

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

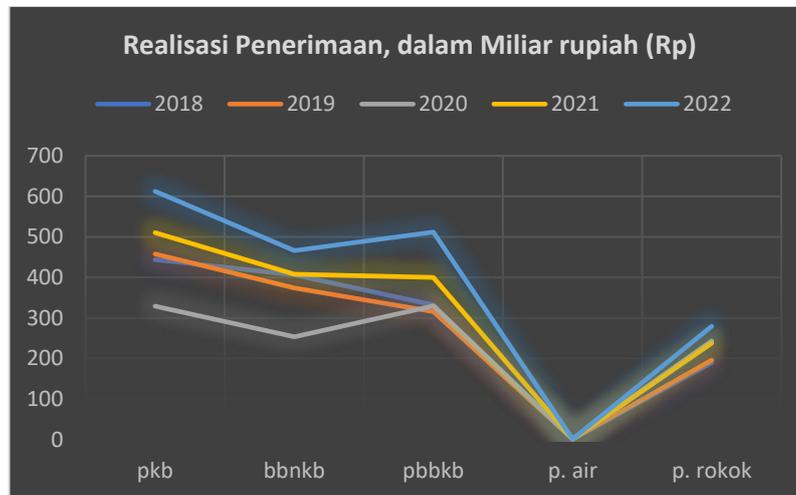
Pajak daerah adalah pungutan wajib atas orang pribadi atau badan yang dilakukan oleh pemerintah daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku, yang di gunakan ntuuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.<sup>1</sup> Pemungutan pajak merupakan altenatif yang paling potensial dalam meningkatkan pendapatan negara. Hal ini di karenakan pajak memiliki jumlah yang relatif stabil. Selain itu pajak daerah merupakan partisipasi aktif masyarakat dalam membiayai pelaksanaan pemerintah daerah.

Adanya otonomi daerah, pemerintah Provinsi Jambi diberikan kewenangan untuk mengurus dan mengatur daerahnya sendiri termasuk dalam pengelolaan pajak didaerah. Jenis pajak Provinsi Jambi sebagaimana yang ada dalam Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 adalah pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak Air permukaan dan pajak rokok. Pajak kendraan bermotor merupakan salah satu pajak Provinsi yang memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan Daerah.

---

<sup>1</sup> Prakosa, Kesit Bambang, 2005. *Pajak dan Retribusi Daerah*. Yogyakarta; UII Press

**Gambar 1 – Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Provinsi Jambi Periode 2018-2022**



Data pada diagram diatas menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor merupakan sumbangsih terbesar penerimaan pajak Provinsi Jambi. Karena di Provinsi Jambi, tingkat mobilitas masyarakat dalam menggunakan alat transportasi cukup tinggi. Dapat dilihat dari penambahan jumlah unit kendaraan di Provinsi Jambi mencapai 9.000-12.000 unit perbulan. melihat dari data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jambi, ditahun 2020 setidaknya ada 779.74 unit kendaraan di Kota Jambi. Jumlah itu meliputi sepeda motor, mobil, bus dan juga truk.<sup>2</sup>

Pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kota Jambi dipungut melalui kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Dalam pelaksanaan pemungutan pajak Kendaraan Bermotor yang diselenggarakan oleh unit pelayanan Kantor Bersama SAMSAT ini melibatkan 3 instansi pemerintah, yaitu: Badan Keuangan Daerah, Polisi

<sup>2</sup>Jambi.tribunnews.com/2022/12/12/penambahan-kendaraan-di-provinsi-jambi-capai-9000-unit-per-bulan Tanggal: 6 Maret 2023, pukul, 20.00

Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Dalam proses pencatatan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam pengeluaran STNK (Surat Tanda Nomor Kendararaan) pembayaran pajak, BBNKB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJ), semuanya dilakukan dalam satu atap sehingga masyarakat mudah dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor. Adapun realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Jambi dapat dilihat pada tabel 2. Berikut:

**Tabel 1 - Target dan Realisasi Penerimaan pajak kendaraan Bermotor di Kota Jambi 2020-2022**

No.	Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase %
1.	2018	238.981.621.681,00	251.731.577.006	105,34
2.	2019	250.854.770.408,28	257.038.629.080	102,47
3.	2020	218.642.893.363,39	248.435.018.580	113,63
4.	2021	263.706.978.361,49	276.247.554.930	104,76
5.	2022	300.032.559.297,60	318.132.447.795	106,03
		Rata-rata	270.317.045.478	106,47

(Sumber: UPTP PPD SAMSAT Kota Jambi, 2022).

