

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sinambela (2010,:3) pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotler dan Sampara Lukman(64/198/138), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sampara Lukman juga berpendapat, bahwa pelayanan adalah satu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebaga hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Inu dkk mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai

setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpam No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dengan didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Samsat adalah salah satu jenis instansi milik pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan. Lahirnya konsep Samsat sebagai fenomena pelayanan public indonesia, pada hakekatnya merupakan upaya untuk menjawab tantangan jaman dan

perubahan lingkungan yang semakin cepat berubah. Meningkatnya pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat yang secara langsung maupun tidak langsung mempunyai implikasi terhadap peningkatan sarana dan prasarana transportasi, khususnya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor dengan segala macam permasalahan yang menyertainya, yang berdampak pada kompleksitas penyelenggaraan pelayanan public.

Pelayanan pada KB Samsat Surabaya Selatan berdasarkan petunjuk pelaksanaan bersama yang baru terdapat 5 (lima) jenis pelayanan :

1. Pendaftaran Kendaraan Baru
2. Pendaftaran Perpanjangan STNK
3. Pendaftaran Pengesahan STNK
4. Pendaftaran Mutasi Masuk / BBN II
5. Pendaftaran Persyaratan Khusus

Samsat Surabaya Selatan juga memiliki beberapa layanan unggulan yaitu: Drive Thru, Corner Royal Plaza, Payment Point UPT, Payment Wijaya Kusuma, Mobil Keliling, dan E-Samsat.

Samsat keliling adalah salah satu dari beberapa jenis layanan unggulan yang ada di KB Samsat Surabaya Selatan. Layanan yang diberikan oleh Samsat Keliling yaitu berupa pengesahan STNK tahunan, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor serta SWDKLLJ (Jasa Raharja) dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya.

Sistem dan prosedur layanan samsat keliling yaitu berupa :Samsat keliling hanya memberikan pelayanan khusus untuk penpanjangan STNK dengan persyaratan KTP dan STNK asli, Layanan Samsat keliling tidak melayani kendaraan blokir, Petugas layanan Samsat Keliling disediakan oleh masing-masing instansi sesuai kebutuhan (POLRI dan DIPENDA).

Fungsi layanan Samsat Keliling meliputi beberapa hal yaitu: Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat (wajib pajak), memberikan kemudahan dan pilihan pelayanan kepada wajib pajak, mengurangi beban pelayanan pada Samsat induk dan Meningkatkan kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak.

kecamatan wiyung Surabaya barat adalah lokasi Samsat Keliling beroperasi. Adapun pemilihan tempat di daerah wiyung dikarenakan lokasinya yang jauh dari SAMSAT induk Surabaya selatan, maka dari itulah pemilihan lokasi ditempatkan di wilayah kecamatan wiyung. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk menyusun Laporan Tugas Akhir dengan judul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Samsat Keliling Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada KB Samsat Surabaya Selatan”**. Alasan memilih judul tersebut Karena ingin mengetahui seberapa besar respon masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor terhadap layanan Samsat melalui Samsat keliling.

1.2 Penjelasan Judul

Sebelum menjelaskan tentang hasil dari penelitian ini, maka akan terlebih dahulu memberikan pengertian terhadap judul, yaitu sebagai berikut: Yang dimaksud dengan “**Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Samsat Keliling Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada KB Samsat Surabaya Selatan**” adalah penilaian fasilitas *Samsat Keliling* terhadap respon masyarakat terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya fasilitas ini apakah masyarakat merasa terbantu dengan layanan yang diberikan. Sehingga masyarakat menjadi lebih taat untuk pembayaran pajak kendaraannya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti adalah:

Seberapa besar persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Samsat Keliling?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Mengevaluasi persepsi masyarakat pada layanan yang diberikan oleh Samsat Keliling untuk masyarakat agar semakin dipermudah dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari pengamatan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa

Menambah wawasan akan respon yang diberikan masyarakat terhadap layanan Samsat Keliling Surabaya Selatan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

2. Bagi Dinas Pendapatan Daerah

Dapat digunakan sebagai masukan langkah yang harus diambil agar penggunaan fasilitas *Samsat Keliling* dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor lebih meningkat dan mampu lebih bersaing dengan fasilitas samsat lainnya dalam mencapai target pendapatan daerah.

3. Bagi Pembaca

Sebagai tambahan wawasan dan referensi tentang perbandingan potensi penerimaan pajak kendaraan bermotor menggunakan fasilitas *Samsat Keliling* dengan fasilitas-fasilitas lain di Samsat Surabaya Timur. Sehingga nantinya dapat digunakan sebagai contoh maupun acuan bagi pembaca dalam membuat Tugas Akhir.

4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Dapat menjadi tambahan pustaka yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan diharapkan dapat menambah jumlah koleksi bagi perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

1.6 Metode Penelitian

Berikut akan diuraikan penjelasan ruang lingkup penelitian dan prosedur pengumpulan data:

1.6.1 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup penelitian mencakup data utama terkait Respon Masyarakat dan data sekunder terkait penerimaan pajak daerah berupa pajak kendaraan bermotor dari fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki Samsat Surabaya Timur.

1.6.2 Prosedur Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan datanya penulis menggunakan metode kuisisioner dan observasi langsung ke Samsat Keliling Surabaya Selatan.

1. Kuisisioner

Membagikan langsung lembar kuisisioner ke wajib pajak selama 3 hari

Hari pertama kuisisioner yang dapat terkumpul sebanyak 18 kuisisioner, hari kedua kuisisioner yang terkumpul sebanyak 24 kuisisioner, dan hasil hari ketiga sebanyak 8 kuisisioner. Jadi total kuisisioner yang dapat di olah sebanyak 50 kuisisioner.

2. Observasi

Melihat langsung proses dan mengumpulkan data berdasarkan pengamatan secara sistematis. Selama proses observasi berlangsung penulis dapat melihat langsung seberapa besar antusias masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotornya melalui fasilitas Samsat Keliling.