan saat usaha mulai dijalankan adalah saat yang terjadi lebih dulu antara saat pendirian dan saat usaha nyata-nyata mulai dilakukan.

## **B. Standar Operasional Prosedur**

Standar Operasional yang dilakukan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Unit Pelaksanaan Teknis Pendapatan Wilayah I Selatan nomor 061.1/839/UPT-MKS.1/III/2018 :

### 1. Penetapan

- a. Persyaratan berupa SPRKB, KTP, faktur, sertifikat registrasi uji tipe, bukti hasil perekaman cek fisik Ranmor, bukti bayar surat ketetapan pajak daerah (SKPD), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)
- b. Prosedur pelayanan penerbitan Surat Ketetapan Kewajiban Pembayaran (SKKP) yang terkait dengan PKB dan BBNKB oleh petugas penetapan dilakukan setelah tahapan Pendaftaran dari Petugas Kepolisian diawali dengan menerima kelengkapan dokumen pendaftaran dari Kepolisian, dan melalui tahapan verifikasi kelengkapan dan keabsahan dokumen petugas penetapan sesuai dengan jenis pelayanan. Selanjutnya SKKP untuk kendaraan BBNKB-I dan BBNKB-II divalidasi oleh Kasir Penetapan dan / atau Korentor yang ditunjuk, lalu menandatangani SKKP untuk siap bayar pada kasir
- c. Jangka waktu pelaksanaan 1 x 5 menit
- d. Sarana berupa Aplikasi pajak daerah, *printer*, alat tulis kantor, meja, kursi, dll. Prasarana berupa instalasi listrik, jaringan *wifi*/internet, server, ruang tunggu, dll

2. Kasir
3. Persyaratan berupa kelengkapan dokumen BBNKB-I dan BBNKB-II, SKKP yang telah divalidasi dan telah ditandatangani oleh kasir, STNK, BPKb, dan SKPD.
4. Prosedur Pelayanan penerimaan pembayaran dilakukan melalui kasir yang terlebih dahulu memberikan Senyum, Sapa, Salam dan menerima dokumen dari Wajib Pajak. Menginput nomor polisi dan menginformasikan jumlah nominal ke Wajib Pajak yang bersangkutan. Kasir menerima uang pembayaran PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan PNBP sesuai dengan jumlah nominal secara tunai atau non-tunai, setelah itu mencetak SKPD sebagai Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran (TBPKB). Lalu menyerahkan SKPD ke Wajib Pajak dengan mengucapkan salam “Terima Kasih”, lalu mengarahkan Wajib Pajak ke loket stempel pengesahan dari kepolisian.
5. Jangka waktu pelaksanaan 1 x 2 menit
6. Sarana berupa Aplikasi Pajak Daerah, *printer*, blanko SKPD, alat tulis kantor, meja, kursi, mesin hitung uang, dll. Prasarana berupa instalasi listrik, jaringan *wifi/internet*, server, ruang tunggu, dll.

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Unit Pelaksanaan Teknis Pendapatan Wilayah I Selatan nomor 061.1/2150/UPT-MKS.1/IX/2018 :

a. SAMSAT Keliling

1. Persyaratan berupa STNK dan SKPD tahun sebelumnya

2. Prosedur Wajib Pajak yang akan melakukan Pembayaran Pengesahan Pajak Kendaraan menuju unit SAMSAT Keliling roda empat yang akan dilayani oleh Petugas Kepolisian, Petugas Bapenda, dan Petugas PT. Jasa Raharja (yang wajib menggunakan pakaian seragam dan atribut) dan akan diarahkan ke Loker. Loker I, Petugas Kepolisian akan menerima STNK/SKPD lalu melakukan pendaftaran kendaraan bermotor dan stempel pengesahan STNK, serta penyerahan STNK. Loker II, Petugas Bapenda akan menginformasikan ke Wajib Pajak jumlah kewajiban pembayaran. Pada bagian kasir akan menerima pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Pembayaran SWDKLIJ sesuai dengan jumlah nominal kewajiban pembayaran pada SKPD, serta mencetak SKPD lalu diserahkan pada Petugas Kepolisian untuk penyerahan STNK/SKPD ke Wajib Pajak. Setelah itu, Petugas Bapenda akan menerima hasil PKB dan akan dilaporkan ke Bendahara Penerima dalam 1 x 24 jam dengan mengisi blanko Tanda Bukti Setor.
    3. Jangka waktu pelaksanaan 1 x 5 menit
    4. Sarana berupa Aplikasi SIPADA, Aplikasi SAMSAT Keliling, Laptop, *printer*, blanko SKPD/Notice Pajak, stempel, kendaraan roda empat, alat tulis kantor, dll.
- b. Kedai SAMSAT
1. Persyaratan berupa STNK dan SKPD tahun sebelumnya

2. Prosedur dimulai dengan Wajib Pajak yang akan melakukan Pembayaran Pengesahan Pajak Kendaraan menuju unit Kedai SAMSAT yang berbentuk trailer dan akan dilayani oleh Petugas Kepolisian dan Petugas Bapenda (yang wajib memakai pakaian seragam dan atribut) dan akan di arahkan menuju loket. Loket I, Petugas Kepolisian akan menerima STNK/SKPD lalu melakukan pendaftaran kendaraan bermotor dan stempel pengesahan STNK, serta penyerahan STNK. Loket II, Petugas Bapenda menginformasikan jumlah kewajiban pembayaran, kemudian menerima pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Pembayaran SWDKLLJ sesuai dengan jumlah nominal kewajiban pembayaran pada SKPD, serta mencetak SKPD lalu diserahkan pada Petugas Kepolisian untuk penyerahan STNK/SKPD ke Wajib Pajak. Setelah itu, Petugas Bapenda akan melaporkan Hasil Penerimaan PKB ke Bendahara Penerima 1 x 24 jam dengan mengisi blanko Tanda Bukti Setor.
3. Jangka waktu penyelesaian 1x5 menit.
4. Sarana berupa Aplikasi SIPADA, Aplikasi Kedai SAMSAT, Laptop, *printer*, Blanko SKPD/*notice* pajak, stempel, kendaraan bentuk trailer, minuman gratis, dll. Prasana berupa instalasi listrik melalui listrik PLN/mesin Generator, jaringan *wifi*/internet, telepon, dll.

c. *Drive Thru*

1. Persyaratan berupa STNK asli dan SKPD tahun sebelumnya.

2. Prosedur dimulai dengan Wajib Pajak yang akan melakukan Pembayaran Pengesahan Pajak Kendaraan mendatangi pos pelayanan *Drive Thru* dengan menggunakan kendaraan, dan tanpa harus turun dari kendaraannya. Jalur Pelayanan berdasarkan papan petunjuk arah yang terbagi atas dua jalur yakni kendaraan roda 4 ke arah kanan, dan kendaraan pos roda 2 ke arah kiri pos pelayanan dan akan dilayani oleh Petugas Kepolisian, Petugas Bapenda, dan Petugas PT. Jasa Raharja (yang wajib menggunakan pakaian seragam dan atribut). Pada Loker roda 4, Petugas Kepolisian menerima STNK/SKPD lalu melakukan pendaftaran kendaraan bermotor dan stempel pengesahan STNK, serta penyerahan STNK lalu Petugas Bapenda akan menginformasikan jumlah kewajiban pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Pembayaran SWDKLLJ sesuai dengan jumlah nominal kewajiban pembayaran pada SKPD, serta mencetak SKPD dan menyerahkan ke Petugas Kepolisian untuk penyerahan STNK/SKPD ke Wajib Pajak. Sedangkan pada Loker Roda 2, Petugas Kepolisian menerima STNK/SKPD lalu melakukan pendaftaran kendaraan bermotor dan stempel pengesahan STNK, serta penyerahan STNK lalu Petugas Bapenda akan menginformasikan jumlah kewajiban pembayaran dan menerima pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pembayaran SWDKLLJ sesuai dengan jumlah nominal kewajiban pembayaran pada SKPD serta mencetak SKPD untuk menyerahkan ke Petugas Kepolisian untuk penyerahan STNK/SKPD ke Wajib Pajak.

Setelah itu Petugas Bapenda SAMSAT Keliling melaporkan hasil penerimaan PKB ke Bendahara Penerima 1 x 24 jam dengan mengisi Blanko Tanda Bukti Setor.

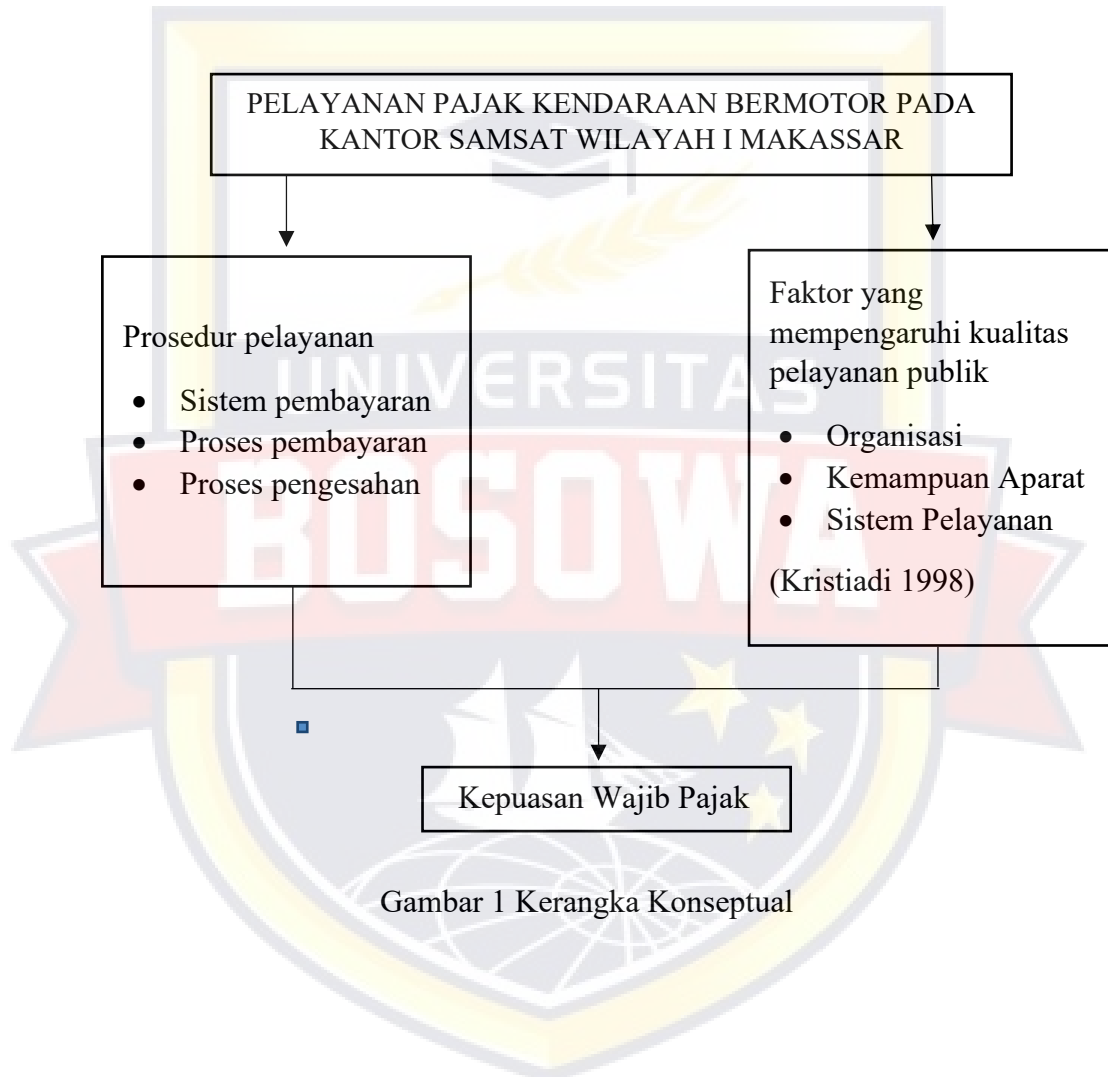
3. Jangka waktu penyelesaian 1 x 5 menit.
4. Sarana berupa Aplikasi SIPADA, Aplikasi *Drive Thru*, Laptop, *printer*, blanko SKPD/*notice* pajak, stempel, pos/gardu pelayanan, dll. Prasarana berupa instalasi listrik melauai listrik PLN/mesin generator, jaringan *wifi*/internet, telepon, papan bicara, dll.

