

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat UPTD Dispenda Propinsi Jatim merupakan suatu tempat yang melaksanakan tugas secara bersama-sama dari tiga instansi, yaitu Dinas Pendapatan Daerah, Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah, dan PT. Jasa Raharja, yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat UPTD Dispenda Propinsi Jatim merupakan pemisahan diri dari kantor lama yang berada di wilayah ketintang. Hal tersebut dilakukan bertujuan untuk memberikan kepuasan, kemudahan pada masyarakat, serta semakin mendekatkan kantor Samsat induk dengan wajib pajak yang berada di wilayah Surabaya Barat, meliputi Sembilan kecamatan. Yakni kecamatan Tandes, Benowo, Lakarsantri, Sukomanunggal, Asemrowo, Pakal, Sambikerep, Sawahan dan Kecamatan Wiyung.

Organisasi pemerintah yang melaksanakan tugas pengumpulan penerimaan Negara dan sekaligus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peran dan fungsi Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat semakin menjadi penting, karena tidak hanya dapat berbuat atau berperilaku berdasarkan aturan, prosedur, ketentuan dan kebiasaan belaka. Kantor Bersama Samsat harus dapat

memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat melalui pelayanan yang terbaik. Nilai-nilai yang dianut dan menjadi acuan agar dapat memberi layanan terbaik adalah: profesionalisme yang meliputi integritas, disiplin, kompetensi, transparansi, akuntabilitas, kemandirian, pelayanan prima serta pembelajaran dan pemberdayaan. Kaitannya dengan prosedur dan proses dalam rangka peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat, pemerintah telah mencanangkan suatu program yang diistilahkan sebagai Pelayanan Prima. Melalui program ini diharapkan aparatur pemerintah dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat melalui kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan serta tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi, memberikan solusi yang optimal, terbaik bagi kebutuhan masyarakat. Pemasaran proses ini disebut dengan *Service Excellent*.

Wajib pajak kendaraan bermotor merupakan faktor utama yang menentukan sukses atau tidaknya kegiatan pemungutan dan pengumpulan pajak, oleh karena itu eksistensinya harus mendapatkan tempat yang paling terhormat, mendapatkan pelayanan terbaik, kebutuhan akan kemudahan, kenyamanan dan kepastian hukum harus dijamin. Namun pada kenyataannya banyak wajib pajak kendaraan bermotor merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah khususnya di kantor Samsat. Selain itu masih banyak calo-calo dan praktik pungli yang ada di kantor Samsat. Hambatan-hambatan lain yang ditemui oleh wajib pajak kendaraan bermotor adalah petugas yang lamban, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, fasilitas yang tidak memadai, dan lain sebagainya yang menimbulkan adanya keluhan,

ketidakmauan mereka menyelesaikan urusan kewajiban pembayarannya dan selanjutnya akan berakibat tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajibannya.

Profesionalisme penyedia jasa layanan Samsat akan dapat menciptakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan para wajib pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu upaya peningkatan profesionalisme harus terus dilakukan demi tercapainya kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Tinggi rendahnya profesionalisme layanan bisa dilihat dari penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas layanan yang mereka terima dibandingkan kualitas layanan yang mereka harapkan atau perbandingan antara kinerja kualitas layanan dengan kualitas layanan yang dinilai penting oleh wajib pajak kendaraan bermotor.

Atas dasar uraian di atas, maka akan menarik dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi dimensi kualitas layanan pada Kantor Samsat Surabaya Barat UPTD Dispenda Propinsi Jatim, yaitu kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Surabaya Barat UPTD Dipenda Propinsi Jatim?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Surabaya Barat UPTD Dipenda Propinsi Jatim.

### **1.4 Manfaat penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah dan tujuan penelitian, manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Mahasiswa

Pada penelitian ini di harapkan dapat memberikan pengetahuan bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai lebih dalam upaya untuk memberikan wawasan tentang pemahaman kepuasan wajib pajak mengenai instansi pemerintah

3. Bagi Instansi Pemerintah

Pada penelitian ini dapat menjadi evaluasi terhadap kinerja pemerintah terhadap pelayanan masyarakat.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bagian ini menguraikan tentang gambaran penelitian yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjabarkan teori yang melandasi penelitian ini dan beberapa penelitian terdahulu yang telah diperluas dengan referensi atau keterangan tambahan yang dikumpulkan selama pelaksanaan penelitian. Konsep dasar yang ada pada bab ini diharapkan dapat menjadi pegangan serta acuan dalam melakukan analisis data.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang prosedur penelitian yang terdiri dari rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, populasi, sampel, data dan metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

### **BAB IV: GAMBARAN OBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Bab ini menjelaskan garis besar tentang populasi dari penelitian serta aspek-aspek dari sampel dan menganalisis dari hasil penelitian.

### **BAB V: PENUTUP**

Bab ini menjelaskan kesimpulan penelitian yang berisikan jawaban atas rumusan masalah dan pembuktian hipotesis, serta memberikan saran

berupa implikasi hasil penelitian maupun bagi pengembangan ilmu pengetahuan untuk peneliti selanjutnya.