

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kebijakan otonomi daerah yang saat ini dijalankan oleh pemerintah Indonesia merupakan salah satu bentuk usaha yang akan berimbas pada perkembangan seluruh daerah yang berada di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kebijakan otonomi daerah yang diamatkan oleh Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa setiap daerah diberikan kekuasaan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Undang-undang tersebut di atas telah membawa kehidupan baru dalam penyelenggaraan pemerintah daerah karena undang-undang tersebut memandang penyelenggaraan terutama pemerintah di daerah dengan cara pandang yang sama sekali baru. Undang-undang Pemerintahan Daerah menganut sistem ekonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab. Dengan sistem pemerintah daerah berwenang untuk melakukan apa saja yang menyangkut penyelenggaraan pemerintah. Setiap pemerintah daerah berhak dan bertanggung jawab melaksanakan pembangunan secara proporsional dengan pemanfaatan sumber daya yang tersedia disegala bidang dan sektor pembangunan untuk mewujudkan pembangunan nasional serta memenuhi segala kebutuhan masyarakatnya.

Pelaksanaan otonomi daerah yang lebih luas, nyata dinamis dan bertanggung jawab dengan titik berat otonomi diletakkan pada daerah kabupaten atau kota, maka dengan itu diperlukan sumber pendapatan asli daerah, agar pemerintah daerah dapat menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dengan kemampuan daerahnya sendiri. Untuk menunjang pelaksanaan otonomi daerah atau penyelenggaraan pemerintah, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah daerah perlu menggali/mengelola potensi pendapatan daerah seoptimal mungkin. Karena tidak semua sumber-sumber dapat dibagikan kepada daerah, oleh karena itu diharuskan menggali sumber-sumber keuangannya sendiri sesuai dengan Pasal 157

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Pasal 6 Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004, ditetapkan bahwa sumber-sumber pendapatan asli daerah dalam rangka pelaksanaan desentralisasi adalah:

1. Hasil Pajak Daerah;
2. Hasil Retribusi Daerah;
3. Hasil Perusahaan Milik Daerah, dan Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah yang sah;
4. Dana Perimbangan, dan
5. Lain-lain Pendapatan Daerah yang sah.

Kemampuan pemerintah daerah dalam melaksanakan otonominya dalam bentuk wewenang untuk mengurus dan mengatur urusan rumah tangganya sendiri tentu saja tidak akan berjalan secara lancar dan mencapai hasil yang sebagaimana Undang-undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Bab V Pasal 6 diharapkan apabila tidak ditunjang dengan pencapaian dan peningkatan pendapatan daerah terutama pendapatan asli daerah.

Pendapatan asli daerah adalah penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sumber-sumber penerimaan daerah dalam pendapatan asli daerah antara lain berupa pajak daerah dan retribusi daerah diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Pajak daerah dan retribusi daerah merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan otonomi daerah, serta merupakan sumber pendapatan daerah yang penting untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah.

Undang-undang Nomor 34 tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dinyatakan dengan tegas bahwa pajak daerah dan pajak nasional/pusat merupakan suatu sistem perpajakan Indonesia, yang pada dasarnya merupakan beban masyarakat sehingga perlu dijaga agar kebijakan tersebut dapat memberikan beban yang adil. Maksudnya dalam suatu negara tidak diperbolehkan mengadakan diskriminasi diantara wajib pajak, pengenaan pajak terhadap subjek hendaknya

dilakukan secara seimbang, sesuai dengan kemampuannya. Sejalan dengan itu, maka pembinaan perlu dilakukan secara terus menerus terutama mengenai objek dan tarif.

Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat 1 4 pajak, sehingga antara pajak pusat dan pajak daerah terdapat sinkronisasi dan saling melengkapi. Undang-undang tersebut telah menetapkan jenis pajak yang dapat dipungut oleh pemerintah provinsi dan jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah kabupaten/kota. Pajak provinsi terdiri dari 4 jenis, yaitu:

1. Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air (PKB dan KAA)
2. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air (BBNKB dan BBNKAA)
3. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB)
4. Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan (P3ABT dan AP).

