

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan negara, Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang menegaskan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas yaitu, cepat, tepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Selain itu, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak Daerah dan retribusi daerah mengatur bahwa pengelolaan pajak daerah, termasuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), harus dilakukan secara profesional kepada masyarakat.

Menurut Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 60 tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor mengatur secara rinci mengenai tata cara pemungutan, pembayaran, dan memberikan kemudahan bagi wajib pajak, pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor juga diatur dalam peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2025 mengatur mengenai objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang merupakan kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.

Kabupaten Hulu Sungai Tengah merupakan Kabupaten di Provinsi Kalimantan Selatan yang diberi wewenang untuk memungut Pajak Kendaraan Bermotor sendiri yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor disetiap kabupaten yang ada di Provinsi Kalimantan Selatan. Dalam pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor yang diselenggarakan oleh oleh unit kantor pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) ini melibatkan instansi pemerintah, yaitu: Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Republik Indonesia, Jasaraharja, dan Bank Kalsel. Pada proses pencatatan, pengesahan, dan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sehingga masyarakat mudah dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Proses pemungutan pajak kendaraan bermotor saat ini masih belum optimal karena, masih rendahnya partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu yang disebabkan oleh banyak faktor antara lain, seperti kurang giatnya aparat dalam melakukan penagihan, selain itu banyak wajib pajak (WP) yang berdomisili jauh dari kantor samsat sehingga sulit untuk menjangkau tempat tersebut. Mengingat jumlah kendaraan yang terus meningkat setiap tahunnya sehingga dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor harus lebih efektif lagi terutama dalam penagihan pajak kendaraan bermotor.

Dalam pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Tengah ditemukan fenomena-fenomena atau permasalahan, yaitu :

1. Sikap pegawai yang kurang ramah saat melayani pengunjung atau wajib pajak (WP), tanggapan yang diberikan pegawai samsat dengan raut muka menandakan ketidaksukaan dengan kedatangan pengunjung dan menjawab singkat, Hal ini bersumber dari hasil observasi peneliti. Kondisi ini bahkan mendorong masyarakat untuk menyampaikan keluhan mereka ke media sosial.
2. Ketidaktepatan waktu pelayanan dikantor samsat kabupaten Hulu Sungai Tengah, pada saat proses perpanjangan STNK dan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), dimana keterlambatan melebihi waktu standar misalnya, lebih dari 15-30 menit yang disebabkan ada masalah dan gangguan jaringan, ketidaklengkapan data wajib pajak (WP) atau data kendaraan, seperti perbedaan identitas atau dokumen yang belum sesuai. Kondisi ini menyebabkan ketidaknyamanan bagi wajib pajak (WP). Sumber ini didapat dari hasil observasi peneliti.
3. Terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana seperti halnya kursi tunggu pengunjung terutama saat membludaknya wajib pajak pada saat perpanjangan STNK dan pembayaran pajak tahunan yang disebabkan oleh keterbatasan ukuran ruangan yang tersedia. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan untuk pengunjung/wajib pajak (WP) yang datang, pengunjung yang datang harus ada yang berdiri untuk menunggu. Sumber ini didapat dari hasil observasi peneliti.

4. Kurangnya informasi yang jelas tentang pajak kendaraan bermotor (PKB), seperti besaran tarif pajak dan persyaratan dokumen yang diperlukan, menyebabkan kebingungan bagi wajib pajak (WP) saat mengurus perpanjangan STNK dan pembayaran pajak tahunan. Sumber ini didapat dari hasil observasi peneliti.

Kualitas pelayanan adalah karakteristik dan atribut dari suatu pelayanan yang dapat memuaskan kebutuhan, dan harapan pelanggan/pengunjung, kualitas pelayanan menggambarkan sejauh mana pelayanan yang mampu diberikan untuk memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan, sehingga menimbulkan rasa puas dan loyal terhadap layanan tersebut. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan wajib pajak dan tingkat kepatuhan dalam membayar pajak contohnya dalam pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat, pelayanan yang berkualitas akan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban dalam membayar pajak. Definisi utama Zeithaml, Parasuraman, dan Berry model SERVQUAL, dalam (Harbani Pasalong, 2019:155) untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu: Reliability (Realibilitas), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati), Tangibles (Bukti Fisik).

Berdasarkan penjelasan diatas penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang perpajakan kendaraan bermotor yang dituangkan dalam judul **“Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan fenomena masalah diatas, maka yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Sebagaimana teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry model SERVQUAL, dalam (Harbani Pasalong, 2019:155), mengacu pada dimensi kualitas pelayanan, ada 5 fokus penelitian yang meliputi:

1. *Reliability* (keandalan)
2. *Responsiveness* (daya tanggap)
3. *Assurance* (Jaminan/ kepastian)
4. *Empathy* (empati)
5. *Tangibles* (bukti fisik)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan fokus penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor yang diberikan oleh kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah yang di fokuskan pada dimensi SERVQUAL, yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan/kepastian), *Empathy* (empati) dan *Tangibles* (bukti fisik).
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Tengah?

Manfaat yang di harapkan dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 (dua) antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang pelayanan publik dengan model SERVQUAL (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles*) untuk menganalisis kekurangan persepsi wajib pajak (WP) terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi atau masukan yang berguna bagi pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah khususnya pada kantor Samsat Barabai untuk meningkatkan kualitas pelayanan PKB, seperti perbaikan fasilitas (misalnya, kursi tunggu

dan ruang prioritas), pelatihan petugas, dan mengurangi keterlambatan lebih dari 15-30 menit, serta dapat menjadi acuan pada penelitian selanjutnya yang relevan atau sejenis.

3. Bagi mahasiswa dan peneliti yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk memperkaya kajian tentang pelayanan publik khususnya peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah.