

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan fungsi Pemerintah Daerah akan terlaksana secara optimal apabila penyelenggaraan urusan pemerintah diikuti dengan pemberian sumber-sumber penerimaan yang cukup kepada daerah, dengan mengacu kepada Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah. Pemerintah Daerah diberikan hak untuk mendapatkan sumber keuangan salah satunya adalah ketentuan untuk memungut mendayagunakan pajak daerah dan retribusi daerah. Dari hal tersebut, Pemerintah Daerah telah diberikan ruang gerak yang leluasa apabila Pemerintah Daerah tersebut mampu mengelola dana berdasarkan prinsip-prinsip pengelolaan keuangan publik yang memberikan “hak dan kewajiban daerah terhadap masyarakat” dan apa yang menjadi “kewajiban pemerintah akan menjadi hak masyarakat”. Sehingga dapat tercipta perubahan dan peningkatan terhadap kualitas pelayanan umum dan kesejahteraan masyarakat secara berkesinambungan apabila pendapatan dan belanja termasuk aspek-aspek pembiayaan dikelola secara efektif.

Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Daerah merupakan instansi pemerintah yang bertugas untuk melaksanakan kebijakan pendapatan daerah yang juga memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat. Dengan adanya pembagian wilayah di Kota Surabaya, yakni Surabaya Utara, Surabaya Selatan, Surabaya Timur dan Surabaya Barat, maka setiap wilayah dibentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT) salah satunya adalah UPT

Dinas Pendapatan Daerah Surabaya Selatan yang beralamatkan di Jl. A. Yani 309 Kertomenanggal Surabaya. Wilayah kerja dari Unit Pelaksana Teknis Surabaya Selatan sendiri terdiri dari 8 (delapan) kecamatan, antara lain Kecamatan Gayungan, Kecamatan Jambangan, Kecamatan Dukuhpakis, Kecamatan Karangpilang, Kecamatan Wonokromo, Kecamatan Wonocolo, Kecamatan Wiyung, dan yang terakhir Kecamatan Tenggilis, dengan batas geografis bagian utara berbatasan dengan Kecamatan Wonokromo, bagian barat berbatasan dengan Kecamatan Dukuhpakis dan Kecamatan Wiyung, bagian selatan berbatasan dengan Sidoarjo dan bagian timur berbatasan dengan Kecamatan Tenggilis.

Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Daerah Surabaya Selatan membawahi Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan yang melayani administrasi kepemilikan kendaraan bermotor. Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan juga melakukan koordinasi dengan instansi yang terkait dengan administrasi kepemilikan kendaraan bermotor. Bentuk pelaksanaan kerja sama dan koordinasi pada Kantor Bersama SAMSAT sebagaimana diatur dalam ketentuan/peraturan berupa penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) yang dilaksanakan dengan membentuk/mendirikan SAMSAT. Instansi yang terkait dalam pelaksanaan tersebut terdiri dari Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Jawa Timur, Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur, dan PT Jasa Raharja (Persero) Wilayah Jawa Timur. Masing-masing Instansi bertugas sesuai dengan *Job Description* yang telah ditetapkan yang mengacu pada induk instansi masing-masing dengan tetap menjaga keterpaduan dan kerja sama.

Tingkat pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan dapat berpengaruh pada kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor. Pelayanan yang baik dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban administrasi atas kepemilikan kendaraan bermotor. Sebaliknya, suatu pelayanan yang buruk dapat menjadikan wajib pajak merasa kurang nyaman dan tidak ada dorongan untuk melaksanakan kewajiban administrasi atas kepemilikan kendaraan bermotor. Untuk mengetahui baik atau buruknya suatu pelayanan dapat dilihat dari respon dari masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk menyusun Laporan Tugas Akhir dengan judul “RESPON WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MENGENAI PELAYANAN DI KANTOR BERSAMA SAMSAT KETINTANG SURABAYA SELATAN”.

1.2 Penjelasan Judul

Agar tidak terjadi kesalahan penafsiran dalam Tugas Akhir ini, maka diberikan penjelasan judul sebagai berikut:

a. Respon

Respon adalah setiap tingkah laku pada hakekatnya merupakan tanggapan atau balasan terhadap rangsangan atau stimulus.

b. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.

c. Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

d. Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan

Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan merupakan instansi pemerintah tempat dilakukannya penelitian.

1.3 Rumusan Masalah

Perumusan masalah berfungsi untuk mengidentifikasi masalah secara jelas dan untuk mencari jawaban atas masalah yang dipersoalkan. Masalah pokok yang akan dibahas dalam tugas akhir ini adalah bagaimana respon wajib pajak kendaraan bermotor mengenai pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan?

1.4 Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana respon wajib pajak kendaraan bermotor mengenai pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan yang selanjutnya dapat digunakan sebagai penilaian petugas atas pelayanan yang diberikan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan

Dapat digunakan sebagai masukan mengenai langkah yang harus diambil agar dapat meningkatkan pelayanan yang juga dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan mengenai respon wajib pajak atau masyarakat terhadap suatu pelayanan.

3. Bagi Pembaca

Dapat menambah pengetahuan dan juga dapat menjadi referensi bahan untuk penelitian selanjutnya.

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

1.6.1 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup pengamatan Tugas Akhir dibatasi hanya pada respon wajib pajak kendaraan bermotor mengenai pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan.

1.6.2 Prosedur pengumpulan data

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini diperlukan data-data yang lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Oleh karena itu, penyusunan Tugas Akhir ini menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Metode Observasi (pengamatan)

Yaitu dengan cara pengamatan secara langsung dan pencatatan informasi yang dibutuhkan sehingga diperoleh data pendukung.

2. Dokumentasi

Data yang diperoleh langsung dari instansi pemerintah meliputi sejarah berdirinya instansi, *job description*, dan data-data lainnya.

3. Kuesioner

Pengumpulan data melalui penyebaran kuisisioner kepada wajib pajak yang menjadi responden.

4. Studi Kepustakaan (*library research*)

Penelitian pustaka adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mempelajari serta mengumpulkan teori-teori yang relevan dengan materi pembahasan guna dijadikan dasar dalam melakukan penilaian dan perbandingan dari penelitian yang telah dilakukan pada perusahaan yang bersangkutan.