Salah satu jenis dari pajak provinsi adalah pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber penerimaan daerah yang harus dimanfaatkan dalam upaya peningkatan penerimaan pajak. Oleh karena itu, dalam pemungutannya harus dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Besarnya pokok pajak kendaraan bermotor ditentukan berdasarkan perkalian hasil tarif dengan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor.

Pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pajak provinsi yang sumber penghasilannya terbesar dan dapat membantu meningkatkan sumber pendapatan daerah.

Pajak kendaraan bermotor menjadi perhatian Pemerintah Provinsi Jawa Barat termasuk di wilayah Kabupaten Bekasi dalam melaksanakan pembangunan yakni dapat meningkatkan penerimaan pendapatan asli daerah. Dalam hubungannya dengan penerimaan pendapatan daerah, pajak kendaraan bermotor memberikan kontribusi yang besar terhadap penerimaan pendapatan asli daerah yaitu setiap tahunnya jumlah pajak kendaraan bermotor terus meningkat.

Pajak kendaraan bermotor didasarkan atas Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 33 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah untuk jenis pungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), yang didalamnya menyatakan bahwa semua orang pribadi atau badan yang mewakili dan/atau menguasai kendaraan bermotor wajib membayar pajak dengan nama pajak kendaraan bermotor (PKB) yang dipungut di wilayah daerah tempat kendaraan bermotor didaftarkan. Adapun yang menangani masalah pemungutan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Barat salah satunya adalah Kantor Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wiyah Kabupaten Bekasi. Kantor SAMSAT dibentuk berdasarkan surat keputusan bersama tiga menteri yaitu Kapolri, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri merupakan induk dari semua kebijakan yang berhubungan dengan penanganan 6 masalah SAMSAT dengan nomor pol. Kep/13/XII/1976. Isi keputusan tersebut antara lain adalah :

1. Bahwa dalam rangka usaha peningkatan, pengamanan dan penertiban pelaksanaan pemungutan pajak-pajak daerah khususnya pemungutan PKB dan BBNKB maka perlu ditingkatkan kerjasama antara aparat gubernur kepada daerah dan aparat komando daerah kepolisian di seluruh Indonesia.
2. Bahwa makin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor , maka peningkatan penerimaan di sektor ini harus diimbangi dengan usaha-usaha efisiensi baik dalam sistem, administrasi dan kebijaksanaan pemungutan.
3. Bahwa pemungutan PKB dan BBNKB serta dana kecelakaan lalu lintas jalan adalah sangat erat dengan hubungannya dengan pengeluaran STNK, sehingga penelitian tentang utang STNK setiap tahun akan berarti pula penelitian pelunasan pajak-pajak kendaraan bermotor dan pelunasan dana kecelakaan lalu lintas jalan.
4. Bahwa dalam upaya peningkatan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pemilik kendaraan bermotor, perlu diadakan penyederhanaan cara membayar pungutanpungutannya yang kaitannya dengan kendaraan bermotor, maka untuk

itu perlu adanya suatu tempat (loket) dimana pemilik kendaraan bermotor sekaligus dapat menyelesaikan pembayaran biaya administrasi kendaraan bermotor, pajak dana kecelakaan lalu lintas.

Ketiga instansi pemerintah tersebut masing-masing mendelegasikan kepada dinas-dinas yang ada dibawahnya untuk menangani tugas-tugas yang bersifat operasional dilapangan. Kapolri mendelegasikan kepada Jajaran Polisi Republik Indonesia (POLRI), Menteri keuangan mendelegasikan kepada PT. Jasa Raharja dan Menteri Dalam Negeri mendelegasikan kepada Dinas Pendapatan Daerah. Kantor SAMSAT dalam operasionalisasinya secara koordinatif dan integrative dilakukan oleh tiga instansi, yaitu:

1. Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) mempunyai tugas dibidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).
2. Kepolisian Negara Republik Indonesia (KNRI) mempunyai tugas dan wewenang dibidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.
3. PT. Jasa Raharja mempunyai tugas dibidang sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ).

Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian Negara Republik Indonesia dan PT. Jasa Raharja bekerja didalam lingkungan SAMSAT. SAMSAT adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh dari SAMSAT adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Pengurusan dokumen kendaraan bermotor salah satunya diurus oleh Dinas Pendapatan Daerah terutama di wilayah Kabupaten Bekasi.