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Jambi dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor selalu mencapai target yang telah ditentukan setiap tahunnya dengan rata-rata penerimaan 270.317.045.478 pertahun.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor yang bertujuan sesuai dengan Pasal 2 adalah memberikan pelayanan registrasi dan

identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran atas pajak kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dengan cepat, tepat transparan, akuntabel, dan informatif.

Pada pelayanan penerimaan pajak kendaraan bermotor Samsat Kota Jambi memiliki 7 lokasi layanan, diantaranya: Kantor Samsat Induk & Drive Thru, Gerai Samsat Jamtos, Gerai Samsat Transmat, Gerai Samsat WTC, Gerai Samsat Thehok, 3 mobil Samsat Keliling, dan Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik (MPP). Gerai Samsat Mal Pelayanan Publik adalah Lokasi layanan yang terbaru diterapkan Samsat Kota Jambi dalam pelayanan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik tercantum pada PermenPANRB Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi diberlakukan pada 28 mei 2022.<sup>3</sup> Diresmikan secara langsung oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia. Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Jambi terdapat 31 instansi yang tergabung didalamnya salah satunya adalah SAMSAT.

Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik merupakan layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui petugas yang ditugaskan di Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik yang terkoneksi online dengan kantor pusat. Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik juga merupakan inovasi yang diharapkan mampu mengatasi keluhan masyarakat yang

---

<sup>3</sup> Telah Dibuka Mal Pelayanan Publik Kota Jambi Layani 115 Perizinan <https://diskominfo.jambikota.go.id/?p=13765> Tanggal 6 Maret 2023, pukul 20:30

menganggap jarak yang cukup jauh antara tempat tinggal dengan Kantor Bersama Samsat Kota Jambi. Gerai Samsat Mall Pelayan Publik juga bertujuan untuk meningkatkan pendapatan pajak daerah dan dapat mempermudah wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di kota Jambi, karena lokasinya yang strategis.

Akan tetapi sejak diberlakukannya pelayanan Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik (MPP) pelayanan yang diterima masih relatif sepi karena masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui. Dan juga dikarenakan dikota baru tidak jauh dari Gerai Samsat Mal Pelayanan Publik Juga terdapat Samsat Keliling. Jadi Pelayanan yang diterima Gerai Samsat Mal Pelayanan Publik dalam sehari hanya 20 sampai 30 orang.<sup>4</sup>(Redo petugas Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik). Dibandingkan dengan data pelayanan gerai samsat jamtos dan WTC.

**Tabel 2 - Data Pelayanan Gerai SAMSAT Mall Jamtos, WTC dan MPP Kota Jambi 2022**

<b>Bulan</b>	<b>Jamtos</b>	<b>WTC</b>	<b>MPP</b>
Januari	1.300	1.144	-
Februari	825	631	-
Maret	1.283	1.112	-
April	949	886	-
Mei	912	795	105
Juni	1.147	1.084	239
Juli	1.227	1.130	330
Agustus	1.405	1.099	441
September	1.410	1.059	503
Oktober	1.389	1.015	544
November	1.279	947	434
Desember	1.340	1.102	668

(Sumber: UPTP PPD SAMSAT Kota Jambi, 2022).

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah pelayanan yang diterima Gerai Samsat Mal Pelayanan Publik lebih sedikit dibandingkan dengan Gerai Mal Jamtos, dan WTC. jika dirata-ratakan dalam sehari

<sup>4</sup> <https://jambi.tribunnews.com/2022/10/25/bayar-pajak-kendaraan-lebih-cepat-di-mal-pelayanan-publik-kota-jambi> Tanggal 6 Maret 2023, pukul 21.30

pelayanan yang diterima Gerai Samsa Jamtos dalam sehari 31 sampai 52 orang dan gerai samsat wtc 23 sampai 42 orang.

