

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini, instansi pemerintahan dihadapkan pada semakin tingginya tuntutan terhadap pelayanan yang baik kepada masyarakat. Menyikapi tuntutan ini, tantang terbesar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja tinggi, memiliki keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Salah satu harapan masyarakat selaku konsumen pelayanan adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata, hanya dimungkinkan dengan adanya kesiapan psikologis birokrat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Mengingat tuntutan terhadap perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan akan terus berkembang sesuai dengan perkembangan dinamika masyarakat, maka pemerintah secara terus menerus dan konsisten mengambil langkah-langkah nyata untuk menata sistem dan mekanisme pelayanan di berbagai sektor pemerintahan dan pembangunan.

Pajak merupakan prioritas utama penerimaan bagi negara untuk melaksanakan pembangunan dibandingkan dengan pendapatan yang diterima dari sektor- sektor lainnya. Untuk meningkatkan penerimaan, pemerintah mengupayakan pemerataan pembangunan melalui program desentralisasi. Wujud nyata dari desentralisasi yaitu adanya pemberian hak otonomi daerah. Otonomi daerah yang luas dan bertanggung jawab memberikan keleluasaan daerah kota/

kabupaten dalam kepentingan masyarakat sesuai dengan kondisi, potensi, dan keanekaragaman wilayahnya. Dalam melaksanakan kegiatan pembangunan daerah diantaranya berasal dari Pendapatan Asli Daerah (PAD), Dana perimbangan, pinjaman daerah dan pendapatan lain-lain. Pada dasarnya sumber utama pembiayaan pembangunan diharapkan berasal dari PAD seperti pajak daerah, pajak retribusi daerah, laba BUMD dan PAD lainnya. Diantara jenis pajak daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. PKB merupakan pajak daerah yang paling potensial maka perlu dilakukan optimalisasi peningkatan kualitas pelayanan. Untuk mengetahui sejauh mana upaya optimalisasi kualitas pelayanan maka penulis lebih mengkonsentrasikan penelitian pada kantor samsat.

Samsat (Sistem Administrasi Satu Atap) adalah gabungan dari beberapa instansi terkait dalam mengkoordinasikan pendapatan daerah dibidang transportasi khususnya perlengkapan dan surat-surat perijinan transportasi. Adapun instansi- instansi terkait dalam pengelolaan pada kantor samsat adalah DPPKAD (Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah), Kepolisian, dan Jasa Raharja. DPPKAD (Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah) adalah suatu instansi pemerintah yang bertugas mengelola surat-surat perlengkapan dan perijinan kendaraan bermotor yang merupakan aset dan pendapatan daerah.

Dalam penelitian ini penulis menfokuskan pada kantor samsat Payakumbuh. Kantor Samsat Payakumbuh merupakan salah satu pelaku

pelayanan jasa yang memiliki karakteristik tersendiri. Efisiensi pelayanan yang dilakukan kantor samsat sering menjadi pemicu utama dalam keluhan wajib pajak.

Langkah-langkah nyata perbaikan kualitas pelayanan secara bertahap mulai diupayakan di lingkungan Samsat Payakumbuh secara teknis. Pemerintah telah mempertimbangkan juga langkah-langkah strategis dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan masyarakat tersebut. Menurut Marsono (2004) langkah strategis antara lain melalui pemberian kewenangan otonomi kepada unit peningkatan mutu pelayanan, seperti meningkatkan sarana dan prasana samsat, menyederhanakan sistem dan prosedur, memberikan informasi secara transparan mengenai kepastian biaya dan waktu penyelesaian pelayanan, membentuk sistem pelayanan dengan pola terpadu, mempublikasikan berbagai kebijakan perbaikan pelayanan tersebut secara transparan kepada masyarakat luas, agar masyarakat dapat mengetahui dan memahaminya dan selanjutnya menjadi alat pengawasan yang efektif bagi masyarakat (*social control*), namun perlu ditingkatkan dan dievaluasi lebih lanjut agar kualitasnya sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Sejauh ini belum adanya evaluasi yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan di kantor samsat Payakumbuh tersebut. Jadi belum dapat terlihat dengan jelas kualitas pelayanan jasa yang terdapat di kantor samsat Payakumbuh.

Berdasarkan uraian diatas penulis ingin memperlihatkan sampai dimana tingkat kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan dikantor samsat Payakumbuh. Sehingga penulis melakukan penelitian dengan

judul: “Analisis Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kualitas Pelayanan Jasa di Kantor Samsat Payakumbuh” .

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan jasa di kantor Samsat Payakumbuh?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan Wajib Pajak kendaraan bermotor terhadap pelayanan jasa di kantor samsat Payakumbuh.

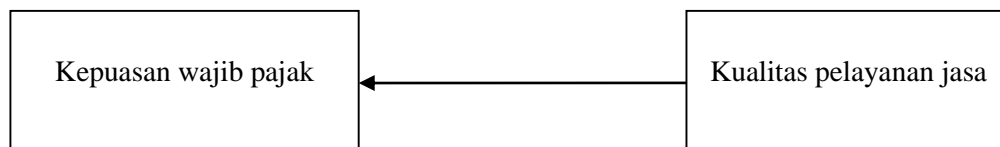
## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi dunia pendidikan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi motivator dalam pengembangan ilmu akuntansi khususnya akuntansi perpajakan dan dapat memberikan bukti empiris tentang pemahaman masyarakat Kota Payakumbuh terhadap pelaksanaan pelayanan kantor samsat.
2. Bagi instansi yang terkait, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dan evaluasi untuk memberikan informasi tentang tingkat kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor, meliputi:
  - a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
  - b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
  - d. Diketahui kepuasan wajib pajak secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
  - e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dari Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
3. Bagi peneliti berikutnya, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang nantinya sebagai bahan masukan dalam melakukan penelitian yang sejenis.
4. Bagi peneliti sendiri, diharapkan dengan melakukan penelitian ini peneliti dapat mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh dari bangku perkuliahan.

### 1.5 Framework Penelitian



### 1.6 Sistematika Penulisan

Agar penulisan laporan penelitian lebih tersusun secara sistematis, maka laporan ini dibagi menjadi lima bab, yaitu:

- Bab I. Pendahuluan yang menguraikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, framework dan sistematika penulisan.

Bab II. Berisi uraian tentang konsep dan teori perpajakan, kepuasan pelanggan, persepsi wajib pajak, konsep pelayanan publik, penelitian terdahulu dan hipotesis penelitian.

Bab III. Membahas tentang metode penelitian, populasi dan sampling, identifikasi dan pengukuran variabel, teknik pengumpulan data dan metoda analisis data dan uji hipotesis.

Bab IV. Menguraikan gambaran umum kota payakumbuh, gambaran umum samsat kota payakumbuh, gambaran umum responden penelitian, pengujian asumsi klasik, dan hasil uji hipotesis

Bab V. Berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran penelitian.