### C. Kerangka Konseptual

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau SAMSAT terdiri dari 3 Instansi yang menggabungkan pelayanan administrasi kendaraan bermotor dan pembayaran pajak dalam satu gedung diantaranya pihak Dirlantas Polri untuk Data kendaraan dan pemilik kendaraan, Pemerintah daerah menangani pajak daerah dan PT, Jasa Raharja yang menangani Asuransi SWDKLLJ untuk wajib pajak).

Masalah-masalah yang menghambat pelayanan pada kantor SAMSAT yaitu terkait sarana dan prasarana, kemampuan aparat dalam menangani keluhan wajib pajak serta kebijakan sistem pembayaran untuk mempermudah wajib pajak yang belum banyak diketahui oleh masyarakat. Hal ini perlu ditindak lanjuti agar pelayanan pajak dapat berjalan secara optimal dan memberikan kepuasan terhadap wajib pajak. Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terletak pada tiga indikator menurut Kristiadi ialah organisasi, kemampuan aparat, dan sistem

pelayanan. adapun menurut observasi penulis kualitas prosedur pelayanan pajak terkait pada sistem pembayaran, proses pembayaran, dan proses pengesahan yang menjadi tolak ukur kepuasan wajib pajak pada kantor SAMSAT Wilayah I Kota Makassar.



Gambar 1 Kerangka Konseptual



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hal ini dianggap sesuai dengan tujuan penelitian dan maksud menggambarkan, mendeskripsikan, dan menginterpretasikan masalah yang berkaitan dengan pelayanan pajak berdasarkan fakta yang terjadi dilapangan.

Maykut dan Morehouse (1994:201), tujuan penelitian kualitatif adalah menemukan pola yang muncul setelah dilakukan pengamatan dari dekat, dokumentasi yang cermat dan analisis yang teliti. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini bukanlah generalisasi hasil, melainkan pemahaman mendalam tentang objek penelitian berdasarkan pengamatan dan prespektif informan.

#### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam penyusunan skripsi ini dilakukan pada Kantor SAMSAT Kota Makassar, Jl. Andi Mappanyukki No. 79. Lokasi ini dipilih karena masalah yang penulis temukan terdapat di kantor tersebut.

#### C. Informan Penelitian

Teknik pemilihan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Goetz dalam bukunya H. B. Sutopo (2002 : 56) yang dimaksud dengan *purposive sampling* atau *criterion based selection* adalah peneliti akan memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan masalahnya secara mendalam dan dapat dipercaya menjadi sumber data yang

tepat dan memiliki keterkaitan dengan hal yang akan diteliti, mengetahui dan terlibat langsung maupun mempunyai pengaruh dalam penelitian. Informan dalam penelitian ini yaitu :

- a. Kepala UP3AD Kota Makassar
- b. Kepala Seksi Pelayanan
- c. Wajib Pajak di Kota Makassar
- d. Pegawai SAMSAT di bagian pengaduan dan laporan
- e. Pegawai SAMSAT pada bagian pengadministrasi pajak

#### **D. Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hal ini dianggap sesuai dengan tujuan penelitian dan maksud menggambarkan, mendeskripsikan, dan menginterpretasikan masalah yang berkaitan dengan pelayanan pajak berdasarkan fakta yang terjadi dilapangan.

Maykut dan Morehouse (1994:201), tujuan penelitian kualitatif adalah menemukan pola yang muncul setelah dilakukan pengamatan dari dekat, dokumentasi yang cermat dan analisis yang teliti. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini bukanlah generalisasi hasil, melainkan pemahaman mendalam tentang objek penelitian berdasarkan pengamatan dan prespektif informan.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian yang dapat berupa data, fakta, dan gejala maupun informasi yang sifatnya *valid* (sebenarnya), *realible* (dapat dipercaya), dan objektif (sesuai dengan kenyataan), yaitu:

## 1. Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamat dan pencatatan secara objek ditempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa, sehingga observasi berada bersama objek yang diselidiki, disebut observasi secara langsung. Sedangkan observasi tidak langsung adalah pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu yang akan diselidiki.

### 1. Wawancara

Wawancara mendalam adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (yang mengajukan pertanyaan) dan yang diwawancarai (yang memberikan jawaban atas pertanyaan). Wawancara mendalam dimaksudkan yaitu untuk menggali pendapat informan secara mendalam tentang pelayanan

### 2. Studi ke perpustakaan (*library research*)

Yaitu dengan membaca buku, majalah, surat kabar, dokumen, Undang-undang dan media informasi lain yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini.

### 3. Penelusuran data *online*

Data yang dikumpulkan melalui fasilitas *online* seperti internet atau media jaringan lainnya yang menyediakan informasi berupa data, teori, ataupun pendapat dari berbagai ahli yang menjadi acuan dalam penelitian.

### 4. Dokumentasi

Teknik ini bertujuan melengkapi observasi dan teknik wawancara. Teknik dokumentasi ini merupakan catatan resmi mengenai hasil evaluasi pelaksanaan

mengenai pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT kota Makassar.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini data yang telah dikumpulkan dan diseleksi untuk teknik analisis data dekskriptif yaitu, data-data yang telah dikumpulkan baik primer maupun sekunder, kemudian diambil kesimpulan sebagai jawaban masalah yang telah diteliti.

Adapun mengenai teknik analisis data diatas yang dikemukakan oleh Huberman dalam zaman Satori dan Komariah (2010;39) dapat diterapkan 3 alur penerapan sebagai berikut:

##### **1. Reduksi data**

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan, perhatian dan penyederhanaan, pengabstrakan dan informasi data kasar yang diperoleh dari catatan lapangan, dengan cara mereduksi, merinkas, dan memberi kode, menelusuri tema dan gugus-gugus, dan menulis memo. Lebih lanjut Miles dan Huberman (Sugiyono 2010;338) mengatakan reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, mencari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu.

##### **2. Penyajian Data**

Penyajian data dirancang guna menghubungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang panduan mudah diraih, misalnya ditungkan dalam bentuk matriks, grafik, jaringan dan bagan. Lebih lanjut Miles dan Huberman (Sugiyono

2010:341) bahwa yang paling sering digunakan penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan mencari arti, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang sesuai dengan sebab akibat dan proporsi. Kesimpulan juga diverifikasikan, yaitu pemikiran kembali dan melintas ke pikiran penganalisis selama penyimpulan, tinjauan ulang pada catatan lapangan atau meminta respon untuk komentar responden yang telah dijaringa untuk membaca kesimpulan yang telah disimpulkan peneliti, kekokohan dan kecocokan.

### **G. Defenisi Operasional**

Untuk memudahkan suatu pemahaman agar dapat memudahkan peneliti maka, penulis memberikan beberapa batasan peneliti dan fokus penelitian ini yang dioperasikan melalui beberapa indikator sebagai berikut:

#### 1. Pelayanan Publik

Birokrasi pemerintahan dalam pelayanan publik dapat dilihat dalam proses pelaksanaannya apakah selama ini sudah memnuhi standar yang telah ditetapkan di Kantor SAMSAT Kota Makassar.

#### 2. Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak atas kepemilikan dan / atau penguasaan kendaraan bermotor, pajak ini dikenakan pada perorangan atau badan yang memiliki dan /atau menguasai kendaraan bermotor.

#### 3. Pelayanan kualitas Fiskus

Pelayanan adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko,2006).



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum SAMSAT Kota Makassar**

SAMSAT Merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. SAMSAT terdiri dari 3 Instansi (Data kendaraan dan pemilik untuk Dirlantas Polri, Pajak Daerah-untuk Pemerintah daerah dan Asuransi SWDKLLJ untuk wajib pajak)

##### **1. Sejarah Berdirinya SAMSAT**

Sebelum Tahun 1974 Proses perpanjangan STNK menghabiskan waktu cukup lama dikarenakan harus mendatangi tiga kantor, yaitu ke kantor pajak untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), hari berikutnya ke kantor Asuransi Jasa Raharja untuk membayar Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan terakhir harus mendatangi kantor Polisi Lalu Lintas untuk memperoleh STNK. Masing-masing kantor tersebut belum terintegrasi sehingga prosesnya jadi berbelit dan sangat memakan waktu.

Tahun 1974 s/d 1976 Dilakukan uji coba pembentukan SAMSAT di Polda Metro Jaya dengan tujuan agar Registrasi dan Identifikasi Forensik Ranmor serta data pengemudi menjadi lebih akurat juga memberi kemudahan pelayanan kepada masyarakat.

Tahun 1976 s/d 1988 Konsep SAMSAT mulai diberlakukan di seluruh Indonesia bersama-sama Polri, PT Jasa Raharja (Persero), dan Dinas Pendapatan Provinsi dengan mengacu pada INBERS 3 Menteri, Menhankam, Menkeu, dan

Mendagri No. Pol. KEP/13/XII/1976, No. KEP-1693/MK/IV/12/1976, 311 TAHUN 1976.

Tahun 1988 s/d 1993 Dilakukan penyederhanaan dokumen, berdasarkan INBERS, Menhankam, Menkeu & Mendagri No. INS/03/X/1988, No. 5/IMK.013/1988, No. 13A Tahun 1988, antara lain:

- a. Formulir permohonan atau pendaftaran STNK/Pajak/SWDKLLJ digabung menjadi satu.
- b. Tanda Pelunasan Pembayaran SWDKLLJ PT Jasa Raharja (Persero) yang tercantum dalam STNK/STCK berlaku sebagai pengganti polis Asuransi (sertifikat).