Kantor SAMSAT Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi wilayah Kabupaten Bekasi memiliki beberapa bentuk pelayanan baru yang bertujuan untuk mencapai efektifitas penerimaan pajak kendaraan bermotor, adapun kebijakan yang dibentuk antara lain:

1. SAMSAT Online merupakan layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tidak tergantung pada domisili subyek

dan obyek kendaraan bermotor, berlaku untuk pemilik kendaraan yang berada di wilayah Polda Metro Jaya. Dalam hal ini SAMSAT online bekerjasama dengan Polda Metro Jaya dikarenakan wilayahnya lebih dekat daripada harus ke Polda Jawa Barat. Pelayanan ini sangat cocok bagi masyarakat yang berada diluar domisili, dimana untuk membayar pajak masyarakat tidak perlu mendatangi kantor SAMSAT Kota asal, tapi hanya cukup mendatangi kantor SAMSAT terdekat di kota dia berada. Dengan demikian dapat menghemat baik biaya, waktu dan tenaga.

2. SAMSAT Outlet merupakan layanan pengesahan STNK setiap tahun, untuk pembayaran PKB dan SWDKLLJ, pelaksanaannya di sentra-sentra perbelanjaan/Pusat kegiatan masyarakat yang memungkinkan Pemilik kendaraan/wajib pajak melakukan transaksi sambil berbelanja.
3. SAMSAT keliling merupakan layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangkan pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan SAMSAT.
4. SAMSAT BJB KCB Babelan merupakan inovasi pelayanan pembayaran PKB dan SWDKLLJ pengesahan STNK satu tahun dimana wajib pajak diberikan kemudahan dan kepastian tentang system dan prosedur layanan.

Dalam meningkatkan sumber pendapatan daerah, jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kabupaten bekasi melebihi target yang sudah ditentukan. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**

**Jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor tahun 2020-2022**

Tahun	Target	Realisasi	Persentase %
2020	253,657,290,000	311,986,817,900	122
2021	334,960,480,000	380,254,010,000	113
2022	412,515,802,000	446,263,080,000	108

Sumber: Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi, 2022

Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor dari tiap tahunnya selalu melebihi target yang telah ditentukan. Namun, walaupun realisasinya selalu melebihi target yang telah ditentukan dan diterapkannya kebijakan yang telah dijelaskan diatas diharapkan penerimaan pajak kendaraan bermotor dapat berjalan efektif, namun pada realitanya masih banyak wajib pajak yang tidak membayar pajaknya, hal tersebut dapat dilihat pada data berikut:

**Tabel 1.2**  
**Data Jumlah Wajib Pajak dan Tunggakan Wajib Pajak Kabupaten Bekasi**  
**tahun 2020-2022**

Tahun Anggaran	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah wajib pajak yang bayar	Jumlah wajib pajak yang tidak bayar
2020	939.464	747.477	191.987
2021	1.075.732	692.519	383.213
2022	1.209.961	777.102	432.859

Sumber: Kantor SAMSAT Kabupaten Bekasi, 2022

Berdasarkan tabel diatas masih banyak wajib pajak yang tidak membayar pajaknya, hal tersebut dapat dilihat dari tahun 2020 sampai 2022 jumlah wajib pajak selalu bertambah. Pada tahun 2020 jumlah wajib paka yang tidak membayar pajak 191,987 orang, pada tahun 2021 yaitu 383,213 orang dan pada tahun 2022 yaitu sebanyak 432,859 orang. Hal tersebut diindikasikan karena kurang optimalnya implementasi kebijakan kerjasama pelayanan publik meskipun dengan adanya empat pelayanan yang diberikan para pegawai sehingga masih banyak wajib pajak yang tidak membayar pajaknya sehingga mempengaruhi efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Sejalan dengan hal tersebut, Kantor Cabang SAMSAT Dispenda Propinsi Jawa Barat Kabupaten Bekasi yang merupakan salah satu unit kerja di Lingkungan Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Barat, apabila dilihat dari tugas pokok dan fungsinya merupakan unit organisasi yang bertanggung jawab terhadap kegiatan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan

Bermotor (BBNKB), yang secara langsung dan tidak langsung sangat berhubungan dengan masyarakat yang memerlukan pelayanan yang cepat dan prima.

