

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap daerah mempunyai kewajiban untuk memenuhi kepentingan masyarakat dengan melaksanakan pembangunan daerah di segala bidang. Dalam melaksanakan pembangunan daerah, setiap daerah membutuhkan dana yang tidak sedikit, dimana kebutuhan dana tersebut setiap tahun mengalami peningkatan seiring dengan peningkatan jumlah penduduk dan kebutuhan masyarakat. Dana pembangunan daerah dapat bersumber dari penerimaan pajak daerah. Pajak daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Menurut pasal 2 UU No. 28 tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah, disebutkan bahwa jenis pajak provinsi terdiri dari 5 jenis pajak yaitu pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, serta pajak rokok.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu penerimaan pajak yang mempengaruhi tingginya pendapatan daerah. Oleh karena itu, perlu adanya optimalisasi dari penerimaan PKB melalui berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor ini, salah satunya adalah dengan cara meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor melalui pemberian kualitas pelayanan yang optimal. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan akan berdampak pada peningkatan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor

sehingga diharapkan berdampak pada kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam membayar atau melunasi kewajiban perpajakan kendaraan bermotornya.

Pelayanan sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah untuk memenuhi keinginan masyarakat sehingga pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah harus berusaha memperbaiki kualitas pelayanan agar mendekati harapan yang diinginkan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan yang optimal dapat diukur melalui beberapa aspek/dimensi yaitu *tangible* (bagian-bagian pelayanan yang bersifat nyata), *reliability* (ketrampilan dan kecakapan dalam melayani konsumen), *responsiveness* (kesediaan petugas dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap), *assurance* (tingkat pengetahuan dan keramahan-tamahan yang harus dimiliki petugas selain kemampuan mereka dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan), dan *empathy* (kepedulian dan perhatian khusus) (Parasuraman, 1990).

Pemerintah mengharapkan dengan adanya pelayanan yang optimal dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Jika di dunia bisnis pelanggannya adalah para konsumen, maka di dalam organisasi pemerintahan, wajib pajak merupakan pelanggan yang harus dijaga hubungannya dengan baik. Jika wajib pajak merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, diharapkan wajib pajak memiliki kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan baik, yang pada akhirnya dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah.

Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Bantul merupakan suatu wadah yang melaksanakan tugas secara bersama-sama dari 3 (tiga) instansi, yaitu Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan, dan Aset (DPPKA) DIY, Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah DIY, dan PT. Jasa Raharja (Persero), yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN KB) dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). SAMSAT merupakan instansi pemerintah yang harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat karena sesuai dengan visi dari SAMSAT Bantul yaitu pelayanan secara profesional, cepat, tepat, dan aman demi kepuasan masyarakat. Masyarakat yang dimaksudkan adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bantul.

Bisa tergambar dari fenomena yang terjadi hingga saat ini yaitu kepuasan wajib pajak cenderung rendah karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan. Berikut ini beberapa kutipan tentang keluhan-keluhan yang dilontarkan terhadap pelayanan di SAMSAT Bantul:

Pada awal bulan agustus 2012 ini saya mengurus bnkb di kantor polres dan samsat bantul, Setelah mengurus berkas pendaftaran di loket pendaftaran, saya menuju lokasi cek pishik, dan ternyata antrinya lumayan banyak, petugas cek fisiknya cuma satu, bapak-bapak pake baju biru , alamat lama ini, beneran ternyata, selang 1 jam lebih sedikit, tibalah giliranku, saya lihat jam sudah menunjukkan setengah sepuluh, setelah itu hasil cek fisik beserta berkas sebelumnya dimasukin lagi ke loket semula, sesudah dimasukin saya harus menunggu, disini agak lama ternyata, kurang lebih 20 menitan barulah di panggil, diserahkan berkas dan resi pengambilan bpkb, dan disuruh membayar 110 ribu, setelah itu disuruh langsung ke kantor samsat bantul, buat mengumpul berkas selanjutnya, sementara resi bpkb baru jadi dan bisa diambil pada tanggal 6 september, dalam hati *wah ini 1 bulan dari

sekarang... owh pantes, diakumulasi sampai sehabis libur lebaran. Selanjutnya tibalah hari untuk mengambil resi pembayaran stnk di samsat, selama bulan ramadhan samsat buka lebih awal mulai jam 07:30, disini saya langsung menuju loket 4B, untuk nyerahin resi dan mengambil resi pembayaran, selang 5 menit dipanggil, dikasih resi kwitansi disuruh langsung bayar diloket 5B, dan disitu tertera habis 206 ribu, langsung menuju kasir loket 5B, menunggu sekitar 10 menitan karena mbak-mbak kasir polisinya belum standby...

(www.andykamto.com, Jumat 17 Agustus 2012).

Meski dinyatakan dalam kondisi cukup baik, namun pelayanan publik di Bantul masih belum maksimal. Beberapa kantor pelayanan publik masih lamban dalam melayani masyarakat, sehingga mengakibatkan antrian panjang. Oleh karena itu, pengelola kantor pelayanan publik dituntut untuk senantiasa meningkatkan kinerjanya, sehingga tidak terjadi lagi keluhan di masyarakat mengenai pelayanan publik. Ungkapan tersebut mengemuka dalam seminar supervisi pelayanan publik di Kabupaten Bantul,...

(www.jogjatv.tv, Jumat, 27 April 2012).