Beberapa penelitian telah dilakukan sebagai referensi dalam penelitian ini diantaranya: Pertama penelitian yang dilakukan oleh Setyaningrum, Mayda Eka dkk., (2022), meneliti tentang “Efektivitas Program SAMSAT Corner di Kabupaten Jember”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis tingkat efektifitas program SAMSAT Corner di Kabupaten Jember. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian Kuantitatif. Dan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa program SAMSAT Corner ini sangat efektif, di nilai sangat cepat, tepat, dan lokasi yang strategis terletak dipusat perbelajaan.<sup>5</sup>

kedua, penelitian yang dilakukan oleh Ratna Yuli., (2021) meneliti tentang “Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi *E-SAMSAT* (Studi Kasus di Kantor SAMSAT Kabupaten Merangin Provinsi Jambi)”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi e-Samsat di Kabupaten Merangin. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Dan hasil dari penelitian ini Efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat di Kantor Samsat Kabupaten Merangin Provinsi Jambi, diantaranya lama waktu pelayanan sesuai dengan standar SOP, pajak dibayar sesuai

---

<sup>5</sup> Setyaningrum, Mayda Eka dkk. *Efektifitas Program SAMSAT Corner di Kabupaten Jember*. Jurnal FISIP Universitas Jember vol. 9, No 3. 2022.

dengan ketentuan/standar yang berlaku melalui Bank 9 Jambi, masyarakat diperbolehkan memilih layanan online atau manual/offline, mencari cara atau solusi yang mempermudah pelayanan bagi wajib pajak kendaraan bermotor Roda Dua, pelayanan mengacu pada peraturan yang berlaku, penggunaan aplikasi bertujuan untuk mengurangi antrian pembayaran pajak secara offline dan penggunaan aplikasi belum tepat sasaran karena masih kurangnya pengetahuan masyarakat.<sup>6</sup>

Kedua penelitian terdahulu penelitian mengkaji tentang efektifitas pelayanan disebuah instansi. Pentingnya efektivitas dalam tujuan sebuah organisasi efektivitas adalah kunci dari kesuksesan dari suatu organisasi. Dari kedua penelitian tersebut terdapat perbedaan yang terletak pada fokus penelitian, pada penelitian ini lebih memfokuskan pada Efektivitas Program Gerai Samsat Mal Pelayanan Publik dalam Pelayanan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Jambi. Sedangkan penelitian sebelumnya memfokuskan pada efektifitas program Samsat Corner di Kabupaten Jember, dan Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi *E-SAMSAT* di Kabupaten Merangin Provinsi Jambi.

---

<sup>6</sup> Yuli Ratna. "Efektifitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi *E-SAMSAT* (Studi Kasus di Kantor SAMSAT Kabupaten Merangin Provinsi Jambi)". Skripsi: Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Sayfuddin Jambi. 2021.

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis ingin melakukan penelitian mengenai sejauh mana efektivitas program gerai samsat mal pelayanan publik di Kota Jambi sejak diterapkannya. Maka Penulis merasa perlu melakukan penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS PROGRAM GERAI SAMSAT DI MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DALAM PELAYANAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA JAMBI 2022”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas program gerai samsat di mall pelayanan publik (MPP) dalam pelayanan penerimaan pajak kendaraan bermotor?
2. Apa saja upaya peningkatan eektivitas program gerai samsat mall di pelayanan publik (MPP) dalam pelayanan penerimaan pajak kendaraan bermotor?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas, adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan efektivitas progrsm gerai samsat di mall pelayanan publik (MPP) dalam pelayanan peneriman pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mendeskrpsikan apa saja upaya peningkatan efektivitas program gerai samsat di mall pelayanan publik (MPP) dalam pelayanan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, berikut uraiannya antara lain:

1. Secara teoritis, Penulisan ini nantinya diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai salah satu referensi untuk mengembangkan pengetahuan dan wawasan dalam melatih kemampuan berpikir ilmiah dibidang ilmu pemerintahan.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi instansi terkait dalam hal mengoptimalkan program grai samsat.

## 1.5 Landasan Teori

Pada hakikatnya konsep dapat dianggap sebagai gambaran dari gagasan yang tidak memiliki spesifikasi yang khusus mengenai suatu hal. Konsep memiliki berbagai aspek, tetapi pada intinya, konsep memiliki manfaat dalam memfasilitasi pemahaman seseorang terhadap suatu hal. Selain itu, pendapat lain yang diajukan oleh Glaser dan Straus menyatakan bahwa teori adalah kata-kata yang muncul dari data komparatif. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori sebagai berikut<sup>7</sup>:

### 1.5.1 Pelayanan Publik

Konsep Pelayanan publik di Indonesia dirumuskan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Undang-undang tersebut, pelayanan publik didefinisikan berdasarkan pembiayaan dan sifat pembiayaan. Konsep sistem pemerintah yang

