

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman menuntut kita secara umum, masyarakat agar dapat berpikir cepat dalam menanggapi perubahan dalam konteks pemerintah juga perlu adanya perubahan disemua aspek untuk menekuni kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat pula. Apalagi fungsi pemerintahan sebagai pelayan publik merupakan substansi yang sangat penting dan selalu menjadi tolak ukur terhadap kinerja pemerintah.

Tugas pemerintah pada hakikatnya adalah mengatur dan melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Komitmen ini hanya bisa dipegang kalau rakyat merasa bahwa pemerintah yang berjalan masih mengarah pada upaya untuk melindungi dan melayani masyarakat. Dengan adanya UU No 32 Tahun 2004 Tentang pemerintah pusat dan daerah, maka setiap daerah hendaknya mampu mengurus sendiri urusan rumah tangga. Dengan adanya otonomi yang luas, keberadaan pemerintah daerah untuk melayani kebutuhan masyarakat semakin meningkat, dimana pemerintah daerah dituntut untuk mengaktualisasi isi otonomi agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sampara berpendapat bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan lainnya atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan public menurut surat keputusan menteri pendayaguna Aparatur Negara (KEMENPAN) NO:63/kep/m.PAN/2003 adalah segala upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sementara itu Undang-undang No. 25 Tahun 2009. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan pendukung atas barang, jasa, dan atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara publik. Organisasi penyelenggaraan pelayan sebagaimana maksud diatas, pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintah karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan dampak yang luas dan memuaskan bagi pelayanan kepada masyarakat. Adanya pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintahan daerah yang memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan melalui jalur birokrasi yang lebih praktis, tidak berbelit-belit, dan sekaligus membuka peluang bagu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



pemerintah daerah di dalam melakukan inovasi dan kreasi-kreasi dalam pemnerian dan peningkatan kualitas pelayanan publik diseluruh wilayah Indonesia khususnya diprovinsi Riau, sehingga dalam pelaksanaan pemnerian pelayanan kepada masyarakat terlebih dahulu perlu diinformasikan kepada pengguna layanan mengenai standar pelayanan.

Untuk memberikan kualitas dan kuantitas pelayanan yang baik, akan berdampak pada kepuasan dan kepercayaan terhadap pelayan tersebut, sebab pelayanan menjadikan tolak ukur keberhasilan dalam suatu organisasi ataupun instansi pemerintahan untuk memnuhi kegiatan masyarakat. Sehingga birokrasi dituntut untuk terus-menerus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khusus dalam bidang pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) yang merupakan salah satu penerimaan pajak provinsi berdasarkan UU 28 tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah. Sehingga mempengaruhi tingginya pendapatan suatu daerah. Oleh karan itu, perlu adanya optimalisasi dari penerima PKB melalui berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sector pajak, dimana salah satunya dengan cara meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak kendaraan bermotor melalui pemberian kualitas pelayanan yang optimal. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan berdampak pada kepuasan wajib pajak sehingga diharapkan wajib pajak patuh dan sadar dalam membayar/melunasi pajak kendaraan bermotor.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sistem administrasi manunggal di bawah satu atap(SAMSAT) pekanbaru selatan merupakan suatu wadah yang melaksanakan tugas bersana-sama dengan 3 instansi yaitu: Dinas Pendapatan Provinsi Riau, Direktorat lalu lintas kepolisian, dan PT. Jasa Raharja. Yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, pembayaran bea balik nama kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan.

Untuk pelayanan di Kantor Samsat ini berbeda dengan Kantor Dinas lainnya. Dimana Kantor ini memberikan pelayanan dari hari senin sampai sabtu, sedangkan kantor dinas lain umumnya memberikan pelayanan dari hari senin sampai hari jum'at. Dan untuk memperpanjang STNK membutuhkan waktu 1 hari.

Tabel 1.1

Jumlah data pemilik kendaraan bermotor (R2) Kota Pekanbaru

NO	KETERANGAN	UNIT
1	Jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2014	228.352
2	Jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2015	203.925
3	Jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2016	114.366
4	Jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2017	74.624

SUMBER: Dilantas Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jadi dapat disimpulkan tahun 2017 pertumbuhan kendarana bermotor mencapai 74.624 unit, jumlah ini jauh menurun jika dibandingkan pertumbuhan kendaraan bermotor pada tahun 2014 jumlah kendaraan bermotor itu mencapai 228.352 unit dan 2015 silam yang mencapai 203.925 unit dan pada tahun 2016 mencapai 114.366 unit. Jadi jumlah keseluruhannya 621.267 unit.