Tahun 1993 s/d 1999. Berdasarkan INBERS Panglima Angkatan Bersenjata, Menkeu & Mendagri No. INS/02/II/1993, No. 01/IMK.01/1993, No.2A Tahun 1993, diberlakukan revisi masa berlaku STNK dan TNKB dari 1 tahun menjadi 5 tahun, namun harus dilakukan pengesahan STNK di setiap tahun. Selain itu juga mekanisme Perpanjangan STNK dibentuk 5 loket untuk pelayanan.

Tahun 1999 Hingga Sekarang. Berdasarkan INBERS Menhankam, Menkeu & Mendagri No. Pol. INS/03/M/X/1999, No. 6/IMK.014/1999, No. 29 Tahun 1999 menetapkan penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi pelayanan dari 5 loket menjadi 2 loket. Dan juga pembayaran SWDKLLJ yang tercantum pada Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) berfungsi sebagai pengganti sertifikat (polis asuransi). Tanda Pelunasan dan Pengesahan digabung dengan SKPD yang sudah divalidasi *cash register* sebagai tanda bukti pembayaran Akuntansi berbasis aktual adalah suatu basis akuntansi di mana transaksi ekonomi dan peristiwa



lainnya diakui, dicatat, dan disajikan dalam laporan keuangan pada saat terjadinya transaksi tersebut, tanpa memperhatikan waktu kas atau setara kas diterima atau dibayarkan.



Gambar 2 Gagasan SAMSAT (1874)

## 2. Gambaran Fisik

### a. Sarana

Untuk menjamin penyelenggaraan proses pelayanan kepada wajib pajak. Dalam rangka meningkatkan pelayanan wajib pajak, Ruang ini cukup memadai dan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak baik yang akan melakukan pembayaran PKB, BBNKB, dan SWDKLLJ dengan tersedianya fasilitas yang dilengkapi dengan tempat duduk, AC, TV, kursi roda / tempat duduk khusus untuk difabel dan lansia, komputer, kulkas mini tempat penyimpanan air minum gratis untuk wajib pajak, tempat bermain anak, dan sarana transportasi untuk mendukung layanan unggulan SAMSAT Makassar. Ruang tunggu wajib pajak juga dilengkapi dengan layar monitor yang digunakan untuk menampilkan nomor urut, nomor kasir antrian, status proses pendaftaran serta dilengkapi sistem suara sebagai pemanggil nomor urut antrian, komputer dengan aplikasi nomor antrian. Hal ini mendukung tertibnya pelayanan pendaftaran dalam menggunakan metode FIFO (*First in First Out*) untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan transaksi wajib pajak, sehingga tercipta aktivitas kerja yang efisien, aktif dan produktif. SAMSAT Makassar menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor, mekanisme dan prosedur pengurusan, nama pejabat unit SAMSAT Makassar. Besarnya biaya pengurusan dan informasi untuk menunjang pelayanan unggulan SAMSAT makassar.

### b. Prasarana

Kegiatan yang dimiliki oleh SAMSAT Makassar sebagai penunjang proses pelayanan prima kepada wajib pajak termasuk perbaikan, pemeliharaan

kebersihan dan kenyamanan dalam melakukan aktivitas ditunjang dengan tersedianya gedung yang telah dilengkapi dengan ruang tunggu wajib pajak, loket / ruang pelayanan, loket / ruang informasi, ruang pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan wajib pajak, ruang pengendali komputer, ruang koordinator dan pejabat unit SAMSAT, ruang pertemuan, area cek fisik kendaraan bermotor, bank Sulselbar, koperasi dan *fotocopy*, kantin, mushallah, kamar kecil / toilet, dan halaman parkir di depan maupun di bagian samping dan belakang SAMSAT Makassar.

### 3. Gambaran Non Fisik

Gambaran non fisik pada kantor SAMSAT Makassar juga sangat penting dalam mempengaruhi baik atau tidaknya pelayanan. Hal itu meliputi :

Data mengenai jumlah pegawai negeri sipil SAMSAT Makassar

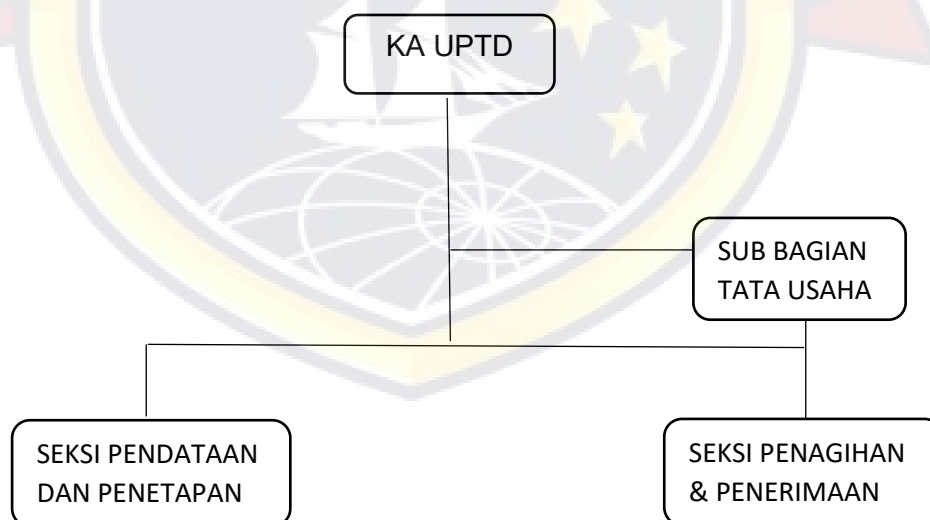
Tabel 1 Jumlah Pegawai Negeri Sipil SAMSAT Makassar (Agustus 2019)

No.	Pegawai	Jumlah
1.	KA. UPT Pendapatan	1
2.	Kasubag Tata Usaha	1
3.	Penata Laporan Keuangan	1
4.	Pengadministrasi Umum	1
5.	Pengelola Perbendaharaan & Pelaporan	1
6.	Pengelola Pemanfaatan Barang Milik Daerah	1
7.	Pengelola Kepegawaian	2
8.	Kasi Pendataan & Penagihan	1
9.	Pengelola Penagihan & Pengawasan	1

10.	Pengadministrasi Pajak	13
11.	Pengelola Data Penagihan & Pengawasan	1
12.	Pengelola Data Pelayanan Perpajakan	1
13.	Kasi Penetapan & Penerimaan	1
14.	Penetapan R4 Baru, Lapor Tiba, Rubah Bentuk	1
15.	Penetapan Kendaraan Baru R4	1
16.	Pemb. Operator Gerai SAMSAT Barombong	1
17.	Pemb. Operator Gerai SAMSAT Tallo	1
18.	Pengelola Pendaftaran & Pendataan Pajak Retribusi Daerah	3
19.	Pengelola Data & Informasi Perpajakan	2
	<b>Jumlah</b>	35

Sumber : Data SAMSAT Makassar 2019

#### 4. Uraian Tugas dan Struktur Organisasi SAMSAT Kota Makassar



Gambar 3 Struktur Organisasi UPT SAMSAT Makassar

Uraian tugas dalam organisasi SAMSAT Kota Makassar adalah sebagai berikut:

a. Kepala UPTD

Melaksanakan sebagian tugas teknis operasional dinas dalam bidang menjalankan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh kepala dinas. Dalam melaksanakan tugas pokoknya, kepala UPTD mempunyai 6 fungsi, yaitu sebagai berikut :

1. Pengordinasian pelaksanaan kegiatan.
2. Pengelolaan urusan umum dan administrasi kepegawaian.
3. Pengelolaan pendapatan.
4. Pengordinasian dan penyusunan program serta pengolahan dan penyajian data.
5. Pengelolaan dan pembinaan organisasi dan tatalaksana.
6. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang usahanya.

b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Melakukan administrasi ketatausahaan, koordinasi dan pengendalian, monitoring, dan evaluasi, dan pengukuran kinerja lingkup UPTD pada Dinas Pendapatan Daerah serta penyusunan laporan. Kepala Sub bagian tata usaha mempunyai fungsi sebagai berikut.

1. Menyusun rencana kegiatan tatausaha dan mendistribusikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas kepada bawahan.
2. Melaksanakan urusan administrasi kepegawaian, organisasi dan tatalaksana.

3. Melaksanakan urusan administrasi umum dan rumah tangga.
4. Melaksanakan urusan penyusunan laporan UPTD.
5. Melaksanakan penatausahaan keuangan.
6. Melaksanakan urusan dokumentasi perkantoran.
7. Kepala seksi pendataan dan penetapan

Melaksanakan sebagian tugas UPTD dalam bidang pendataan dan penetapan pajak daerah, retribusi daerah dan pendapatan lainnya. Dan dalam pelaksanaan tugas pokok tersebut, kepala seksi pendataan dan penetapan mempunyai beberapa fungsi, yaitu:

1. Menyampaikan surat ketetapan kepada wajib pajak dan retribusi.
2. Menyelenggarakan inventarisasi data potensi obyek dan subyek pajak daerah, penetapan dan penginventarisasian wajib pajak yang tidak
3. memenuhi kewajiban tepat waktu.
4. Membuat laporan hasil pendataan dan penetapan setiap bulannya.

c. Seksi penagihan dan penerimaan

Melaksanakan sebagian tugas UPTD didalam bidang penagihan dan penerimaan. Yang dimaksud dalam tugas pokok seksi penagihan dan penerimaan sebagai berikut :

1. Melaksanakan penagihan dan penerimaan pajak daerah, retribusi daerah dan pendapatan lainnya.
2. Menyiapkan surat penagihan dan surat tegur terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban tepat waktu.

3. Membuat laporan pelaksanaan penagihan dan penerimaan setiap bulannya.
4. Melaksanakan tugas operasional pemeriksaan pelunasan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Bebalik Nama Kendaraan Bermotor (BBN KB) di jalan raya bekerja sama dengan instansi terkait.

## **5. Jenis Inovasi Layanan Unggulan Bersama SAMSAT Makassar**

### **a. SIPIJAR**

SIPIJAR (Simpanan Pinjaman Pajak Daerah) adalah program kerjasama antara Badan Pendapatan Daerah Sulsel, Jasa Raharja, Bank Sulselbar dan Direktorat Polda Sulsel. Sipijar ini hadir untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan, dengan sistem auto debit yang lebih diperuntukkan untuk aparatur sipil negara (ASN), yang pengajiannya dibayar melalui Bank Sulselbar.

### **b. E-SAMSAT**

E-SAMSAT dan SAMSAT *online* adalah pola atau metode terbaru di mana masyarakat tidak perlu datang ke kantor pelayanan SAMSAT untuk pembayaran pajak tahunan ini khusus untuk pajak tahunan pembayaran bisa dilakukan melalui ATM atau *e-banking*.