---

<sup>7</sup> Mudja Raharjo, *Antara Konsep, Proposi, Teori, Variabel dan Hipotesis dalam Penelitian*, Volume 3 No 1, Februari-Mei, diakses 14-03-2023

desentralistik di Indonesia memberikan ruang kepada pemerintah daerah untuk mengembangkan pelayanan yang responsif dan sesuai dengan aspirasi dan dinamika lokal. <sup>8</sup>Menurut Dwiyanto bahwa pelayanan publik harus dilihat dari karakteristik dan sifat pelayanan itu sendiri, bukan dari karakteristik lembaga penyelenggara atau sumber pembiayaan semata.<sup>9</sup>

Oleh karena itu, pengembangan pelayanan publik harus berorientasi kepada rakyat. Kepentingan masyarakat secara keseluruhan harus ditempatkan sebagai pertimbangan utama dalam mengembangkan sistem pelayanan publik. Untuk mengakomodir kepentingan masyarakat, maka dalam pelayanan publik harus memberdayakan masyarakat.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan pelayanan publik sebagai suatu pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik yaitu: Unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah. Unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau

---

<sup>8</sup> Mulyadi. Dedi, dkk, "*Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*", (Bandung: Alfabeta, 2018). hlm. 39

<sup>9</sup> Ibid, hlm.39

organisasi yang berkepentingan. Dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan.

Dalam meningkatkan suatu pelayanan yang berkualitas setiap organisasi atau instansi pemerintah harus memperhatikan aspek-aspek yang penting dalam melakukan suatu pelayanan publik agar dapat berjalan dengan sesuai prosedur yang berlaku. Dengan memberikan pelayanan yang baik, organisasi atau instansi pemerintah harus memiliki kinerja yang baik juga, seperti memiliki kualitas agar dalam penyampaian informasi masyarakat akan mudah memahami informasi yang disampaikan oleh pegawai yang memiliki tanggung jawab dalam hal tersebut.

Menurut Fitzimmons dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan aspek-aspek sebagai berikut:

- a. Fasilitas Penunjang (supporting Facilities): Fasilitas penunjang ini adalah berbagai prasarana dan sarana fisik (infrastruktur) yang harus sudah tersedia sebelum sesuatu pelayanan publik tertentu dapat diselenggarakan atau ditawarkan kepada masyarakat.
- b. Barang/Jasa Pelengkap (Complimentary Product /Services): Barang/jasa pelengkap yang dimaksud adalah barang atau material atau bisa juga dokumen, maupun jasa-jasa lainnya yang harus disediakan, dibeli, dan atau digunakan oleh masyarakat calon pengguna layanan publik sebagai pelengkap atau kelengkapan sebelum atau sesudah memperoleh pelayanan publik tertentu.

- c. Layanan Eksplisit (Explicit Service): Layanan eksplisit yang dimaksud adalah wujud nyata sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan publik yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat.
- d. Manfaat Tersirat (Implicit Services): Manfaat yang tersirat (implisit) dari pelayanan publik adalah manfaat yang secara psikologis dapat dirasakan oleh masyarakat secara ekstrinsik dari suatu layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.<sup>10</sup>

### 1.5.2. Efektivitas

kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas Harbani Pasolong mengemukakan bahwa efektivitas pada dasarnya berasal dari berarti bahwa tujuan telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan<sup>11</sup>.

Menurut Rivanto, pengertian efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang telah dilakukan, orang menghasilkan keluaran sesuai harapan. Ini berarti bahwa apabila sesuatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif<sup>12</sup>.

Selanjutnya menurut Agung Kurniawan efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya dan tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya<sup>13</sup>.

Berdasarkan definisi-definisi diatas, efektivitas secara singkat dapat diartikan tercapainya sasaran, target, tujuan dengan menggunakan waktu sesuai dengan apa telah direncanakan sebelumnya tanpa

---

<sup>10</sup> Op cit, hlm.44

<sup>11</sup> Harbani Pasolong, “Teori Administrasi Publik”, (Bandung: Alfabeta, 2007), Hlm, 4.