...Tak berapa lama ane kemudian dipanggil untuk mengambil kembali BPKB, dan kemudian ane harus mengantri untuk mendapatkan resi pembayaran dan membayar di loket yang telah disediakan. Sampai saat itu semuanya lancar. Dan waktu itu ada yang ane perhatikan, yaitu bahwa ada seseorang yang berasal dari desa sebelah ane. Ane nggak kenal sih, tapi yang jelas dia berada beberapa giliran di depan ane. Dan pada antrean pembayaran resi ane baru memastikan kalau dia berada 3 giliran sebelum ane. Nah, secara logika seharusnya urutan pengambilan STNK baru adalah sebagai berikut: Tetanggadesa -> Orang 1 -> Orang 2 -> Orang 3 -> BEJOALAN -> ... (nggak tau berapa giliran) -> Orang yang ane temui pada waktu foto kopi. (Karena ia fotokopinya setelah ane, maka secara logika dia seharusnya mengumpulkan berkasnya setelah ane sehingga urutannya berada dibelakang ane) Tapi coba tebak apa yang terjadi? Bapak tetangga desa memang dipanggil sebelum ane, tapi jedanya LEBIH DARI 3 GILIRAN!!! Bahkan ane harus mengantrecukup lama. Dan yang lebih mengherankan lagi adalah orang yang ane temui pada waktu foto kopi ternyata di panggil lebih dulu daripada ane, bahkan lebih dulu daripada bapak tetangga desa ane!!! Dari pengalaman tersebut ane menjadi bertanya2, sebenarnya system antrean yang digunakan di SAMSAT Bantul itu gimana sih???...

(jotterarea.blogspot.com, 17 Juni 2008).

..Saya ajukan permohonan pencabutan dari Samsat Bantul pada tanggal 29 Juli 2006 tetapi disuruh meminta surat cek bantu fisik dulu dari Temanggung. Tanggal 3 Juli saya ke Samsat Temanggung bagian cek bantu fisik untuk meminta surat tersebut, tetapi malah disuruh langsung ke Samsat Bantul untuk meminta cek bantu fisik di sana. Tanggal 7 Juli 2006 saya ke Samsat Bantul lagi, tetapi juga tidak bias dan tetap diminta cek di

Samsat Temanggung. Kemudian saya minta dicatatkan prosedur mutasi kendaraan bermotor dari petugas Samsat Bantul bagian mutasi. Tanggal 10 Juli 2006 saya kembali ke Samsat Temanggung untuk minta cek bantu fisik sekaligus menjelaskan STNK habis masa berlakunya. Saya katakan berkali-kali ke Samsat Bantul dan Samsat Temanggung tetapi hasilnya nihil. Namun jawaban yang saya terima: “Ya itu sudah risikonya”... (*www.suaramerdeka.com*, Jumat, 28 Juli 2006).

Menurut Sekretaris Daerah Kabupaten Bantul Drs. Riyantono, MSi, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN KB) merupakan pajak terbesar penyumbang pendapatan pajak daerah di Kabupaten Bantul selain penerimaan dari sektor pajak lainnya (*bantulkab.go.id*, Rabu 3 April 2013). Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan realisasi pendapatan KPPD di Kabupaten Bantul Tahun 2012, seperti terlihat pada tabel 1.1:

Tabel 1.1

Realisasi Pendapatan KPPD DIY di Kabupaten Bantul Tahun 2012

URAIAN	REALISASI
PKB	79.853.383.600
BBN KB	69.688.361.000
Retribusi Daerah	13.700.000
Pendapatan Lain-Lain yang Sah	1.459.347.000
Total	151.027.045.800

Sumber: Laporan Realisasi Pendapatan KPPD DIY di Kabupaten Bantul

Pada penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Wahyudin dan Kiswanto (2005) yang menguji pengaruh variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak di Kantor Bersama UPPD Dispenda Kabupaten Sragen Propinsi Jateng diperoleh hasil bahwa sebesar 76,1% tingkat kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh 5 dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Selanjutnya penelitian Novelia (2009) yang menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Kota Depok, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak.

Fakta-fakta tersebut ingin menegaskan bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Wajib pajak akan merasa puas jika pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan harapan (persepsi = ekspektasi). Kepuasan bagi para wajib pajak merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan aparat pajak. Wajib pajak dalam membayar pajaknya tidak mempunyai kontra prestasi yang langsung, maka kualitas pelayanan yang baik harus diberikan oleh seluruh instansi pemerintah kepada mereka. Jika wajib pajak merasa puas hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan mereka dalam membayar pajak, sehingga dapat mengoptimalkan penerimaan daerah dari sektor pajak. Oleh karena itu penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana persepsi wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Bantul.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Apakah terdapat perbedaan antara persepsi dan ekspektasi wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Bantul baik secara keseluruhan maupun per dimensi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi apakah kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Bantul sudah baik.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah dapat memberikan informasi mengenai kepuasan wajib pajak yang nantinya dapat membantu dalam mengambil kebijakan dalam hal pelayanan administrasi perpajakan terutama untuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai pedoman agar aparat pajak lebih memperhatikan dan memahami apa dan bagaimana keinginan wajib pajak, sehingga terwujudlah pengembangan konsep model pelayanan oleh aparat pajak khususnya dan aparat pemerintah lainnya dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik sesuai dengan harapan wajib pajak dan masyarakat pada umumnya.

1.5. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) seperti pengertian PKB, subjek

dan objek PKB, tarif dan dasar pengenaan PKB, serta mekanisme pembayaran PKB. Selain itu, bab ini juga membahas teori-teori mengenai kualitas pelayanan publik. Pada bagian akhir bab ini akan dimuat pula hasil-hasil penelitian terdahulu serta pengembangan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisi populasi dan sampel penelitian, metode proses pengambilan sampel, strategi pengumpulan data, jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian, teknik pengumpulan data, definisi operasional & cara pengukurannya serta teknik analisis data.

Bab IV Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini berisi gambaran umum /profil dari SAMSAT Kabupaten Bantul serta pembahasan lebih lanjut terhadap hasil penelitian.

Bab V Penutup

Bab ini berisi simpulan dari penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.