

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Prosedur

2.1.1. Pengertian Prosedur

Menurut Soemohadiwidjojo (2017a:90) mengemukakan bahwa “prosedur adalah dokumen yang lebih jelas dan rinci untuk menjabarkan metode yang digunakan dalam mengimplementasikan dan melaksanakan kebijakan dan aktivitas organisasi seperti yang ditetapkan dalam pedoman”.

Menurut Soemohadiwidjojo (2017b:91) menyimpulkan bahwa: Prosedur merupakan instruksi tertulis sebagai pedoman dalam menyelesaikan sebuah tugas rutin atau tugas yang berulang (*repetitive*) dengan cara yang efisien dan efektif untuk menghindari terjadinya variasi atau penyimpangan yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan dan prosedur mempunyai langkah-langkah tersendiri, langkah tersebut dilakukan untuk menjamin kualitas produk yang disampaikan kepada pelanggan.



Menurut Mulyadi dalam (Malau, 2016). Prosedur adalah “suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.”

Berdasarkan dari definisi diatas dapat diambil kesimpulan, bahwa prosedur adalah dokumen yang lebih jelas dan rinci untuk menjabarkan metode yang digunakan dalam melaksanakan kebijakan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

2.2. Administrasi

2.2.1. Pengertian Administrasi

Menurut Siagian dalam (Hakim, Fitriyah, & Margono, 2015) administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan daripada keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Sedangkan menurut Sondang dalam (Wijaya & Irawan, 2018) “administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Menurut White dalam Priansa & Damayanti (2015:3) menyatakan bahwa administrasi adalah “suatu proses yang umum ada pada usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil”.

Berdasarkan dari definisi diatas dapat diambil kesimpulan, bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Atmosoedirdjo, Syuhadhak dalam (Hakim, Fitriyah & Margono 2015) pengertian administrasi dapat digolongkan menjadi 2 (dua), yaitu :

1. Administrasi dalam arti sempit

Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang berhubungan dengan pengumpulan, perekaman dan pengolahan bahan-bahan keterangan (data/informasi) secara teratur dan sistematis, sedemikian rupa sehingga



diperoleh gambaran secara menyeluruh dari bahan-bahan keterangan tersebut beserta hubungannya satu sama lain.

2. Administrasi dalam arti luas

Administrasi dalam arti luas adalah pengurusan suatu usaha atau organisasi besar, dari negara, provinsi dan sebagainya.

2.2.2. Ciri-ciri Administrasi

Menurut Gaol (2015:23) setelah mengetahui beberapa definisi administrasi, maka ciri-ciri administrasi dapat digolongkan atas :

1. Sekelompok orang, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dilakukan oleh lebih dari satu orang.
2. Kerja sama, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dua orang atau lebih bekerja sama.
3. Pembagian tugas, artinya kegiatan administrasi bukan sekedar kegiatan kerja sama, melainkan kerja sama tersebut harus didasarkan pada pembagian kerja yang jelas.
4. Kegiatan yang runtut dalam suatu proses, artinya kegiatan administrasi berlangsung dalam tahapan-tahapan tertentu secara berkesinambungan.
5. Tujuan, artinya sesuatu yang diinginkan untuk dicapai melalui kegiatan kerja sama.



2.3. Pengertian Pelayanan

Menurut (Nurhadi, 2016) mendefinisikan pelayanan adalah “aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang

atau jasa dari satu pihak kepada pihak yang lain. Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman”.

Menurut Gronroos dalam (Ratminto & Winarsih, 2016) pelayanan yaitu : suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam (Angraeni, Dhiana Paramita, & Warso, 2016) adalah “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan untuk memberikan pemenuhan kebutuhan pihak lain baik dalam bidang barang atau jasa.