### **c. SAMSAT CARE**

SAMSAT *CARE* adalah pelayanan yang dibuat untuk menjangkau wajib pajak yang sakit atau sibuk sehingga tidak dapat membayar pajak di kantor SAMSAT.

d. GERAJ SAMSAT

Gerai SAMSAT adalah pelayanan SAMSAT yang berada di tempat pelayanan publik atau tempat berkumpulnya masyarakat seperti pusat perbelanjaan atau mall dan juga tersedia di setiap kantor kecamatan yang ada di kota Makassar.

e. KEDAI SAMSAT

Kedai SAMSAT adalah pelayanan pembayaran pengesahan pajak kendaraan bermotor yang berbentuk traller dengan pelayanan tambahan berupa makan, minum dan *wifi* gratis.

f. SAMSAT LORONG

SAMSAT lorong adalah layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang bekerja sama dengan RT / RW, dibuat untuk menjangkau wajib pajak yang yang tidak punya waktu untuk datang ke kantor pelayanan SAMSAT stasioner.

g. SAMSAT KELILING .

SAMSAT keliling adalah layanan Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya.

h. SAMSAT *M-BANKING*

SAMSAT *m-banking* adalah program pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan *handphone*.

i. SAMSAT SIPAKAINGE

Kegiatan SAMSAT sipakainga (e) adalah bentuk Operasi Tempel-tempel (OTT) surat pemberitahuan pajak terhadap kendaraan bermotor terparkir,



yang berdasarkan aplikasi SIPADA belum melakukan pelunasan / pembayaran pajak kendaraan tepat waktu.

j. *SAMSAT DRIVE TRHU*

*SAMSAT Drive THRU* adalah pelayanan dimana wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraan cukup melakukan proses pendaftaran dan membayar dari atas kendaraan. Pemilik kendaraan cukup menyiapkan dokumen seperti BPKB, STNK, dan KTP asli tanpa harus repot fotokopi. Setelah itu langsung bergeser ke loket dua untuk pembayaran dan pengambilan dokumen baru.

k. *SAMSAT PAYMENT CHANNEL*

Program *SAMSAT e-payment* adalah pelayanan yang memudahkan masyarakat melakukan penyetoran pajak kendaraan bermotor di Bank Sulselbar.

**6. Visi, Misi, Janji Pelayanan, Motto, Inovasi Pelayanan Unggulan, dan Maklumat Pelayanan**

Dalam menjalankan sejumlah pelayanan dan program unggulannya, SAMSAT Makassar memiliki :

**a. Visi**

“Terwujudnya pelayanan prima dalam pengurusan Administrasi dan Regident kendaraan bermotor melalui keterpaduan pelayanan Polri, Pemda dan Jasa Raharja pada SAMSAT Makassar”.

**b. Misi**

1. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjunjung tinggi etika profesi.
2. Melaksanakan proses administrasi kendaraan bermotor secara cepat dan tepat.
3. Mewujudkan aparat pelaksana SAMSAT yang bersih, jujur, dan cakap, bertanggung jawab dan professional.
4. Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.
5. Penataan arsip kendaraan yang tertib untuk memudahkan identifikasi dan keamanan dokumen.

**c. Janji Pelayanan**

1. Pelayanan cepat, tepat dan tidak berbelit-belit
2. Pemberian pelayanan yang santun dan ramah
3. Tidak membebankan biaya kepada masyarakat dalam bentuk apapun diluar ketentuan

**d. Motto**

“Kepuasan masyarakat dalam penyelesaian administrasi kendaraan bermotor adalah kehormatan bagi kami”

Kebijakan Pimpinan Unit :

1. Meningkatkan pelayanan yang berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor
2. Pengembangan SDM personil SAMSAT
3. Disiplin waktu

4. Tertib Administrasi
5. Keamanan dokumen
6. Adaptif terhadap perubahan lingkungan dan melakukan peningkatan mutu pelayanan secara berkesinambung.

**e. Inovasi Pelayanan Unggulan**

1. Proses Administrasi STNK dengan sistem komputerisasi
2. Info layanan wajib pajak dengan sistem komputerisasi
3. Pro-aktif melayani wajib pajak melalui SAMSAT keliling

**f. Maklumat Pelayanan**

“ Kami siap memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan apabila kami tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, kami siap menerima sanksi sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan “

**7. Loker Pelayanan Pada Kantor SAMSAT Makassar**

Pelayanan dengan menggunakan aplikasi nomor antrian yang pada struk antrian sudah tertera nopol kendaraan, nomor telepon pelanggan, dan nomor urut antrian, dan pembagian/pemisahan loket berdasarkan jenis layanan pajak kendaraan yang dibutuhkan oleh pelanggan ketika mendatangi layanan pajak stasioner di jl. A.Mappanyukki. pembagian loket layanan masing-masing :

1. Layanan A, melayani BBNKB i dan ii, mutasi masuk, duplikat, rubah bentuk, dan rubah status dan waktu pelayanan 1 x 60 menit. Terbagi menjadi dua loket yaitu :
  - a. Loker I Pendaftaran dan Penetapan

- b. Loker II Cetak dan Penyerahan STNK
2. Layanan B, melayani pelanggan lokal dalam wilayah makassar I selatan, kendaraan dinas, dan kendaraan umum dan waktu pelayanan kurang dari 5 menit. Terbagi menjadi dua Loker yaitu :

- a. Loker I Pendaftaran dan Penetapan
- b. Loker II Kasir Pengesahan STN
- c. Layanan C, melayani pelanggan link kabupaten kota se-Sulawesi Selatan jadi kendaraan tidak perlu lagi mendatangi dimana kendaraan itu terdaftar dalam melakukan pengesahan STNK. Terbagi menjadi dua loker yaitu :

- 1) Loker I Pendaftaran dan Penetapan
- 2) Loker II Kasir Pengesahan STNK

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Prosedur pelayanan pengurusan surat kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Makassar**

Dalam penelitian ini, pelayanan pajak kendaraan bermotor dinilai dari seberapa puas wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna jasa dan berakhir pada persepsi pengguna jasa (Tjiptono, 2008)

Apapun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentunya sudah ada ketentuan tata laksananya, prosedur yang telah ditetapkan untuk menyelesaikan setiap tugas dalam memberikan pelayanan sehingga penerima layanan puas dengan apa yang diterimanya.

### a. Sistem Pembayaran

Secara garis besar sistem pembayaran dibagi menjadi dua jenis, yaitu sistem pembayaran tunai dan non tunai. Perbedaan mendasar dari kedua jenis sistem tersebut terletak pada instrumen yang digunakan. Pada sistem pembayaran tunai instrumen yang digunakan berupa uang kartal, yaitu uang dalam bentuk fisik uang kertas dan uang logam, sedangkan pada sistem pembayaran non tunai instrumen yang digunakan berupa alat pembayaran menggunakan kartu (APMK), cek, bilyet giro, nota debit, maupun uang elektronik.

Dalam hal ini SAMSAT Makassar menggunakan kedua sistem pembayaran sesuai dengan Peraturan Gubernur No. 90 Tahun 2018 pasal 10 ayat (2) yaitu sistem pembayaran yang dapat dilakukan secara tunai maupun secara non-tunai (transaksi elektronik),

Pembayaran pajak secara *online* untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat agar tidak perlu mengantre diloket untuk membayar pajak kendaraan bermotor (PKB). Sementara pajak kendaraan lima tahunan tetap dilakukan di kantor SAMSAT karena membutuhkan proses registrasi dan identifikasi. Seperti yang diungkapkan Bapak Muh. Iqbal, bagian pengadministrasi pajak:

“Pembayaran pajak tahunan dapat dibayar melalui transaksi elektronik tapi, untuk pengesahan STNK dan notice pajak tetap dilakukan di kantor SAMSAT. Dan untuk pembayaran pajak lima tahunan tetap dilakukan di kantor SAMSAT karena ada pengecekan fisik terlebih dahulu” (wawancara 08 Agustus 2019).

Berkaitan dengan hal tersebut, penulis juga melakukan wawancara dengan wajib pajak, bapak Isman yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan mengungkapkan:

“Biasanya saya membayar pajak kendaraan menggunakan uang tunai, namun pada saat jatuh tempo tahun ini saya menggunakan *m-banking* karena tidak sempat ke kantor SAMSAT.” (wawancara 15 Agustus 2019)

Lain halnya dengan yang di ungkapkan oleh ibu Kiky yang mengatakan :

“Saya membayar pajak kendaraan menggunakan uang tunai karena saya tidak tahu prosedur pembayaran secara *online*.” (wawancara 15 Agustus 2019)

Pembayaran *online* baik yang melalui aplikasi E-SAMSAT, *M-banking*, ATM, dan lainnya cukup membantu beberapa wajib pajak yang sedang sibuk atau tidak sempat datang langsung ke kantor SAMSAT untuk membayar pajak kendaraannya. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014) bahwa :

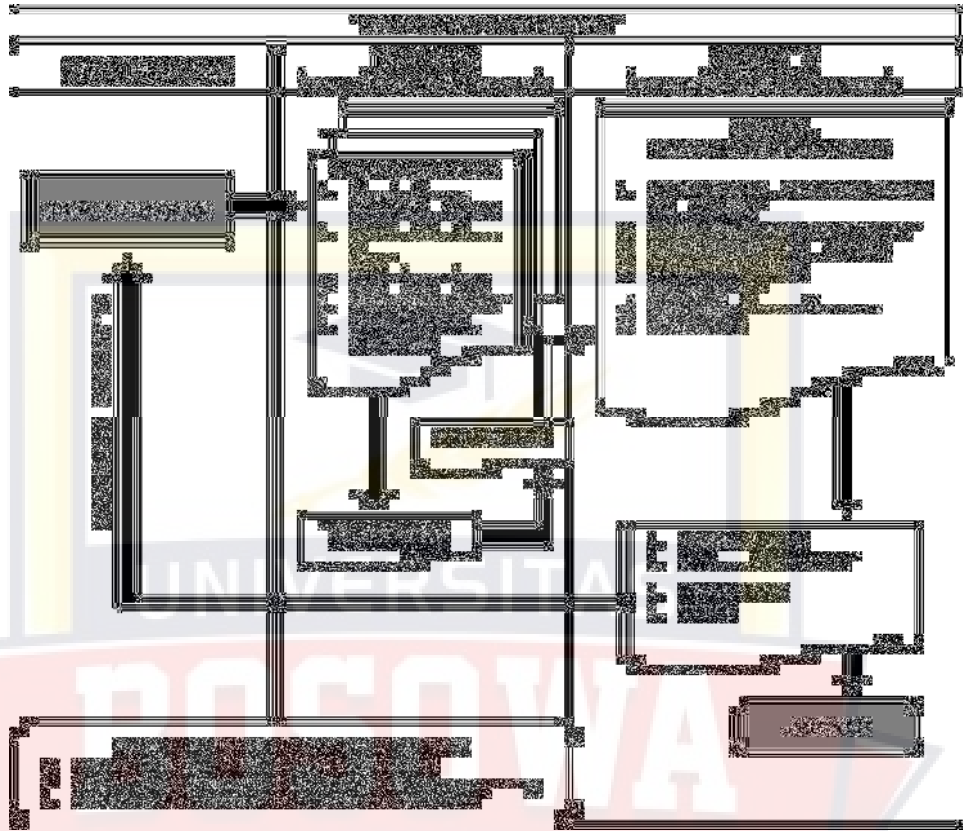
“Pelayanan bisa juga disebut dengan tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan, dan bermanfaat bagi orang lain.”

