

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi/pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Hakekatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat atau *public servant*. Sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan administrasi pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa maupun administratif pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Administrasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Cinere kota Depok merupakan salah satu instansi pemerintahan Provinsi Jawa Barat, yang bertugas memberikan pelayanan berupa barang dan jasa secara langsung dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) atau dalam bahasa Inggris *one roof system* adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk

untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat administrasi pelayanan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat, yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT Cinere Kota Depok merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Badan Pendapatan Daerah (Dispenda), dan PT Jasa Raharja (Persero).

Pelayanan SAMSAT Cinere Kota Depok, telah diatur dalam UU Nomor 28 tahun 2009 tentang pajak Daerah Retribusi, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah salah satu sumber penerimaan Pajak Daerah yang dinilai cukup besar peranannya dalam salah satu Pendapatan Asli Daerah (PAD). Hampir setiap lapisan masyarakat mempunyai kendaraan bermotor dan telah menjadi bagian kebutuhan sekunder untuk membantu kelancaran transportasi pada setiap kegiatan lapisan masyarakat yang luas. Dengan begitu pentingnya administrasi pelayanan dalam membantu masyarakat untuk kepentingan kendaraan masyarakat.



Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian Tugas Akhir dengan judul **“Prosedur Administrasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Sistem Adminisrtasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Cinere Depok”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulisan dapat memaparkan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana ketentuan administrasi pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Cinere Depok?
2. Bagaimana prosedur administrasi pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Cinere Depok?
3. Apa saja kendala dan solusi dalam administrasi pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Cinere Depok?

1.3. Tujuan dan Manfaat

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana ketentuan administrasi pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Cinere Depok.
2. Untuk mengetahui bagaimana prosedur administrasi pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Cinere Depok.
3. Untuk mengetahui kendala apa saja yang ditemukan dan bagaimana solusi dalam administrasi pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Cinere Depok.

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini, sebagai berikut :

1. Bagi penulis :

Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi penulis untuk mengetahui Prosedur Administrasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor



pada kantor SAMSAT Cinere Depok dengan lebih memahami prosedur-prosedur Administrasi Pelayanan Pada SAMSAT Cinere Ddepok.

2. Bagi Perusahaan :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan administrasi pelayanan pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Cinere Depok.

3. Bagi Pembaca :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca untuk menambah pengetahuan mengenai prosedur administrasi pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Cinere Depok. Dengan melaksanakan prosedur administrasi pelayanan pajak kendaraan bermotor dengan baik maka proses daripada administrasi tersebut berdampak positif bagi organisasi pemerintah dalam menggapai tujuannya.

1.4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan untuk dijadikan bahan dalam menyusun Tugas Akhir, penulis menggunakan beberapa metode penelitian, antara lain:

1. Metode Observasi

Dalam pengamatan ini penulis melakukan tinjauan langsung dan pengamatan dalam Prosedur Administrasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada kantor SAMSAT Cinere Jl. Limo Raya No. 60, Limo, Kota Depok, Jawa Barat 16512.



2. Metode Wawancara

Yaitu teknik data yang digunakan penulis untuk mendapatkan keterangan lisan dan tulisan. Pada kegiatan ini dilakukan dengan cara wawancara langsung kepada Bapak Mohammad Ihsan Natasasmita, SE., MM. Jabatan selaku Penyusun Pelaporan Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Depok II Cinere dan melakukan tanya jawab secara langsung yang berkepentingan dalam usaha untuk melengkapi data-data yang akan diperoleh. Wawancara dilakukan terkait dengan pelaksanaan dalam prosedur administrasi pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Cinere Depok.

3. Metode Dokumentasi

Yaitu pengumpulan data dengan mempelajari dokumen-dokumen penulisan dilakukan dengan mempelajari berbagai pustaka dan berbagai jurnal yang menyangkut dalam prosedur administrasi pelayanan pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Cinere Depok.



1.5. Ruang Lingkup

Dalam penelitian Tugas Akhir ini, penulis membahas mengenai prosedur administrasi pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Cinere Depok, yang meliputi ketentuan administrasi pelayanan pajak kendaraan bermotor roda 2 (dua) secara tunai. Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan pada periode bulan Mei-Juni 2018.

1.6. Sistematika Penulisan

Agar pembahasan dalam penulisan Tugas Akhir ini mudah di pelajari dan dimengerti, maka penulis membatasi penulisan menjadi 4 (empat) bab. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, metode pengumpulan data, ruang lingkup dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang teori umum mengenai pengertian prosedur, pengertian administrasi, ciri-ciri administrasi, pengertian pelayanan, pengertian pelayanan prima, pengertian pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, jenis pelayanan publik, pengertian pajak, pengertian pajak kendaraan bermotor, pengertian menurut Gubernur Jawa Barat Nomor 33 tahun 2013 yang diperoleh dari beberapa buku dan jurnal dengan menggunakan aplikasi *mendeley*.

BAB III PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas tentang tinjauan umum perusahaan yang meliputi sejarah perusahaan, struktur organisasi, dan kegiatan hasil penelitian, yang terdiri dari ketentuan administrasi pelayanan PKB dan prosedur administrasi pelayanan PKB serta permasalahan dan solusi pada SAMSAT Cinere Depok.

BAB IV PENUTUP

Dalam bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisikan ringkasan hasil dari semua masalah yang telah di uraikan dalam bab demi bab. Saran-sarana yang nantinya dapat digunakan dan bermanfaat terutama bagi penulis, khususnya bagi pelaksanaan prosedur administrasi pelayanan pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Cinere Depok.