2.3.1. Model Segitiga Pelayanan (*The Service Triangle*)

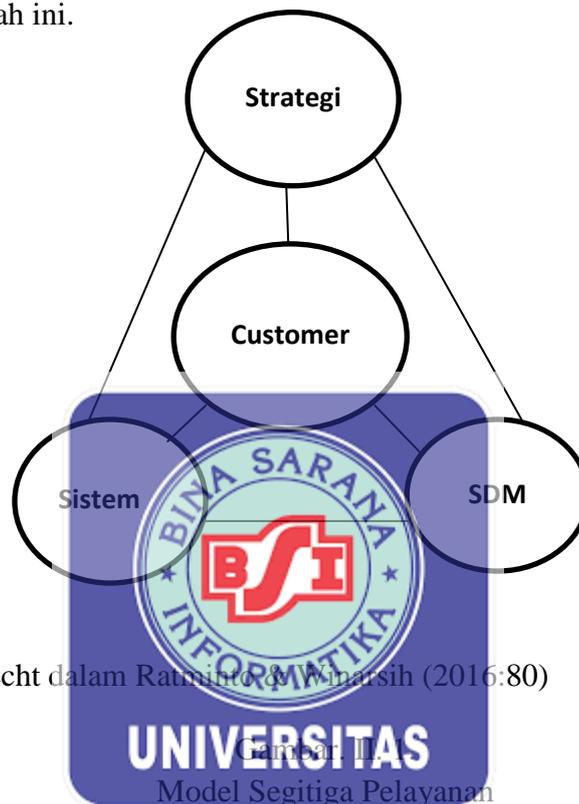
Menurut Albret dan Zemke dalam Ratminto & Winarsih, (2016:80) mengemukakan bahwa organisasi-organisasi yang bergerak dibidang pelayanan yang sangat berhasil memiliki 3 (tiga) kesamaan, yaitu :

1. Disusunnya strategi pelayanan yang baik
2. Orang di garis depan yang berorientasi pada pelanggan/konsumen
3. Sistem pelanggan yang ramah

Setiap organisasi harus memenej tiga faktor tersebut untuk mewujudkan kepuasan pelanggan. Interaksi di antara strategi, sistem, dan orang digaris depan

serta pelanggan akan menentukan keberhasilan manajemen dan kinerja pelayanan organisasi tersebut.

Interaksi di antara empat faktor tersebut dikonsepsikan Albret dan Zemke sebagai *The Service Triangle* sebagai mana dapat dilihat modelnya dalam gambar di bawah ini.



Sumber : Albrecht dalam Ratminto & Winarsih (2016:80)

Gambar 1.1 Model Segitiga Pelayanan

2.4. Pengertian Pelayanan Prima

Menurut Rahmayanty (2017: 18) pelayanan prima adalah : pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan *emphaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.

Menurut (IBI & LSPP 2014: 76) “pelayanan Prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima. *Service Excellent* menggambarkan etos/budaya kerja suatu perusahaan/bank/organisasi dan karyawannya”.

Sedangkan menurut (Supeno, 2018) “pelayanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan istimewa yang terbaik. Pelayanan prima menggambarkan etos/budaya kerja suatu perusahaan atau organisasi dan karyawannya”.

Berdasarkan pengertian di atas dapat di simpulkan bahwa pelayanan prima merupakan layanan yang memiliki kualitas, bermutu tinggi yang menggambarkan etos/budaya kerja suatu perusahaan atau organisasi dan karyawannya.

2.5. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Rahmayanty (2017:85) Pelayanan Publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Rahma (2018:147). Pelayanan Publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan”.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dalam Ratminto & Winarsih (2014:18). Pelayanan publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.



Berdasarkan definisi diatas pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk pelayanan publik baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada perinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.5.1. Kualitas Layanan Publik

Menurut Tjiptono dalam (Kolianan, Liliweri, & Tamunu, 2016) Kualitas layanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen.



Namun demikian setia jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintahan tentu mempunyai kriteria kualitas tersendiri. Hal ini tentu terkait erat dengan atribut pada masing-masing jenis pelayanan. Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas tersebut menurut Tjiptono dalam (Kolianan 2016) adalah :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

2.5.2. Jenis Pelayanan Publik

Menurut (Ferdiansyah & Hidayat, 2014) kewajiban Pemerintah adalah “memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah, maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara”.

Menurut (Ferdiansyah & Hidayat, 2014) bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin



Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/ Penguasaan Tanah dan sebagainya.

2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

2.6. Pengertian Pajak

Menurut (Mulyanti & Sry Soeharty, 2016) “pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas. Semakin besarnya pengeluaran, maka pemerintah akan menuntut peningkatan penerimaan negara”.