Tetapi, masih banyak masyarakat masih senang menggunakan pelayanan secara manual / non tunai diukur masih cukup banyaknya wajib pajak yang mengantre di loket pengambilan formulir karena prosesnya yang sudah diketahui sejak lama.

#### **b. Proses Pembayaran**

Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal layanan pembayaran pajak kendaraan adalah dibukanya SAMSAT keliling, gerai SAMSAT, kedai SAMSAT, *drive thru* dan e-SAMSAT.

## 1. Pelayanan SAMSAT Perpanjangan

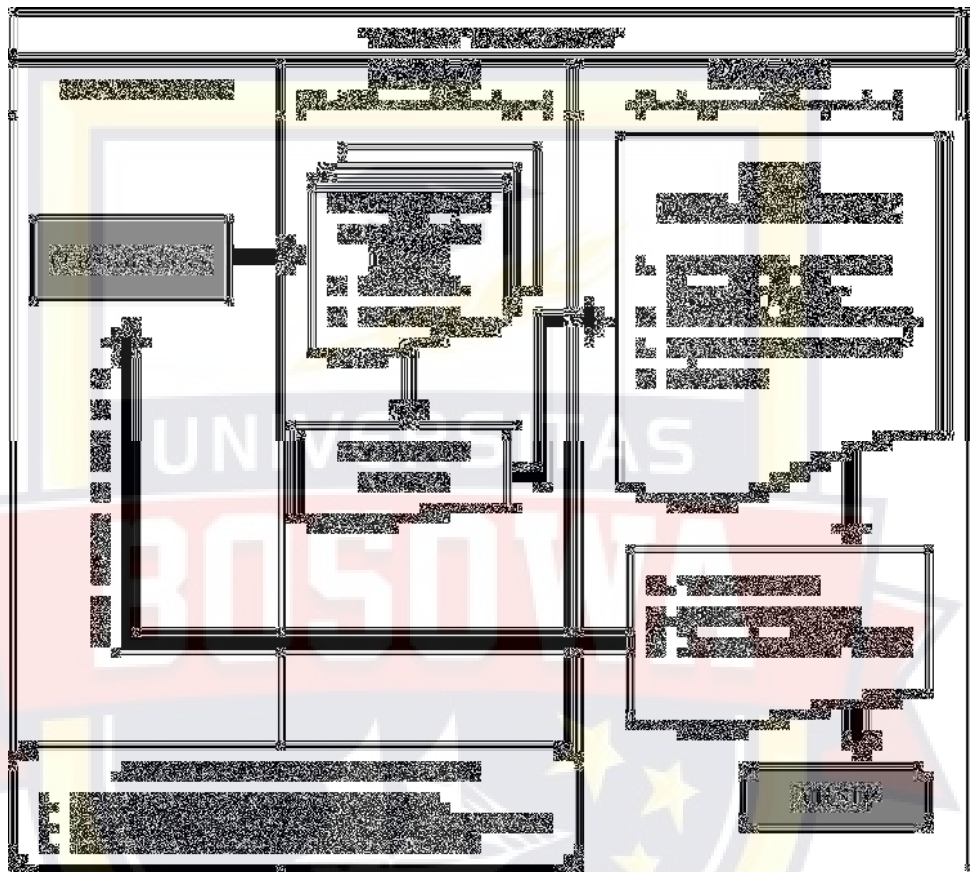


Gambar 4 Standar Operasional Pelayanan SAMSAT Perpanjangan

Wajib Pajak mengambil nomor antrian, kemudian menuju ke loket A (Loket 1 / pendaftaran dan penetapan dengan mengambil dan mengisi form SP PKB dan STNK melampirkan persyaratan berupa BPKB asli dan *fotocopy*, KTP dan *fotocopy*, nota pajak (SKPD), dan hasil cek fisik kendaraan bagi wajib pajak yang membayar pajak lima tahunan, apabila persyaratan telah lengkap, maka proses pendaftaran dilakukan oleh petugas kemudian ditetapkan untuk penerbitan SKKP (Surat Ketetapan Kewajiban Pembayaran). Selanjutnya ke (loket II pembayaran & penyerahan) melalui kasir untuk penerbitan SKPD yang memuat buku lunas bayar BBNKB, PKB, SWDKLLJ dan PNBP, selanjutnya cetak

STNK / TNKB. Kemudian petugas dari kepolisian menyerahkan dokumen STNK / SKPD kepada wajib pajak.

## 2. Standar Operasional Pelayanan SAMSAT Keliling



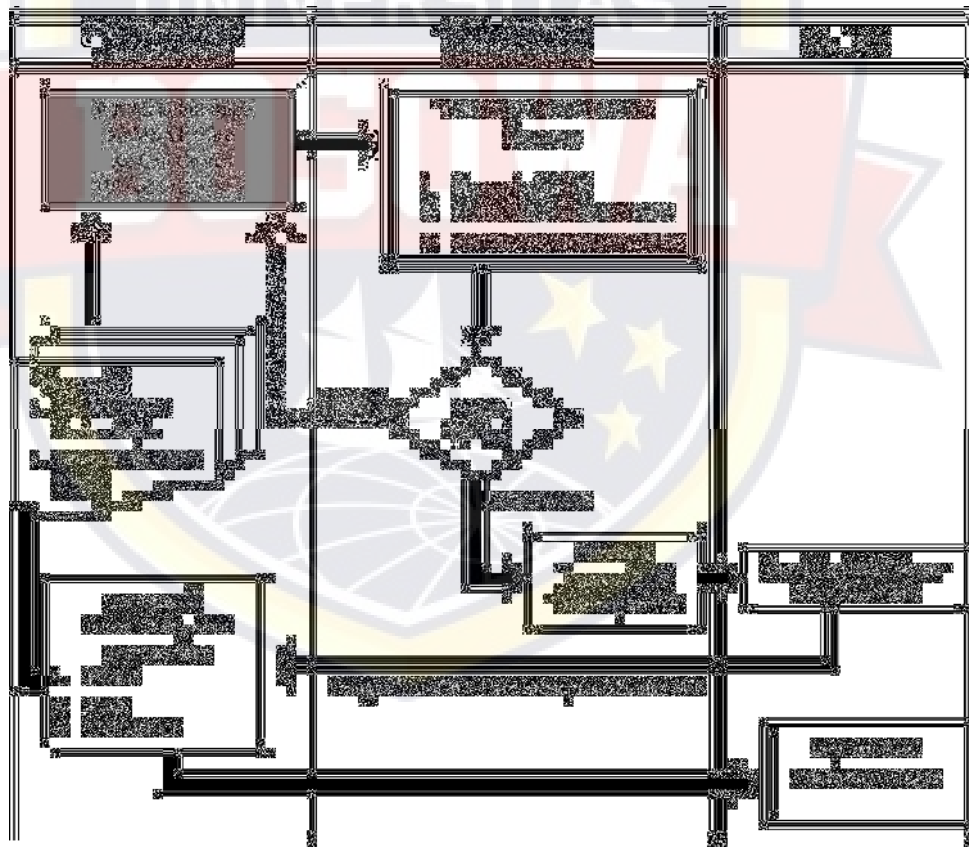
Gambar 5 Standar Operasional SAMSAT Keliling

Prosedur Wajib Pajak yang akan melakukan Pembayaran Pengesahan Pajak Kendaraan menuju unit SAMSAT Keliling roda empat dengan membawa STNK asli dan nota pajak (SKPD) yang akan dilayani oleh Petugas Kepolisian, Petugas Bapenda, dan Petugas PT. Jasa Raharja dan akan diarahkan ke Loker. Loker I, Petugas Kepolisian akan menerima STNK/SKPD lalu melakukan pendaftaran kendaraan bermotor dan stempel pengesahan STNK, serta penyerahan STNK. Loker II, Petugas



Bapenda akan menginformasikan ke Wajib Pajak jumlah kewajiban pembayaran. Pada bagian kasir akan menerima pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Pembayaran SWDKLIJ sesuai dengan jumlah nominal kewajiban pembayaran pada SKPD, serta mencetak SKPD lalu diserahkan pada Petugas Kepolisian untuk penyerahan STNK / SKPD ke Wajib Pajak. Setelah itu, Petugas Bapenda akan menerima hasil PKB dan akan dilaporkan ke Bendahara Penerima dalam 1 x 24 jam dengan mengisi blanko Tanda Bukti Setor.

### 3. Standar Operasional SAMSAT *CARE*

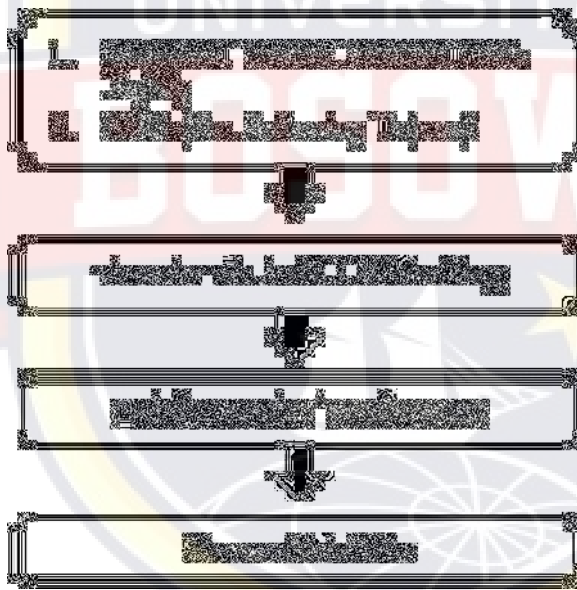


Gambar 6 Standar Operasional SAMSAT *CARE*

Untuk menggunakan layanan ini, wajib pajak menghubungi nomor 082191763377, selanjutnya operator melakukan verifikasi data kendaraan

bermotor, kemudian menginformasikan besaran PKB terutang kepada wajib pajak. Jika sudah disetujui oleh wajib pajak, selanjutnya operator menghubungi petugas SAMSAT *Care* untuk segera menuju ke tempat wajib pajak. Di tempat wajib pajak, petugas SAMSAT *Care* melakukan pendaftaran kendaraan dan menerima pembayaran PNPB kepolisian, pajak kendaraan, SWDKLLJ. Petugas kemudian mencetak dan mengesahkan surat ketetapan wajib pajak (SKPD) bukti pelunasan PNPB, pajak kendaraan dan SWDKLLJ.