Dengan kondisi tersebut, maka sudah sewajarnya apabila pelayanan dalam hal administrasi pelayanan pembayaran pajak menjadi perhatian tersendiri mengingat selain intensitas administrasi penyelenggaraan pemerintahan yang cukup tinggi, juga adanya tuntutan keharusan pemberian pelayanan secara cepat dan tepat seiring dengan kebutuhan organisasi yang semakin meningkat. Untuk itu maka pelayanan yang baik dengan perhatian terhadap faktor pendukungnya harus dapat diupayakan, yaitu suatu tingkat pelayanan unum terbaik yang diberikan oleh penyelenggara pemerintahan baik ke dalam unit organisasinya maupun ke luar atau pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pengamatan sementara, dari aktivitas pelayanan pembayaran pajak PKB jenis kendaraan roda 4 (empat) yang dilakukan Kantor Cabang SAMSAT Dipenda Propinsi Jawa Barat Kabupaten Bekasi belum sepenuhnya menunjukkan tingkat pelayanan yang menunjukkan keempurnaan dari pelayanan prima yang diharapkan, dalam arti belum sepenuhnya baik, lancar dan tertib. Hal tersebut terlihat dari deskripsi berbagai masalah yang ada diantaranya adalah :

- 1) Terlalu lamanya para pegawai mengadakan pemeriksaan surat kelengkapan persyaratan yang dibawa wajib pajak ketika mengurus PKB dan BBNKB. Waktu yang dibutuhkan untuk meneliti persyaratan mencapai 2-3 jam dan harus melalui 5 loket pelayanan, sedangkan standar waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan pembayaran PKB dan BBNKB hanya berkisar 2 jam. Sehingga proses pelaksanaan pengurusan pembayaran PKB dan BBNKB secara keseluruhan memakan waktu satu hari penuh.
- 2) Keterlambatan waktu penyelesaian pekerjaan dalam pembuatan dan penyerahan laporan, baik laporan mingguan, bulanan maupun laporan tahunan yang harus disampaikan kepada Dipenda Propinsi Jawa Barat. Keterlambatan waktu penyempaian laporan tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.3  
Penyerahan Laporan Bulanan  
Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah propinsi Jawa Barat Wilayah VIII Kota  
Bekasi Tahun 2022

No	Laporan Bulanan	Target Waktu	Realisasi
1.	Mei 2022	5 Juni 2022	30 Juni 2022
2.	Juni 2022	6 Juli 2022	15 Juli 2022
3.	Juli 2022	7 juli 2022	3 Agustus 2022

Sumber : Laporan Tahunan Kantor Cabang SAMSAT Dispenda Propinsi Jawa Barat Kabupaten Bekasi 2022

- 3) Proses pelayanan permintaan arsip surat membutuhkan waktu cukup lama seperti dalam hal penelusuran surat-surat yang telah diarsipkan tetapi dibutuhkan kembali. Hal tersebut muncul karena metode pengarsipan masih terlihat kurang sempurna, dalam arti tidak sesuai dengan prosedur dan mekanisme pengarsipan;
- 4) Kurang idealnya sarana dan prasarana pelayanan administrasi surat menyurat, dimana untuk menunjang kegiatan dimaksud seharusnya ditangani minimal oleh 4 petugas, tetapi kondisi yang ada hanya ditangani oleh 2 orang pelaksana dengan sarana yang digunakan kurang memenuhi standar pelayanan seperti meja dan lemari arsip yang hanya tersedia 1 buah dan tidak tertata secara baik;

Berbagai indikasi dari permasalahan tersebut di atas, menurut penulis di antaranya dapat dideskripsikan kepada salah satu tugas pokok dan fungsi yang harus dilaksanakan oleh unit kerja khususnya dalam hal keterkaitan dengan pelayanan administrasi yang harus diperhatikan oleh pimpinan unit kerja maupun oleh para pelaksana tugas. Oleh karenanya maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh tentang bagaimana pelayanan administrasi yang berkaitan dengan kegiatan surat-menyurat. Untuk itu, penulis akan melakukan penelitian terhadap permasalahan yang ada dengan berpedoman pada judul yang diajukan yaitu : **“ Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Cabang Satuan Administrasi Satu Atap (SAMSAT) Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Barat Daerah Kabupaten Bekasi “.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Cabang SAMSAT Dispenda Propinsi Jawa Barat Kabupaten Bekasi?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelayanan pembayaran pajak Kendaraan Bermotor ?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang ditemui ?