Definisi pajak yang dikemukakan oleh Adriani P. JA dalam buku Moh Zain dalam (Awaluddin, Nurnaluri, & Damayanti, 2017) menjelaskan bahwa :

Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut (Ma'ruf, Rares, & Ruru, 2017) “Pajak merupakan iuran rakyat (masyarakat) terhadap Negara, iuran yang dimaksud berupa uang yang sifatnya memaksa agar mendorong kenaikan pendapatan daerah dalam rangka mensejahterakan masyarakat banyak”.

Berdasarkan pengertian diatas pajak dapat diartikan sebagai penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat yang sifatnya memaksa agar mendorong kenaikan pendapatan daerah dalam rangka mensejahterakan masyarakat banyak.

2.7. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut (Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 33 Tahun 2013) yaitu: Pajak kendaraan bermotor selanjutnya disingkat PKB adalah “pajak yang dipungut atas kepemilikan dan /atau penguasaan kendaraan bermotor”.

Menurut (Aswati, Mas'ud, & Nudi, 2018) Pajak kendaraan bermotor (PKB) menyatakan bahwa:

Pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor (kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bergerak.

Menurut (Soleh, 2016) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menyatakan bahwa:

Pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor (kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bergerak).

Berdasarkan pengertian para ahli diatas pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah “pajak yang dipungut atas kepemilikan bermotor berupa kendaraan roda dua atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor”.

2.8. Pengertian menurut (Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 33 Tahun 2013) Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor BAB II yaitu:

Pasal 4

Dengan nama PKB, dipungut pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor di Daerah.

Pasal 5

Objek pajak meliputi;

- a. Kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor di daerah, termasuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor beserta gandengannya, alat-alat berat dan alat-alat besar di jalan darat.

Pasal 7

Subjek PKB adalah orang pribadi, badan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, pemerintah Kabupaten/Kota, pemerintah Daerah, TNI dan Polri yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor.

Paragraf 4

Wajib pajak

Pasal 8

1. Wajib pajak adalah orang pribadi, Badan, Pemerintahan, Pemerintahan Daerah, pemerintahan kabupaten/kota, pemerintah Daerah, TNI dan Polri yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor.
2. Yang bertanggung jawab atas pembayaran PKB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) yaitu:
 - a. Orang pribadi, adalah orang yang bersangkutan, kuasanya, ahli waris dan/atau pengampunya, dengan ketentuan :



- 1) Orang yang bersangkutan, yaitu sebagai pemilik sesuai dengan hak kepemilikannya;
- 2) Orang atau badan yang memperoleh kuasa dari pemilik kendaraan bermotor ;
- 3) Ahli waris; dan
- 4) Pengampu

b. Badan, diwakili oleh pengurus atau kuasanya; dan

c. Pemerintah, pemerintah Daerah, pemerintah Kabupaten/kota Pemerintah Daerah, TNI, dan Polri , oleh pengguna barang atau kuasa pengguna barang.

3. Wajib pajak perorangan atau Badan sebagai pemilik terakhir kendaraan bermotor yang jumlah pajaknya sebagian atau seluruhnya belum dilunasi, bertanggungjawab untuk melunasi kewajibannya.

Bagian Kedua

Pendataan dan Pendaftaran

Pasal 9

1. Untuk mendaftarkan data dan/atau informasi mengenai objek dan subjek PKB, dilaksanakan pendataan dan/atau pendaftaran terhadap :
 - a. Objek pajak dan subjek pajak yang berdomisili di Daerah;
 - b. Wajib pajak yang berdomisili di Daerah dan memiliki objek kendaraan bermotor yang mengalami perubahan objek dan subjek pajak, dengan menggunakan formulir pendaftaran.
2. Formulir pendaftaran yang telah diterima Wajib pajak harus diisi dengan jelas, lengkap dan benar serta ditandatangani Wajib Pajak atau kuasanya, dan



disampaikan kepada Dinas melalui Cabang Dinas sesuai jangka waktu yang ditentukan, yaitu :