#### 4. Pembayaran pajak via *online*



Gambar 7 Prosedur Pembayaran *Online*

Selain melakukan pembayaran di loket pembayaran pajak, Wajib Pajak juga dapat melakukan pembayaran pajak melalui ponsel atau ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Untuk pembayaran menggunakan ATM atau M-Banking, nomor ponsel dan nomor KTP Wajib Pajak telah terdaftar di SAMSAT asal kendaraan. Sebelum melakukan transaksi, Wajib Pajak

harus mendapatkan *billing code* atau kode pembayaran melalui aplikasi SAMSAT *Online* Nasional atau melalui SMS ke 99250.

Untuk mendapatkan kode melalui aplikasi, Wajib Pajak terlebih dahulu mendownload aplikasi SAMSAT *Online* Nasional pada *App Store* di ponsel. Lalu mengisi *form* pada aplikasi, antara lain, Wilayah, Nomor Polisi Kendaraan, Nomor Rangka, Nomor Induk Kependudukan (NIK), Nomor Ponsel, dan E-mail. Setelah itu akan muncul data kendaraan dan kode pembayaran untuk transaksi melalui ATM ataupun M-Banking. Untuk mendapatkan kode melalui SMS, Wajib Pajak dapat mengetik “ESAMSAT (spasi) Nomor Rangka (spasi) NIK (spasi) SAMSAT asal kendaraan. Contoh : ESAMSAT ABC123456789 1324567891011 Makassar. Setelah itu kirim ke 99250 kemudian Wajib Pajak akan menerima SMS berisi jumlah yang harus dibayar dan kode pembayaran untuk transaksi melalui ATM ataupun *m-Banking*. Setelah melakukan transaksi, Wajib Pajak kemudian ke kantor SAMSAT terdekat untuk menyerahkan bukti transaksi dan data-data kepada petugas yang akan menstempel STNK dan mencetak SKPD pajak. Bukti transaksi dapat dibawa langsung ke semua SAMSAT di Sulawesi Selatan, termasuk di SAMSAT keliling dalam kurun waktu 1 (satu) bulan.

Berkaitan dengan hal tersebut, bapak Agus, seorang Wajib Pajak, berpendapat bahwa :

“Sebenarnya proses pembayarannya tidak berbelit-belit seperti yang saya kira.”

Dengan memahami seluruh prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Makassar sangat jelas dan tidak sulit. Hal ini sesuai dengan pernyataan salah seorang petugas pengadministrasi pajak, menuturkan :

*“Adanya program unggulan SAMSAT untuk mendekatkan masyarakat ke tempat pembayaran dan memudahkan proses pembayaran pajak tapi memang masih ada hambatan yang dihadapi seperti menyadarkan masyarakat bahwa mudahnya membayar pajak dengan berbagai program pelayanan yang sudah disediakan.”* (wawancara 12 Agustus 2019).

Hal ini telah sesuai dengan Standar Pelayanan SAMSAT Kota Makassar yang diputuskan dalam Surat Keputusan Kantor Bersama Pelayanan SAMSAT Makassar I Selatan Provinsi Sulawesi Selatan nomor 061.1/1466/UPT-MKS.1/X/2017 tanggal 17 Oktober 2017.

Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa prosedur pelayanan pada sistem pembayaran *online* / non-tunai merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan bagi kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan diadakan sistem yang memudahkan serta mempercepat prosesnya ini juga harus diimbangi dengan sosialisasi serta kebijakan yang jelas dari pemerintah dinas terkait sehingga penerapannya bisa memberikan pengaruh untuk kepatuhan wajib pajak.

### **c. Proses Pengesahan**

Wajib pajak mengambil nomor antrian, kemudian menuju ke loket B untuk kendaraan pribadi / umum / dinas yang kendaraannya terdapat dalam wilayah pelayanan Makassar I Selatan dan loket C (layanan *Link* untuk kendaraan yang terdaftar diluar wilayah Makassar I Selatan) selanjutnya ke loket I (pendaftaran & penetapan) dengan melampirkan persyaratan

berupa BPKB asli dan *fotocopy*, KTP asli dan *fotocopy*, STNK asli dan *fotocopy*, serta nota pajak (SKPD) dan apabila persyaratan telah lengkap, maka proses pendaftaran dilakukan oleh petugas. Selanjutnya, ke loket II (pembayaran & penyerahan) melalui kasir untuk penerbitan SKPD yang memuat bukti lunas bayar PKB, SWDKLLJ, dan PNPB selanjutnya stempel pengesahan dibalik STNK kemudian petugas dari kepolisian menyerahkan dokumen STNK / SKPD kepada wajib pajak.

Untuk pembayaran melalui *online*, pengesahan tetap dilakukan di kantor SAMSAT terdekat dengan membawa persyaratan berupa KTP yang sesuai dengan STNK, STNK dan SKKP, struk bukti pembayaran pajak kemudian menuju loket II untuk stempel pengesahan.

Menurut salah satu staff pengadministrasi pajak, pak Tamanggung, mengatakan bahwa :

“Prosedur pengesahan telah tercantum dalam SOP dan realisasinya sudah sesuai dengan apa yang telah di tetapkan”. (wawancara tanggal 15 Agustus 2019)

Sedangkan menurut WP, ibu Irma mengatakan bahwa :

“Sewaktu pengesahan setelah melakukan pembayaran online, saya mengambil nomor antrian di loket I. Padahal seharusnya, setelah melakukan pembayaran online langsung ke loket II untuk pengesahan”.

(wawancara tanggal 15 Agustus 2019)

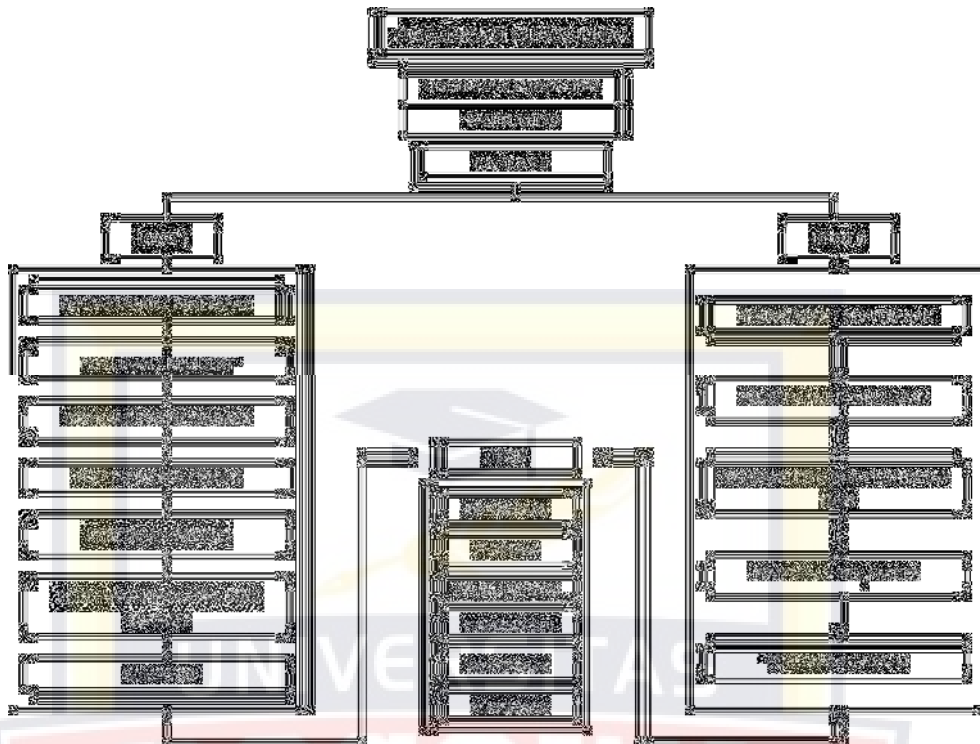
Menurut hasil amatan peneliti dari hasil wawancara tersebut, prosedur pengesahan belum di cantumkan secara jelas untuk WP yang membayar secara *online* dalam SOP.

## **2. Faktor yang berpengaruh dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Makassar**

### **a. Struktur Organisasi**

Kualitas pelayanan publik pada pemerintah salah satunya bergantung pada tiga komponen struktur organisasi yaitu, kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tersebut menerapkan tingkat pembagian kerja dan tingkat jabatan. Komponen formalisasi berkaitan dengan *standard operating procedure* (SOP). Terakhir, sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan.

Dalam rangka meningkatkan meningkatkan pelayanan, dibentuk struktur fungsional sebagai berikut :



Gambar 8 Organisasi Fungsional

Struktur organisasi dibuat untuk memudahkan dalam melaksanakan koordinasi dan juga hubungan antar pegawai karena adanya keterkaitan dalam penyelesaian mengenai suatu fungsi yang telah dipercayakan kepada seseorang sehingga mampu menghindari tumpang tindih masalah pembagian kerja. Jika hal ini terjadi tentunya dapat menghambat pelayanan / aktivitas dalam suatu organisasi.

Berikut hasil wawancara dengan wajib pajak, Bapak Hafid mengemukakan bahwa :

“Pegawai disini selalu ada yang melayani di loketnya dan juga bagian informasi selalu ada pegawainya, saya rasa tidak ada masalah.”

(wawancara 02 September 2019)

Dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak adanya tumpang tindih masalah pembagian kerja membuat para pegawai melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing, terlihat dari para pegawai yang tidak meninggalkan tanggungjawabnya. Begitupun pada samsat keliling, gerai samsat, dan *drive thru* terdapat dua loket untuk memudahkan pelayanan terhadap wajib pajak.

Struktur organisasi dominan ditentukan oleh strategi, besaran organisasi, teknologi, lingkungan, dan pengendalian penguasaan. Robbins (1996) mengemukakan pemahaman yang jelas prosedur dan tata kerja dalam pelayanan dapat dipahami ketika aparat memiliki pengetahuan yang memadai sesuai bidang tugasnya. Hal ini telah dilakukan oleh SAMSAT Kota Makassar dengan menempatkan pegawai pada bidang dan tempat yang tepat.

#### **b. Kemampuan Aparat**

Kemampuan aparat atau kinerja pegawai menjadi salah satu harapan oleh wajib pajak pada kantor SAMSAT Makassar. Hal ini dapat dilihat dari kesigapan dan keramahan para petugas dalam melayani para wajib pajak disetiap loket pelayanan. Sebagai mana dalam standar operasional prosedur kompetensi pelaksana yaitu memahami peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan jenis –jenis pemungutan pajak daerah, PNPB, dan SWDKLLJ, memiliki integritas, dan memiliki mental melayani sopan dan santun.