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:
  - a. Untuk mengetahui pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Cabang SAMSAT Dispenda Propinsi Jawa Barat Kabupaten Bekasi;
  - b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor;
  - c. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang ditemui.
2. Kegunaan penelitian ini adalah:
  - a. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis serta mencoba menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat baik selama perkuliahan maupun dari berbagai pengalaman dalam bekerja;
  - b. Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi unit kerja dan para pelaksana tugas yang berkaitan dengan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor;
  - c. Dapat kiranya dijadikan bahan referensi untuk penelitian dan penulisan ilmiah khususnya terhadap permasalahan yang sama;

- d. Sebagai salah satu syarat mencapai gelar Sarjana (S I) pada jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam "45" (UNISMA) Bekasi.

#### **1.4 Signifikasi Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, maka penelitian ini membagi signifikansi menjadi dua, yaitu signifikansi akademik dan signifikansi praktis.

##### **1.4.1 Signifikasi Akademik**

Berbagai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan sistem layanan terpadu yang dibuat untuk menyelesaikan permasalahan sosial telah banyak dilakukan, jumlah kajian pustaka penelitian sebelumnya yang menjadi rujukan dalam penelitian ini terdiri jadi sepuluh junal, di antaranya sebagai berikut:

1. Efektivitas layanan SAMSAT di Kota Tanjung Pinang yang telah dilakukan oleh N.A. Dwi Putri (2018), mengenai kualitas dan kuantitas kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan publik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa jika dari pendekatan sumber eksternal yang meliputi sosialisasi dan hubungan antara petugas dengan masyarakat sudah berjalan sesuai yang diharapkan, hal ini bisa dilihat petugas sudah memberikan sosialisasi layanan SAMSAT Bergerak dengan cara memberikan informasi melalui media sosial dan layanan SAMSAT Bergerak dapat diterima oleh masyarakat, sehingga layanan SAMSAT Bergerak dapat berjalan efektif dan lancar.
2. Efektivitas Pelayanan SAMSAT dalam pemberian pelayanan publik di Kantor SAMSAT Manokwari Kab. Manokwari yang telah dilakukan oleh Renaldy (2018) mengenai kualitas dan kuantitas pelayanan publik, dan tanggung jawab pegawai ketika memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa yang menjadi faktor penghambat metode peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Manokwari Kab. Manokwari

yaitu kesulitan jaringan yang sering kali muncul menjadi salah satu penghambat dalam proses pemberian layanan, yang mengakibatkan tidak tepatnya waktu pengerjaan dan membuat masyarakat menunggu terlalu lama. Serta ruang tunggu yang 10 belum memiliki fasilitas untuk kenyamanan masyarakat, seperti tidak adanya AC dan dan kursi masih sangat kurang.

3. Jurnal Efektivitas Pelayanan aparatur SAMSAT Kota Batu (Studi pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Batu) Irsa Yonanda, Mochammad Makmur, Romula Adiono Jurusan Administrasi Publik, FIA, Universitas Brawijaya, Malang. Pemerintah dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa diharapkan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan kompleks. Pemerintah memiliki badan wewenang untuk mengatur kehidupan warga negaranya dan juga memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat. Pelayanan terhadap masyarakat selama ini diupayakan oleh pemerintah selaku penyelenggara administrasi negara melalui proses pengurusan STNK, BPKB, serta Pajak Kendaraan telah dipermudah melalui program pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang mana dalam proses awal hingga akhir dilakukan di Kantor SAMSAT Kota Batu. Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan di kantor SAMSAT yang dilakukan sudah efektif dan memuaskan pemohon pengurusan STNK, BPKB, serta pajak kendaraan yang dinilai dari mutu pekerjaan, ketetapan waktu atau volume pekerja, pengetahuan dan inisiatif pegawai, serta sikap kerja yang telah diberikan dalam proses pelayanan kepada masyarakat.
4. Ananda, P.R.D., Kumadji, S., dan Husaini, A., 2015 Sosialisasi Perpajakan (X1), Tarif Pajak (X2), Pemahaman Perpajakan (X3), Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Sosialisasi perpajakan, tarif pajak dan pemahaman sanksi memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajibPajak
5. Cahyadi, I.M.W dan Jati,I.K., 2015 Kesadaran Wajib Pajak (X1),Sosialisasi Perpajakan (X2),Akuntabilitas Pelayanan Publik (X3),Sanksi Perpajakan