- a. Kendaraan bermotor baru dan mutasi masuk dari luar provinsi, paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender, dengan ketentuan :
 - 1) Kendaraan bermotor baru yang berasal dari *dealer/sub dealer*, dihitung sejak tanggal faktur;
 - 2) Kendaraan bermotor yang berasal dari kops Diplomatik/Korps konsuler, tenaga ahli asing yang diperbantukan di Indonesia dan Badan-badan Internasional, dihitung sejak tanggal kuitansi pembelian;
 - 3) Kendaraan bermotor mutasi masuk dari luar provinsi, dihitung sejak tanggal surat keterangan Fiskal Antar Daerah.
 - b. Kendaraan bermotor yang mengalami perubahan ojek dan subjek, paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender, dalam hal kendaraan bermotor yang masa pajaknya masih berlaku maka penetapan PKB diperhitungkan sampai dengan tanggal berakhirnya masa PKB, meliputi :
 - 1) Kendaraan bermotor yang berasal dari lelang kendaraan bermotor milik Badan, Pemerintah, Kabupaten/Kota Pemerintah Daerah, TNI dan Polri;
 - 2) Kendaraan bermotor yang berubah bentuk;
 - 3) Kendaraan bermotor yang berubah fungsi;
 - 4) Kendaraan bermotor yang berubah mesin;
 - 5) Kendaraan bermotor hibah;
 - 6) Kendaraan bermotor waris;
 - 7) Kendaraan bermotor yang ganti kepemilikan.
3. Dalam hal pengisian formulir pendaftaran Oleh Wajib pajak tidak dilakukan



dan/atau tidak disampaikan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat 2 (dua), maka Wajib pajak yang bersangkutan dikenakan sanksi administratif.

4. Dalam hal jatuh tempo 1 (satu) bulan bertepatan dengan hari libur atau hari yang diliburkan sebagai mana dimaksud ayat 2 (dua) huruf a angka 1 (satu) sampai dengan angka 3 (tiga), maka formulir pendaftaran di sampaikan paling lambat pada hari kerja sebelum hari libur atau hari yang diliburkan.
5. Pengembalian formulir pendaftaran bagi kendaraan bermotor mutasi masuk antara Kabupaten/Kota dalam provinsi dan mutase masuk dalam satu kabupaten/kota, disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender.
6. Pendaftaran kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak tahunan, paling lambat pada tanggal berakhirnya masa PKB, tanpa menggunakan formulir pendaftaran, dengan ketentuan dalam hal akhir masa pajak bertepatan dengan hari libur atau hari yang diliburkan, maka pendaftaran dilakukan pada hari kerja berikutnya, dengan tidak dikenakan sanksi administrasi berupa denda.
7. Dalam hal keadaan kahar yang menyebabkan pelayanan pendaftaran tidak biasa dilakukan karena suatu hal seperti kerusakan software, hardware, jaringan komputer, sarana penunjang lainnya dan hal lain yang dapat dipertanggung jawabkan bertepatan dengan tanggal berakhirnya masa PKB, maka pendaftaran dilakukan pada hari kerja berikutnya dengan tidak dikenakan sanksi administratif berupa denda, serta dibuatkan berita acara yang dibuatkan berita acara yang ditandatangani oleh Dinas dan Instansi terkait padda kantor Bersama SAMSAT.



8. Tata cara penyelenggaraan pendaftaran dalam keadaan kahar sebagai mana dimaksud pada ayat 7 (tujuh), ditetapkan dengan Praturan Kepala Dinas.

Paragraf 1

Pembayaran

Pasal 18

1. Pembayaran PKB dapat dilakukan dikantor Samsat, Samsat Outiet, Samsat *Drive Thru*, Samsat Keliling, Samsat Elektronik (e-Samsat) dan/atau tempat lainnya yang ditentukan oleh Dinas.
2. Pembayaran PKB sebagaimana dimaksud pada ayat dapat dilakukan secara tunai atau melalui transaksi elektronik.
3. Pembayaran PKB wajib dilakukan paling lambat pada tanggal jatuh tempo.
4. Besaran pajak yang harus dibayar yang tercantum dalam NPPKB dan SKPD/dokumen lain yang dipersamakan, harus dilunasi sekaligus.
5. Pembayaran dianggap sah, apabila bukti penerimaan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)/dokumen lain yang dipersamakan, telah divalidasi sebagai bukti pembayaran atas pajak terutang.
6. Pembayaran PKB diterima oleh bendahara penerimaan pembantu pada Dinas yang ditunjuk oleh Gubernur melalui petugas Bank yang ditunjuk, selanjutnya ditatausahakan dan disetorkan ke kas Daerah, paling lambat 1x24 jam.