Hal yang sama disampaikan oleh wajib pajak, Ibu Marlina yang mengungkapkan :

“Petugasnya melayani dengan baik. Awalnya saya bertanya ke bagian informasi, setelah itu diarahkan untuk mengambil nomor antrian lalu ke loket dan tidak ada masalah.” (wawancara 08 Agustus 2019)

Tetapi lain halnya dengan wajib pajak, Muh Qadri menuturkan pelayanan di kantor SAMSAT Wilayah I Makassar dirasa kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Hal senada disampaikan oleh Oktavia :

“Saya datang untuk membayar pajak kendaraan namun tidak satupun pegawai diloket yang senyum, kecuali dibagian informasi.”

(wawancara 02 Agustus 2019)

Menurut hasil amatan peneliti, bahwa secara keseluruhan pegawai SAMSAT cukup handal dalam melayani wajib pajak tetapi ada beberapa oknum petugas yang terkadang tidak memberikan kepuasan terhadap wajib pajak, hal ini tidak sesuai dengan syarat kompetensi pelaksana dalam Srandar Operasional Prosedur SAMSAT Wilayah I Makassar. Namun untuk kecepatan dalam pelayanannya, petugas cukup cepat dalam melayani wajib pajak yang berkasnya sudah lengkap dan tidak ditemukan masalah.

Kemampuan aparat menurut tingkat pendidikan

Tabel 1 Tingkat pendidikan pegawai SAMSAT Makassar

Tngkat pendidikan	Jumlah pegawai
SMA	5 orang

D3	2 orang
Strata I	21 orang
Pascasarjana	7 orang
Jumlah	35 orang

Data SAMSAT Agustus 2019

### c. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan kepada pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik termasuk sumber daya manusia yang dimiliki suatu organisasi. Sistem pelayanan harus dilihat secara sederhana, tidak berbelit –belit dan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan adanya pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif serta prosedur yang jelas sudah tertera dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dalam penerapannya belum maksimal. Hal tersebut sesuai dengan wawancara dengan wajib pajak, bapak Taufiq menuturkan:

“Pada saat saya membayar pajak motor, saya dimintai uang pendaftaran sepuluh ribu rupiah, kemudian saat saya akan membayar nominal yang disebutkan, tidak sesuai dengan yang tertera di kwitansi pembayaran pajak” (wawancara 22 Agustus 2019)

Menurut hasil amatan peneliti sistem pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) belum maksimal karena masih adanya keluhan yang dirasakan wajib pajak terkait biaya pelayanan.

Seiring perkembangan teknologi sudah ada beberapa alternatif pelayanan yang diberikan, pelayanan SAMSAT tersebut memiliki fungsi yang berbeda-beda, antara lain :

a) SAMSAT induk. Ini merupakan layanan paling pertama dimana masih menggunakan sistem konvensional. Artinya masyarakat harus datang ke SAMSAT kemudian harus masuk ke loket-loket yang sudah disediakan ada dua loket yaitu loket pendaftaran dan verifikasi dan loket pembayaran dan penyerahan.

Layanan ini masih terbilang menyulitkan masyarakat. Karena , wajib pajak harus mengisi formulir secara manual, melakukan *fotocopy* berkas, mengantri di loket dan melakukan pembayaran secara tunai.

b) SAMSAT *Drive Thru* adalah pelayanan dimana wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraan cukup melakukan proses pendaftaran dan membayar dari atas kendaraan. Pemilik kendaraan cukup menyiapkan dokumen seperti BPKB, STNK, dan KTP asli tanpa harus repot fotokopi. Setelah itu langsung bergeser ke loket dua untuk pembayaran dan pengambilan dokumen baru. Pelayanan ini buka dari pagi hingga malam

c) SAMSAT keliling: adalah layanan SAMSAT yang langsung bersentuhan dengan masyarakat atau sistem jemput bola. Dengan menggunakan mobil SAMSAT yang akan diletakkan di lokasi strategis seperti pasar, badan instansi yang membutuhkan pelayanan pembayaran pajak secara kolektif, atau tempat keramaian.

d) Gerai SAMSAT: pelayanan SAMSAT yang berada di tempat pelayanan publik atau tempat berkumpulnya masyarakat seperti pusat perbelanjaan atau mall.

e) E-SAMSAT dan SAMSAT *online*: adalah pola atau metode terbaru di mana masyarakat tidak perlu datang ke kantor pelayanan SAMSAT untuk pembayaran pajak tahunan ini khusus untuk pajak tahunan pembayaran bisa dilakukan melalui ATM atau e-banking.

Pelayanan pajak secara *online* dihadirkan untuk menekan pungutan liar dan calo saat melakukan pembayaran pajak tapi masih belum optimal dikarenakan banyaknya wajib pajak yang belum paham betul sistem dan mekanismenya.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Bapak H. M. Majid, S.Sos., M.M mengemukakan bahwa :

*“Sistem pelayanan sangat diperlukan untuk membantu dan mempermudah wajib pajak untuk membayar pajak, mengingat masyarakat yang tidak mau repot dan merasa sulit dalam proses membayar pajak. Oleh karena itu, Kami menambah dan memperbaiki sistem pelayanan untuk bisa mengoptimalkan kegiatan pemungutan pajak. Salah satunya saat ini masyarakat sudah bisa membayar pajak melalui indomaret tapi akan terus diupayakan membangun kerja sama agar bisa membayar pajak kendaraan di minimarket lain supaya tidak ada lagi alasan untuk tidak membayar pajak karena SAMSAT jauh“*  
(wawancara 08 Agustus 2019)

Pada prinsipnya setiap pelayanan umum harus selalu ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna jasa tersebut karena masyarakatlah yang menerima hasil pelayanan seseorang atau

organisasi, maka hanya masyarakat pengguna jasa yang dapat menentukan kualitas sesuai kebutuhan pengguna jasa.

Berkaitan dengan hal tersebut Samsat terus mengembangkan inovasi layanan unggulan untuk mengingatkan kepada wajib pajak agar rutin membayar pajak kendaraan bermotor. Salah satu cara untuk mengingatkan wajib pajak adalah dengan membuat surat pemberitahuan pajak yang diberi nama *Sipakainga'*, yang bermakna Samsat mengingatkan. Samsat *Sipakainga'* berisi imbauan kepada wajib pajak agar membayar pajak kendaraan yang tertunggak dilihat pada ponsel petugas SAMSAT dengan aplikasi khusus kemudian ditempelkan pada kendaraan penunggal pajak yang sering disebut OTT (Operasi Tembel-Tempel). Adapun sistem pembayaran pajak kendaraan yang mudah diakses seperti program SIPIJAR yang dapat memudahkan ASN untuk membayar pajak dengan sistem auto debit. Hal tersebut telah dilakukan SAMSAT Wilayah I Kota Makassar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan untuk meningkatkan pelayanan guna memaksimalkan proses pemungutan pajak kendaraan bermotor.

Untuk ketetapan waktu pelayanan pajak kendaraan bermotor, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama proses pembayaran dan pengesahan sudah dilakukan semaksimal mungkin oleh pegawai pada kantor SAMSAT Wilayah I Makassar. Ini sesuai hasil wawancara wajib pajak, Asmar menyatakan bahwa :

“Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor ini sangat cepat, ruang pelayanannya sangat nyaman dan disediakan air minum gratis untuk masyarakat yang menunggu antrian.” (wawancara 04 september 2019),

Berdasarkan hasil wawancara diatas, ketepatan waktu pembayaran pajak sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan tentang prinsip pelayanan publik salah satunya adalah kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan .

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab-bab pendahuluan dalam penulisan skripsi ini, maka penulis berkesimpulan sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan SAMSAT Wilayah I Makassar terbilang cukup mudah mulai dari proses pembayaran dan pengesahan di semua sistem pembayaran pajak, semua sudah diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, tetapi kurang optimal dikarenakan kurangnya sosialisasi sistem pembayaran unggulan yang disediakan.
2. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas Kantor SAMSAT Wilayah I Makassar dipengaruhi oleh 3 (tiga) faktor diantaranya faktor organisasi, kemampuan aparat, dan sistem pelayanan yang masing-masing memiliki pengaruh dengan tingkat yang berbeda. Tetapi yang cukup berpengaruh adalah pada aspek faktor kemampuan aparat sudah baik, namun belum sepenuhnya memberikan pelayanan secara optimal kepada wajib pajak karena masih adanya pungli dan pelayanan yang kurang ramah kepada wajib pajak.

#### **B. Saran**

Untuk kesimpulan diatas, penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna untuk peningkatan kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang selama ini telah diberikan oleh SAMSAT kota Makassar :

1. Memberikan sosialisasi langsung kepada masyarakat terkait layanan unggulan yang terus dikembangkan oleh SAMSAT Makassar dan memperbanyak media agar segala informasi dapat tersampaikan secara menyeluruh kepada masyarakat selaku wajib pajak.
2. Pemahaman pegawai tentang wewenang dan tanggungjawabnya maupun atasan dan bawahan, bentuk kerjasama dengan bidang lain, dan aturan yang berlaku harus ditingkatkan. Hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan kegiatan internal yang rutin dilaksanakan pada jangka waktu tertentu. Serta meningkatkan pengawasan internal dan eksternal untuk ditindaklanjuti dalam memperbaiki pelayanan pada kantor SAMSAT wilayah I Makassar





## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Ahmad, 2016, Skripsi, *Pelayanan Surat Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Kota Makassar*, Universitas Bosowa Makassar.
- Arief, Muhtosim, 2006, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang : Bayumedia Publishing.
- Basir, Hasnia, 2018, Jurnal, *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Wilayah Gowa*.
- Bates, John E.G., Douglass Hoffman, 1999, *Managing Service Marketing : Text and Readings*. Orlando : The Dryden Press Harcourt Brace College Publish.
- Bibson, LL Berry, 1991, *Delivery Quality Services, Balancing Customer*, New York : St. Martins
- Boediono, B., 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Chandra, G., Tjiptono, Fandy, 2005, Jurnal, *Service, Quality, and Satisfaction*.
- Djajadiningrat, S.I., 2008, *Sistem Akuntansi Pajak*, Jakarta : Salemba Empat
- Dunn, William, 1994, *Public Policy Analysis : An Introduction*, Englewood Cliffs : Prentic-Hall
- Dwiyanto, Agus, 2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Ellitan, L., Anatan, L., 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern*, Bandung : Alfabeta
- Gaspersz, Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta : Gramedia
- Ghofir, Abdul, 2000, *Optimalisasi Pajak Dalam Penerapan Otonomi Daerah*, Jakarta : Berita Pajak no.15 Januari 2000
- Handayaniingrat, Soewarno, Drs.,1986, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta : Haji Masagung