<sup>12</sup> Euis Hasmita Putri, “Efektivitas Pelaksanaan Program Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (Umkh) di Kota Samarinda”, eJurnal Administrasi Negara, Volume 5, No 1. 2017

<sup>13</sup> Agung Kurniawan, “*Transformasi Pelayanan Publik*”, (Yogyakarta: Pustaka, 2005), Hlm, 109.

mengabaikan mutu. Penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas ditandai baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut bagaimana cara melaksanakannya, dan hasil yang dikeluarkan.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Menurut Duncan dalam Richard M. Steers (1985:53) terdapat indikator yang mempengaruhi efektivitas, antara lain:<sup>14</sup>

#### 1) Pencapaian Tujuan

Pencapaian Tujuan merupakan suatu proses yang merupakan bagian puncak dari usaha keseluruhan suatu program. Upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses karena dari pencapaian tujuan tersebut dapat diketahui apakah tujuan dari program yang dijalankan berjalan dengan optimal atau tidak. Dimensi dalam indikator ini yaitu: (1) Kurun waktu pencapaiannya ditentukan, (2) Sasaran merupakan target yang konkrit, (3) Dasar hukum.

#### 2) Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan suatu sosialisasi, pengembangan consensus,

---

<sup>14</sup> Steers. M. Richard, "*Efektivitas Organisasi*", (Jakarta: Erlangga, 1985) hlm.46

dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Dimensi dalam indikator ini yaitu: (1) Prosedur dan (2) proses sosialisasi.

### 3) Adaptasi

Adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu dengan perubahan-perubahan yang terjadi dilingkungan. Dimensi dalam indikator ini yaitu: (1) Peningkatan kemampuan dan (2) Sarana dan prasarana.

Richard M. Steers menyebutkan terdapat empat faktor yang mempengaruhi efektivitas suatu organisasi, yaitu<sup>15</sup>:

1. Karakteristik Organisasi
2. Karakteristik Lingkungan
3. Karakteristik Pekerja
4. Kebijakan dan Praktik Manajemen

Dari 3 aspek yang dikemukakan oleh Ducek akan dijadikan acuan dalam melihat efektifitas pelaksanaan program gerai samsat mall pelayanan publik dalam pelayanan penerimaan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh UPTD SAMSAT Kota Jambi.

Penilaian efektivitas suatu program dilakukan untuk mengetahui dampak dan manfaat dihasilkan oleh program tersebut. Efektivitas merupakan gambaran keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Melalui penilaian efektivitas ini dapat menjadi pertimbangan kelanjutan program tersebut. Efektivitas menggambarkan seluruh siklus input, proses

---

<sup>15</sup> *Ibid.* hal. 9-11

dan output mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan menyatakan tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai. Oleh karena itu suatu organisasi, program dan kegiatan dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran telah direncanakan dapat tercapai dan dapat memberikan dampak, hasil atau manfaat yang diinginkan.

### **1.5.3 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>16</sup> konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.<sup>17</sup> Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan publik yang baik.

Salah satu dari teori tentang kualitas pelayanan yang banyak dikenal adalah kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml-

---

<sup>16</sup> Rahmad Dani, Sampurno Wibowo (Analisis Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Berbasis Digital Pada Masa Sosial Facebook Terhadap Kepuasan Pelanggan) Vol.5, No.3 Desember

<sup>17</sup> Dasep Dodi Hidayah (Kualitas Pelayanan Publik) Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Volume 7 Nomor 1, Bulan April Tahun 2020 hal.29

Parasuraman Berry, keputusan seseorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung pada persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan kualitas pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu:

- a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa

percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

#### **1.5.4 Pajak Kendaraan Bermotor**

##### **1. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor**

Undang-undang tentang Pajak Daerah Retribusi Daerah disebutkan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor adalah yang dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor yang tidak termasuk kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor alat berat dan alat-alat besar yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang dan/atau barang di jalan umum. Pengertian inilah yang akan digunakan karena pengertian ini jugalah yang akhirnya diadopsi dalam banyak Peraturan Daerah tentang Pajak Kendaraan Bermotor di provinsi.<sup>18</sup>

Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda 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 berat dan alat-

---

<sup>18</sup> Azhari Aziz Samudra, *Perpajakan di Indonesia Keuangan Pajak dan Retribusi Daerah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), hlm. 89

alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

## **2. Objek Pajak Kendaraan Bermotor**

Berdasarkan pasal 3 UU No. 28 Tahun 2009, Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima Gross Tonnage) sampai dengan GT 7 (tujuh Gross Tonnage). Dan yang dikecualikan dari objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah:

- a. kereta api;
- b. kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan Negara;
- c. kendaraan bermotor yang dimiliki dan dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah pusat, dan
- d. Objek lainnya yang ditetapkan dalam peraturan daerah. Beberapa alternatif objek pajak lainnya yang dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor yang dapat ditetapkan dalam peraturan daerah antara lain sebagaimana di bawah ini.