Tabel 1.2

Jumlah data pemilik kendaraan bermotor (mobil R4) Kota Pekanbaru

NO	KETERANGAN	UNIT
1	Jumlah kendaraan bermotor (mobil R4) pada tahun 2014	30.684
2	Jumlah kendaraan bermotor (mobil R4) pada tahun 2015	19.776
3	Jumlah kendaraan bermotor (mobil R4) pada tahun 2016	15.794

SUMBER: *Dilantas Kota Pekanbaru*

Jadi dapat disimpulkan tahun 2014 pertumbuhan kendarana bermotor (mobil R4) mencapai 30.684 unit, jumlah ini jauh menurun jika dibandingkan pertumbuhan kendaraan bermotor (mobil R4) pada tahun 2015 jumlah itu mencapai 19.776 unit dan 2016 silam yang mencapai 15.794 unit. Jadi jumlah keseluruhannya 66.264 unit.

Tabel 1.2

**Perkembangan Penerima Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Unit
 Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan Tahun 2014-2016.**

Tahun	Target	Realisasi	Persentase(%)
2014	Rp. 738,895,155,976.74	Rp. 752,936,238,238.00	101.90
2015	Rp. 785,271,103,171.26	Rp. 802,073,723,877.00	102.14
2016	Rp. 848,060,682,239.02	Rp. 847,541,057,849.00	99.94

Sumber : UPT Pendapatan Pekanbaru Selatan

Dari tabel 1.2 menunjukkan bahwa Penerimaan PKB Pada setiap tahunnya mengalami peningkatan ini terjadi karena setiap tahunnya peningkatan jumlah kendaraan yang dimiliki oleh masyarakat pekanbaru khususnya pekanbaru selatan, secara otomatis menunjukkan bahwa wajib pajak PKB meningkat. Namun pada tahun 2016 ini menurun yang sebenarnya targetnya Rp. 848,060,682,239.02 kini Realisasinya Rp.847,541,057,849.00 .

Hal ini mengindikasikan terjadi penurunan kepemilikan kendaraan bermotor dan penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) di kota pekanbaru selain jumlah kepemilikan kendaraan bermotor dan penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) yang mengalami penurunan yang signifikan masih dijumpai permasalahan dari wajib pajak yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan SAMSAT Pekanbaru Selatan.

Dengan pelayanan yang baik,(tepat, berdaya guna dan berhasil guna) dan profesional dapat dicegah dan ditanggulangi permasalahan lalu lintas missal kecelakaan,ketertiban lalu lintas,kemacetan dan lain-lain. Hali ini juga sejalan dengan wacana reformasi kepolisian yaitu perbaikan ditubuh polri setelah lepas dari TNI dan Mandiri sebagai pelayan dan pelindung masyarakat yang menjunjung profesionalisme. Namun kenyataan yang terjadi adalah berbeda. Kantor pelayanan ini dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat terkesan lambat, sehingga tidak jarang masyarakat lebih senang memilih jalan pintas dengan membayar sejumlah uang lebih. Ketersediaan asaran yang tidak memadai untuk menguji sebagai syarat administrasi pengurusan, serta kapasitas ruang yang tidak memadai lagi dengan kebutuhan saat ini atau beberapa tahun kedepan. Jika hal ini terus berlanjut maka penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dalam sistem administrasi ini akan semakin besar.

Untuk itulah diperlukan fasilitas kantor pelayanan terpadu sistem administrasi dan indentifikasi pengemudi dan kendaraan yang resrepresentative yang modern sehingga memberikan kemudahan bagi warga masyarakat untuk menyelesaikan kewajiban mereka. Selian itu, sekaligus juga sebagi kantor satuan lalu lintas guna memberikan pelayanan yang menyeluruh dalam berlaku lintas dijalan oleh petugas kepolisian lalu lintas.

Kantor UPT pendapatan pekanbaru selatan (Samsat) bertempat di jalan Jendral Sudirman. Dimana semua pelayanan berada disatu kantor tersebut,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



sehingga kantor tersebut menjadi lebih sempit dan banyak wajib pajak kebingungan dalam menyelesaikan urusannya. Selain itu, fasilitas yang diberikan kurang memadai, terutama fasilitas ruang tunggu dan jumlah kursi yang disediakanpun terbatas sehingga masyarakat harus rela berdiri untuk menunggu antrian dan tempat parkir yang kurang memadai, serta keramahan petugas di nilai kurang dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Untuk pelayanan terhadap wajib pajak sendiri dinilai masih kurang bagus, karena wajib pajak harus menunggu lama untuk menyelesaikan satu urusan, dan melihat bahwa wajib pajak banyak dari berbagai kalangan, yaitu dari kalangan muda sampai tua, sehingga petugas yang melayani harus bisa menyesuaikan dengan keadaan tersebut dan kurangnya keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Masalah yang lainnya terdapat pada peningkatan pelayanan terhadap ibu hamil, ibu menyusui dan lansia diperlakukan dengan khusus. Dimana untuk ibu hamil atau menyusui dan lansia tidak perlu mengantarkan formulir dan persyaratan-persyaratan ke loket yang telah disediakan padan UPT tersebut, karena ada pegawai yang akan melakukan proses pembayaran tersebut.