- Hardianigsih, Pancawati, 2011, Jurnal, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*.
- H. B. Sutopo, 2002, *Pengantar Penelitian Kuantitatif*, Surakarta : Universitas Sebelas Maret Press
- Jiang, Ying. Wang, Cheng Lu, 2006, Jurnal, *The Impact of Affect on Service Quality and Satisfaction : The Moderation of Service Context*.
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*, Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. Armstrong, Garry, 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1*, Jakarta : Erlangga
- Krisnadi, J., 1998, *Deregulasi dan Debirokrasi Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan, Pengembangan Administrasi di Indonesia*, Jakarta : LP3ES
- Kurniawan, Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Pembaharuan
- Mahmoedin, 2010, *Melacak Kredit Bermasalah*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Mardikawati, Farida, 2013, Jurnal, *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi*.
- Maykut, P., Morehouse, R., 1994, *The Falmer Press Teachers Library 6 : Beginning Qualitative Research : A Philosophic and Practical Guide*, England : Oxford.
- Moenir, H.A.S., 2001, *Manajemen Penerimaan Daerah dan Struktur APBD Dalam Era Otonomi Daerah*, Yogyakarta : FE UGM
- Moenir, H.A.S., 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Ndendo, D, T., dkk, 2007, Jurnal, *Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap PSMA Online pada Universitas Gunadarma*.
- Nurmantu, Safri, 2005, *Pengantar Perpajakan*, Jakarta : Gramedia
- Pamudji, S., 1981, *Teori Sistem dan Penerapannya Dalam Manajemen*, Yogyakarta : Adisutjipto
- Rahman, Abdul, 2010, *Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak : Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis, dan Perusahaan*. Bandung : Nuansa

- Resmi, Siti, 2008, *Perpajakan : Teori dan Kasus, Edisi 4*, Jakarta : Salemba Empat
- Rosdiana, Haula., Irianto, Edi Slamet, 2011, *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan di Indonesia*, Jakarta : Visi Media.
- Sinambela, Lijian Poltak, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Soetopo, 1999, *Pelayanan Prima*, Jakarta : LAN.
- Sorre, Udin B., dkk, 2017, *Pedoman Standar Penulisan Proposal Penelitian Skripsi dan Jurnal*, Makassar : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.
- Sukoco, Agus., Wardono, Nilo, 2009, Jurnal, *Analisa Harapan dan Persepsi Pelanggan Atas Service Quality di PT. PLN (Persero) APJ Surabaya Utara*.
- Supadmi, Ni Luh, 2009, Jurnal, *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*.
- Supramono, Damayanti, 2010, *Perpajakan Indonesia*, Yogyakarta : CV Andi Offset
- Tayibnapsis, Farida Yusuf, 1989, *Evaluasi Program*, Jakarta : P2LPTK
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*, Yogyakarta : Bayumedia Publishing
- Tjiptono, Fandy, 2014, Jurnal, *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*
- Usmara, A., 2008, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Amara Books
- Widhiatuti, Desak, 2016, Skripsi, *Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Polewali Mandar*, Universitas Hasanuddin.
- Zein, Achmad, 2009, *Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship*, Jakarta : Wacana Media

## **UNDANG – UNDANG**

Undang-undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

## INTERNET

Aplikasi e-SAMSAT Sulsel ([https://play.google.com/store/apps/details?id=com.pactindo.pkbsulsel&hl=en\\_US](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.pactindo.pkbsulsel&hl=en_US) diakses pada 12 Maret 2019)

Inovasi Bapenda Sulsel Bayar Pajak Kendaraan Kini Lebih Mudah (<http://makassar.tribunnews.com/2018/11/21/inovasi-bapenda-sulsel-bayar-pajak-kendaraan-kini-lebih-mudah> diakses pada 23 Maret 2019)

Lokasi Kantor SAMSAT Wilayah I Makassar (<https://goo.gl/maps/ZxzD3tQsnUrEVm1F6> diakses pada 11 Februari 2019)

Pajak Kendaraan Bermotor (<http://bprd.jakarta.go.id/pajak-kendaraan-bermotor/> diakses pada 11 Februari 2019)

SAMSAT Makassar I Selatan (<http://www.uptpendapatanmks1.com/> diakses pada 22 Agustus 2019)

Tag Bapenda Sulsel (<https://www.picuki.com/tag/BapendaSulsel> diakses pada 22 Agustus 2019)

Wagub Sulsel Dorong SAMSAT Maksimalkan e-SAMSAT (<https://sulselprov.go.id/welcome/post/wagub-sulsel-dorong-SAMSAT-maksimalkan-e-SAMSAT> diakses pada 12 Maret 2019)

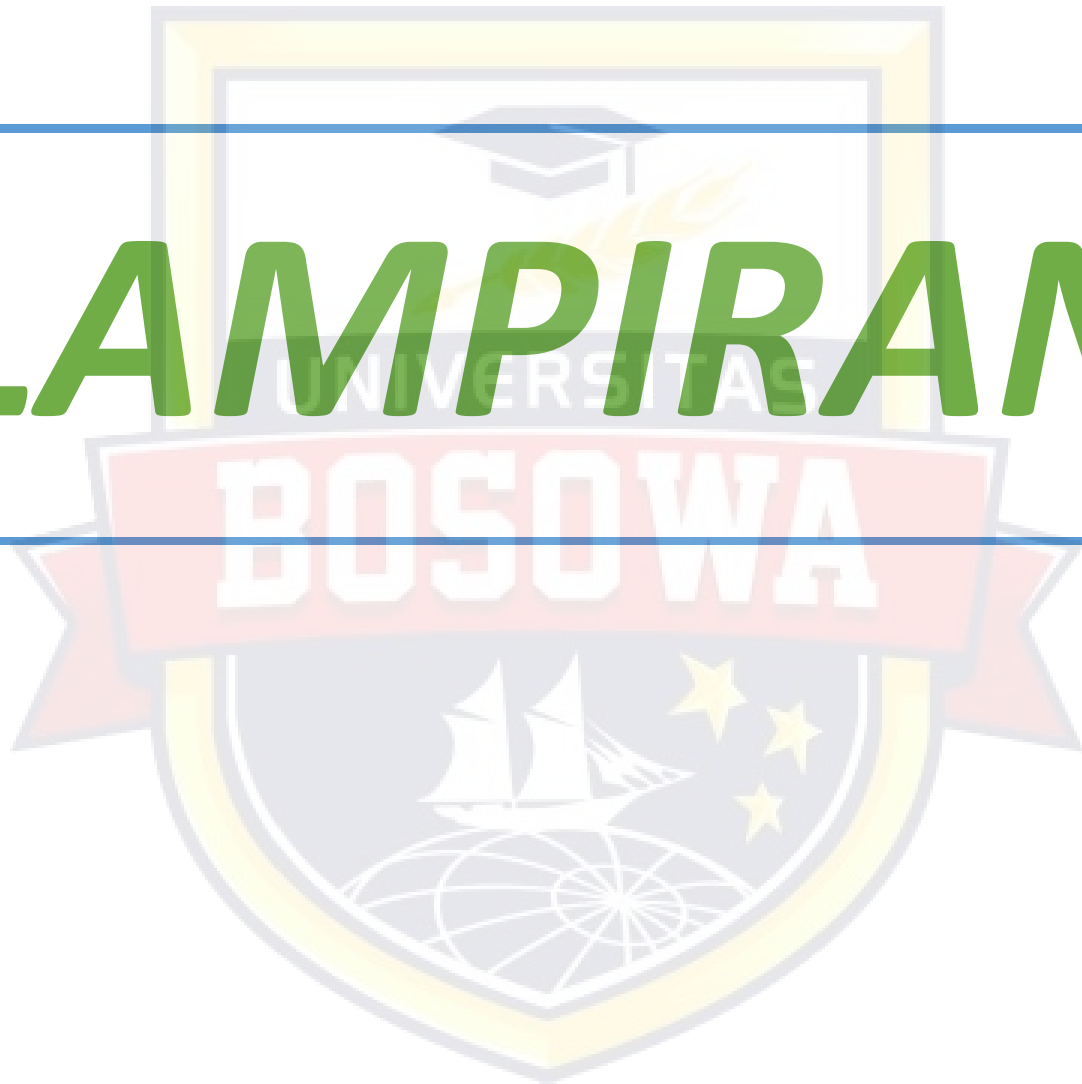
---

# ***LAMPIRAN***

---

UNIVERSITAS  
**BOSOWA**

---





Gedung Kantor SAMSAT Wilayah I Makassar



Mobil Samsat Care digunakan untuk mendatangi Wajib Pajak yang Sakit atau Difabel yang ingin membayar Pajak Kendaraan Bermotor.



Wawancara dengan salah seorang Staf Seksi Pendataan dan Penagihan



Wawancara dengan Kepala seksi Pelayanan



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
BADAN PENDAPATAN DAERAH**

Jalan Andi Paangerangi Petta Rani No. 1 Telp. (0411) 872164 - 870922 Fax. 851010  
MAKASSAR Kode Pos 90221

NOTA DINAS

DARI : SEKRETARIS BADAN PENDAPATAN DAERAH PROV. SULSEL  
KEPADA : KEPALA UPT PENDAPATAN WILAYAH MAKASSAR 1 SELATAN  
NOMOR : 070/1703/Bapenda  
TANGGAL : 14 Agustus 2019  
PERIHAL : IZIN PENELITIAN

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 21037/S.01/PTSP/2019 tanggal 2 Agustus 2019 perihal izin Penelitian Mahasiswa sebagaimana tersebut di bawah ini :

Nama : IRWANI K.A

Nomor Pokok : 4515021001

Program Studi : Ilmu Acm. Negara

Pekerjaan : Mahasiswa (S1)

Alamat : Jl. Urip Sumoharjo Km.04, Makassar

Untuk selanjutnya dapat difasilitasi dalam melaksanakan penelitian / pengambilan data mulai tanggal 5 Agustus s/d 5 September 2019 pada Upt Pendapatan Wilayah Makassar 1 Selatan Badan Pendapatan Daerah dengan judul, "PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA MAKASSAR" dengan ketentuan mahasiswa yang bersangkutan agar mematuhi peraturan dan tata tertib yang berlaku di kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Demikian disampaikan untuk dipergunakan seperlunya, terima kasih.



SEKRETARIS BADAN PENDAPATAN DAERAH  
PROVINSI SULAWESI SELATAN,

At: WINARNO EKA PUTRA, S.STP, MH

Pangkat : Pembina, IV/a  
NIP. 19810716 200112 1 004





120191914211349

**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Nomor : 21037/S.01/PTSP/2019

Kepada Yth.

Lampiran :

Kepala UPTD Samsat Kota Makassar

Perihal : **Izin Penelitian**

di-

Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP Univ. Bosowa Makassar Nomor : A.168/FSP/Unibos/VII/2019 tanggal 31 Juli 2019 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **IRWANI K. A**  
Nomor Pokok : **4515021001**  
Program Studi : **Ilmu Adm. Negara**  
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa(S1)**  
Alamat : **Jl. Urip Sumoharjo Km. 04, Makassar**

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **05 Agustus s/d 05 September 2019**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar

Pada tanggal : 02 Agustus 2019

**A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU**  
**PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

**A. M. YAMIN, SE., MS.**

Pangkal, Pembina Utama Madya

Np : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth

1. Dekan FISIP Univ. Bosowa Makassar di Makassar,
2. Peringatan.