- 1) Kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh orang pribadi yang digunakan untuk keperluan pengolahan lahan pertanian rakyat
- 2) Kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh BUMN yang digunakan untuk keperluan keselamatan
- 3) Kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh pabrikan atau milik importer yang semata-mata digunakan untuk pameran, untuk dijual, dan tidak dipergunakan dalam lalu lintas bebas
- 4) Kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh turis asing yang berada di daerah untuk jangka waktu 60 hari
- 5) Kendaraan pemadam kebakaran
- 6) Kendaraan bermotor yang disegel atau disita oleh Negara.

### **3. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor**

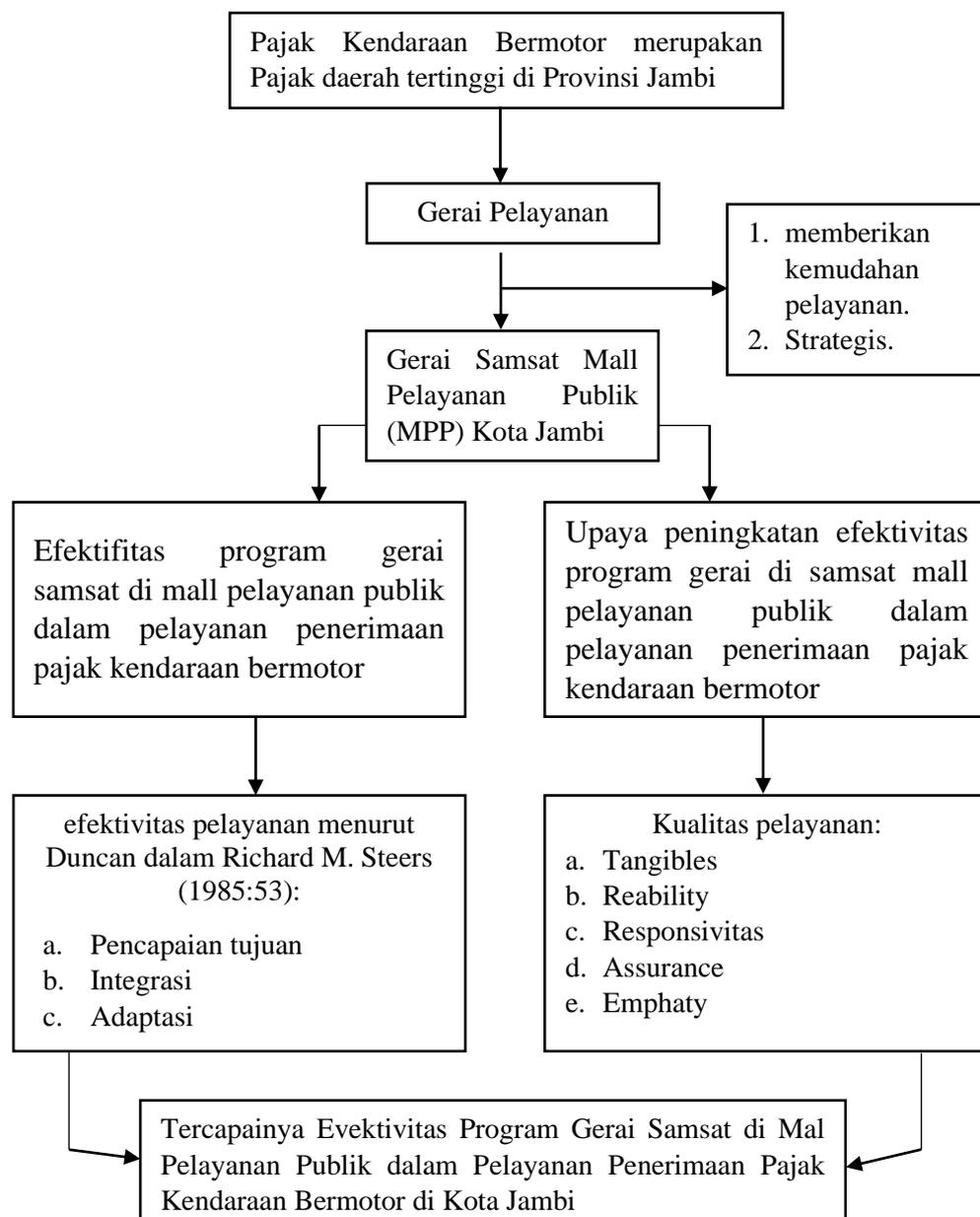
Pasal 4 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 mengatur bahwa subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Tahun Pajak dan Saat Pajak Terutang:

- a. Masa pajak atau tahun pajak untuk Pajak Kendaraan Bermotor adalah jangka waktu 12 (dua belas) bulan berturut-turut, mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor.
- b. Kewajiban pajak yang terakhir sebelum 12 bulan, besarnya pajak terutang dihitung berdasarkan jumlah bulan berjalan. Sedangkan bagian bulan yang melebihi 15 hari dihitung berdasarkan bulan penuh.

- c. Saat pajak terutang adalah saat terjadinya penyerahan kendaraan bermotor atau penerbitan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD).

## 1.6 kerangka pikir

Kerangka pikir akan diuraikan dan digambarkan dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas program gerai samsat mall pelayanan publik dalam meningkatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor. Sebagai landasan pengembangan teori yang jelas, kerangka berpikir tersebut dijabarkan dalam model teoritis seperti yang digambarkan pada bagan berikut.



## **1.7 Metode Penelitian**

### **1.7.1 Jenis Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, Menurut Sugiyono penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi obyek yang alamiah dengan instrumennya adalah peneliti itu sendiri dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.<sup>19</sup>

Jenis penelitian ini adalah Studi Kasus, karena Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan termasuk penelitian studi kasus maka hasil penelitian ini bersifat analisis-deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan dari perilaku yang diamati terutama terkait dengan efektivitas Program Gerai Samsat di Mall Pelayanan Publik dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di kota jambi.

### **1.7.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Kota Jambi, dan Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik (MPP). Adapun objek penelitian ditekankan pada Gerai Samsat Mal Pelayanan Publik Kota Jambi.

### **1.7.3 Fokus Penelitian**

Dalam sebuah Penelitian ini perlu adanya fokus penelitian. Dimana fokus penelitian tersebut bertujuan untuk memfokuskan permasalahan-permasalahan yang akan diteliti. Penentuan fokus didasarkan pada

---

<sup>19</sup> Sugiyono.Memahami Penelitian Kualitatif: (Bandung: CV Alfabet, 2015), hlm: 1

kebaruan informasi akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Fokus penelitian ialah memilih fokus atau pokok permasalahan dipilih untuk diteliti dan bagaimana memfokuskannya. Oleh karenanya, peneliti memfokuskan penelitiannya terhadap bagaimana “Efektivitas Program Gerai Samsat di Mall Pelayanan Publik dalam Pelayanan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Jambi”.

#### **1.7.4 Sumber Data**

Lofland menyebutkan jika sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, Tindakan, dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dalam penelitian ini sumber data diperoleh dari:

##### **1. Data Primer**

Data Primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, Data primer merupakan sekumpulan informasi yang diperoleh peneliti langsung dari lokasi penelitian dengan melalui sumber pertama (responden atau informan, melalui wawancara) atau melakukan pengamatan yang dilakukan sendiri peneliti.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 209.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, Sumber data ini diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan, yang berupa dokumen-dokumen, buku, jurnal, internet dan sebagainya yang dibutuhkan dalam data penelitian yang dilakukan.<sup>21</sup>

### 1.7.5 Teknik Penentuan Informan

Teknik Penentuan Informan adalah metode yang dipakai oleh peneliti kualitatif untuk menentukan siapakah yang akan dijadikan sumber data (informan). Oleh karena itu penelitian kualitatif tidak mengenal sampel (cuplikan), maka penentuan informan dilakukan berdasarkan keterlibatan (keterkaitan) seseorang (informan) dengan objek penelitian yang akan diteliti. Dengan cara ini, kemudian peneliti menentukan berapa jumlah informan yang akan dimintai informasinya berdasarkan keterlibatannya dengan objek penelitian.<sup>22</sup>

Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik key person, dimana penggunaan teknik tersebut dilakukan karena peneliti telah mengetahui dan memahami informasi awal tentang objek penelitian maupun informan penelitian yang dimaksudkan untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin. Dari uraian yang dijelaskan sebelumnya, mengenai sampel informasi atau

---

<sup>21</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019), hlm. 132.