Peningkatan pelayanan tersebut sudah dibuat pada 07 januari 2014, tetapi seiring waktu berjalan pelayanan khusus tersebut malah memudar dari tahun ke tahun, apa pegawainya sudah tidak niat untuk melayani masyarakat. Dan fasilitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



yang disediakan juga kurang memadai dari kursi atau tempat duduknya,terkadang dari banyak sekian yang melakukan membayar kewajibannya mereka rela berdiri diluar untuk menunggu antriannya. Dan fasilitas yang lain seperti mesin foto copy masih kurang, ada toko mesin foto copy tapi pisah dari gedung UPT tersebut sehingga mereka harus rela berjalan untuk memfoto copy berkas apa bila persyaratan yang lain kurang.

Bagaimana dengan pelayanan khusus tersebut untuk ibu hamil dan lansia apakah mereka harus berdiri lama untuk menunggu antrian tersebut, dan rela berjalan untuk memfotocopy yang pisah dari kantor UPT tersebut.

Untuk pelayanan yang lain masalah pembuatan plat kendaraan apa bila plat tersebut sudah habis masanya, disini kasus penulis alami dimana mengurus plat kendaraan itu sangat lama jangaka, pelayanan pegawai tersebut menunda sampai kurun waktu 2 atau 3 tahun, tetapi apa bila pegawai disana mengurus plat kendaraan bisa memakan waktu seminggu atau sampai dua minggu paling lamanya. Saya sebagai penulis tidak adil apa bila pelayanan dilakukan seperti itu.

Di kantor UPT Samsat Pekanbaru Selatan ada yang mengeluh karena lambatnya proses pelayanan dikantor tersebut. Jika warga ramai membayar pajak kendaraan bermotor pelayanan lama selesainya, sehingga ada yang menunggu sampai empat jam namun tak kunjung dipanggil namanya hari itu. Fasilitas ruang tunggu kurang memadai,petugas pelayanan terbatas,mesin foto copy punya hanya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

beberapa, kondisi ini yang membuat pelayanan lama selesainya, dan wargapun lama menunggu.

Berdasarkan penjelasan di atas sebenarnya bahwa pajak sangat penting untuk menunjang semua penyelenggaraan pemerintah dan masyarakat luas dan pelayanan dikantor samsat ini sangatlah penting, dimana pelayanan yang baik maka akan semakin mudah wajib pajak untuk menyelesaikan urusannya dikantor samsat, maka sangat diperhatikan pelayanan dikantor samsat ini. Namun pelayanan harus semakin ditingkatkan lagi. Berdasarkan penjelasan di atas penulis memiliki keinginan untuk menambah ilmu pengetahuan tentang bagaimana prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor UPT pendapatan pekanbaru Dinas Pendapatan Provinsi Riau, dengan judul: **“Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Samsat Pekanbaru Selatan”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Prosedur Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Pekanbaru Selatan?
2. Apa saja kendala yang dialami oleh wajib pajak pada pelayanan kantor samsat pekanbaru selatan?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3.1 Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penulisan ini adalah:

1. untuk mengetahui Prosedur Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat pekanbaru selatan.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala-kendala yang dialami oleh wajib pajak yang ada pada kantor samsat pekanbaru selatan

1.3.2 Manfaat Penelitians

- a. Dengan ini diharapkan dapat menjadi informasi kepada wajib pajak, khususnya terhadap wajib pajak kendaraan bermotor (PKB).
- b. Dengan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan,maupun wawasan bagi pembaca khususnya bagi penulis.
- c. Sebagai bahan informasi,referensi dan masukan untuk penelitian yang melakukan penelitian pada permasalahan yang sama.

1.4 Sistematika Penulisan

sistematika penulisan berisikan bab demi bab dalam laporan penelitian yang terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan mengemukakan teori yang melandasi pembahasan skripsi yang berhubungan dengan judul penelitian dan variable penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sample.

BAB IV: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan gambaran umum tentang objek yang akan diteliti. Dari sejarah objek yang diteliti, struktur organisasi objek yang diteliti, dan tufoksinya.

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

pada bab ini akan membahas hasil penelitian dari penelitian tentang perilaku pelayanan yang ada pada kantor SAMSAT Pekanbaru selatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI: PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan hasil penelitian serta kritik dan saran yang membangun objek penelitian.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.