(X4),Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi perpajaka berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar

6. Farandy R.M., 2018 Sanksi Administrasi (X1), Tingkat Pendapatan (X2), Modernisasi Sistem Administrasi (X3), Kepatuhan Wajib Pajak (Y) 1)Terdapat pengaruh positif variabel Administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak 2)Terdapat pengaruh positif variabel tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak 3)Terdapat pengaruh positif variabel modernisasi sistem administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak.
7. Amri H., Syahfitri I D., 2020 Pengetahuan Perpajakan (X1), Sosialisasi Perpajakan (X2), Kesadaran Pajak (X3), Sanksi Pajak (X4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) 1) Terdapat pengaruh positif variabel pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak 2) Tidak terdapat pengaruh variabel sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak 3) Terdapat pengaruh positif variabel kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak 4) Terdapat pengaruh positif variabel Sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
8. Apriyani Chintya P., 2020 Tarif Pajak (X1), Metode Pembayaran (X2), Sanksi Perpajakan (X3), Kepatuhan Wajib Pajak (Y) 1)terdapat pengaruh negatif signifikan variabel tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. 2) terdapat pengaruh positif tidak signifikan pada variabel metode pembayaran terhadap kepatuhan wajib pajak. 3) terdapat pengaruh positif signifikan pada variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **1.4.2 Signifikansi Praktis**

Berbagai temuan penelitian diharapkan bisa digunakan untuk memberikan rekomendasi aspek-aspek yang perlu diperhatikan oleh sumber daya manusia, khususnya di Kantor Cabang SAMSAT Dispenda Propinsi Jawa Barat Kabupaten Bekasi. Penelitian ini diharapkan memberikan masukan kepada Kantor Cabang SAMSAT Dispenda Propinsi Jawa Barat Kabupaten Bekasi agar semakin baik di masa yang akan datang dalam pelayanan kepada masyarakat.

Secara sosial, penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam memberikan kesadaran kepada masyarakat secara luas akan pentingnya membayar pajak, dengan terbentuknya kesadaran tersebut, diharapkan bisa memberikan kontribusi pada pemerintah dalam berpartisipasi dalam membayar pajak di Kabupaten Bekasi.

## **1.5 Sistematika Penelitian**

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, signifikansi penelitian dan sistematika penulisan.

### **Bab II Kajian Pustaka**

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang mendukung penelitian, kerangka pemikiran serta definisi operasional.

### **Bab III Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, data yang dibutuhkan, teknik pengumpulan data, dan Teknik analisis data.

### **Bab IV Pembahasan Hasil Penelitian**

Bab ini diawali dengan menyajikan gambaran umum Kota Bekasi, Profil Kantor Cabang SAMSAT Dispenda Propinsi Jawa Barat Kabupaten Bekasi, adanya Struktur Organisasi, tugas pokok dan fungsi pada Kantor Cabang SAMSAT Dispenda Propinsi Jawa Barat Kabupaten Bekasi, kemudian menyajikan pembahasan yang dibahas dalam penelitian dan menyajikan hasil dari penelitian.

### **Bab V Kesimpulan**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari pembahasan dalam penelitian, analisis hasil wawancara dengan pegawai Kantor Cabang SAMSAT Dispenda Propinsi Jawa Barat Kabupaten Bekasi dan masyarakat Kabupaten Bekasi, kemudian memberikan rekomendasi berupa saran kepada Kantor Cabang SAMSAT Dispenda Propinsi Jawa Barat Kabupaten Bekasi.