<sup>22</sup> Pahrudin, Makmun Wahid, Rio Yusri Maulana, Sutri Desti Elsi, Moh, Arif Rakhman., *Pedoman Penulisan Proposal Dan Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.*, 2017, Hlm. 16.

informan tersebut, maka peneliti menentukan informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepala UPTD SAMSAT Kota Jambi atau Kabag Tata Usaha UPTD SAMSAT Kota Jambi (yang mewakili).
2. Ketua / koordinator Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik
3. Petugas yang bertugas di Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik
4. Masyarakat pengguna layanan Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik

#### **1.7.6 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam menemukan data, peneliti akan melakukan observasi, wawancara dan kepustakaan/dokumen. Ketiga hal tersebut dibutuhkan untuk menggali informasi dan mendapatkan data sebagai bukti dalam penelitian. Berikut penjelasan teknik pengumpulan data yang peneliti pilih, yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah kegiatan pengamatan langsung di lokasi penelitian. Penulis menggunakan observasi non-partisipan, artinya peneliti melihat dan mengamati secara langsung namun tidak terlibat dalam kegiatan yang ada di lokasi penelitian.<sup>23</sup> Peneliti hanya mengamati apa yang dikerjakan orang, dan mendengar apa yang mereka ucapkan.<sup>24</sup> Observasi ini dilakukan dengan mengamati

---

<sup>23</sup> Nasution, *Metodelogi Research Penelitian Ilmiah*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2003).  
Hlm. 5

<sup>24</sup> Sugiyono, *Penelitian Kualitatif Kualitatif dan R & D*, hlm. 96.

dan mencatat langsung terhadap objek penelitian, yaitu pelayanan Gerai Samsat Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur (semistructure interview) di mana pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur.<sup>25</sup> Wawancara terstruktur yaitu bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh dari informan.

## 3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya, foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan

---

<sup>25</sup> *Ibid.* hlm.96.

lain-lain.<sup>26</sup> Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

### 1.7.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, menganalisis, memilih data yang penting untuk pembelajaran, dan menarik kesimpulan yang dapat dibagikan kepada orang lain. Menurut Boggdan sebagaimana dikutip oleh sugiyono analisis data adalah mencari data yang diperoleh dari wawancara, catatan lokasi, dan bahan lainnya.<sup>27</sup>

Secara singkat, komponen-komponen analisis data dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam bukunya *Lext Meleong* dapat dilihat penjelasan dibawah ini:<sup>28</sup>

1. Pengumpulan data, yaitu proses pengumpulan data mentah dimulai dengan memahami fenomena yang sedang diteliti.
2. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data, dimana data diringkas sesuai dengan kebutuhan penulis agar mendapat jawaban yang diinginkan. Reduksi dilakukan saat pengambilan data dimulai, dengan

---

<sup>26</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2017), hlm.240

<sup>27</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2017), hlm. 90.

<sup>28</sup> Lexy Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019), hlm. 279.

meringkas ataupun mengkode poin-poin agar lebih mudah dipahami.

3. Penyajian data, yaitu langkah kedua setelah diringkas sesuai dengan rumusan pertanyaan.
4. Kesimpulan adalah langkah terakhir penelitian dengan cara mencari kesimpulan dari masalah. Pada kesimpulan ini, peneliti akan menyimpulkan semua data yang diperoleh baik pada saat wawancara, observasi, ataupun yang lainnya.

#### **1.7.8 Keabsahan Data**

Data Triangulasi merupakan metode pengujian keabsahan atau kebenaran suatu data hasil penelitian dengan menggunakan metode yang berbeda atau bervariasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data yaitu, mengecek kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas pengumpulan data dan berbagai sumber data. Terdapat empat tipe triangulasi, yaitu:<sup>29</sup>

- a. Triangulasi Data, yaitu penggunaan beragam sumber data dalam suatu penelitian.
- b. Triangulasi Peneliti, yaitu penggunaan beberapa peneliti yang berbeda disiplin ilmunya dalam dalam suatu penelitian.

---

<sup>29</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2017), hlm.241

- c. Triangulasi Teori, yaitu penggunaan sejumlah perspektif dalam menafsir satu set data.
- d. Triangulasi Teknik Metodologis, yaitu penggunaan sejumlah perspektif dalam menafsir satu set data.