

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan pemerintah yang efektif. Salah satu bentuk pelayanan yang rutin dimanfaatkan masyarakat adalah pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) melalui samsat. Pelayanan publik ialah proses memberikan bantuan terhadap masyarakat melalui metode tertentu dan diperlukan kepedulian serta interaksi antarpersonal yang akan menghasilkan kepuasan dan keberhasilan layanan (Hubaib, 2021). Layanan ini perlu dilaksanakan dengan cepat, akurat, dan memuaskan agar mampu mendorong kepatuhan wajib pajak serta turut meningkatkan penerimaan daerah. Pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia karena keberadaannya dibutuhkan dalam berbagai aspek. Demikian pula, pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah memiliki peranan penting. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945, yang menyatakan bahwa salah satu tujuan pendirian negara adalah memberikan pelayanan kepada seluruh warga negara demi meningkatkan kesejahteraan mereka (Hidayatullah, 2024).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang secara khusus diatur melalui regulasi daerah adalah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Di Provinsi Jawa Barat, kewajiban tersebut diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang menjadi dasar hukum bagi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Barat dalam memungut serta mengelola pajak daerah, termasuk PKB yang dilayani melalui Samsat, salah satunya Samsat Kawalayaan Kota Bandung. Regulasi ini menegaskan bahwa setiap wajib pajak kendaraan bermotor memiliki kewajiban hukum untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk konsekuensi administratif apabila terjadi keterlambatan pembayaran. Dengan adanya kewajiban hukum tersebut, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat

menjadi faktor penting untuk memastikan wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya secara mudah, cepat, dan tanpa hambatan berarti.

Kondisi pelayanan publik di Indonesia yang kurang memadai sudah menjadi fakta yang umum diketahui. Adanya kecenderungan pejabat publik untuk mempersulit proses pelayanan menimbulkan stigma negatif terhadap prosedur pembayaran pajak kendaraan sehingga terbentuk istilah jika bisa dipersulit, mengapa harus dipermudah; jika bisa diperlambat mengapa harus dipercepat; urusan negara tidak bisa diselesaikan oleh kita sendiri, dan lain lain. Sikap semacam ini jelas bertolak belakang dengan semangat reformasi yang mendorong perbaikan, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. (Hubaib, 2021)

Berdasarkan data jumlah kendaraan bermotor dan wajib pajak yang tercatat di cabang pelayanan Kawalayaan Kota Bandung dari tahun 2022-2025, terlihat besarnya potensi layanan yang harus dilayani oleh Samsat Kawalayaan. Jumlah kendaran yang tinggi menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kondisi ini menjadi dasar penting dalam melakukan analisis efektivitas pelayanan, karena semakin tinggi jumlah objek pajak, semakin besar tuntutan terhadap kualitas layanan yang cepat, tepat dan responsif.

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Terdaftar di Cabang Pelayanan Kawalayaan Kota Bandung Tahun 2022-2025

No.	Cabang Pelayanan	Jumlah Kendaraan Terdaftar	Tahun
1.	Kawalayaan	535262	2022
2.	Kawalayaan	537646	2023
3.	Kawalayaan	528385	2024
4.	Kawalayaan	395778	2025

Sumber: Bapenda Jawa Barat, 2022-2025

Selain melihat jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar disetiap tahunnya, perkembangan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan denda keterlambatan juga menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan di Samsat Kawalayaan. Meskipun jumlah kendaraan terdaftar di tahun 2025

menurun dibanding tahun sebelumnya, hal ini tidak serta merta menunjukkan penurunan beban pelayanan penurunan beban pelayanan. Justru, faktualisasi jumlah kendaraan dapat memperlihatkan dinamika kepatuhan wajib pajak dalam melakukan registrasi ulang maupun pembayaran pajak.

Penurunan jumlah kendaraan terdaftar dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti adanya kendaraan yang dihapus registrasinya, penjualan kendaraan ke luar daerah, atau masyarakat yang menunda pembayaran pajak tahunan. Kondisi ini membuat analisis penerimaan PKB dan denda keterlambatan menjadi sangat relevan. Apabila jumlah denda masih tinggi meskipun jumlah kendaraan tercatat menurun, hal tersebut bisa mengindikasikan bahwa tantangan pelayanan dan kepatuhan wajib pajak masih tetap signifikan.

Tabel 1.2 Jumlah Pajak dan Denda Kendaraan Bermotor di Cabang Pelayanan Samsat Kawalayaan Kota Bandung 2022-2025

No.	Cabang Pelayanan	Jenis PKB		Satuan	Tahun
		Pokok	Denda		
1.	Kawalayaan	456814240800	13738335500	Rupiah	2022
2.	Kawalayaan	468148468600	15623227300	Rupiah	2023
3.	Kawalayaan	483409080400	15681845150	Rupiah	2024
4.	Kawalayaan	273523408300	3416496700	Rupiah	2025

Sumber: Bapenda Jawa Barat, 2022-2025

Berdasarkan data pada tabel, perkembangan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Cabang Pelayanan Samsat Kawalayaan Kota Bandung menunjukkan dinamika yang berfluktuasi dalam kurun waktu tahun 2022 hingga 2025. Pada tahun 2022, penerimaan PKB pokok tercatat sebesar Rp456.814.240.800 dengan penerimaan denda sebesar Rp1.373.833.550. Selanjutnya, pada tahun 2023 terjadi peningkatan, di mana penerimaan PKB pokok mencapai Rp468.148.686.000 dan denda sebesar Rp1.562.322.730. Pada tahun 2024, penerimaan kembali mengalami kenaikan, dengan nilai PKB pokok sebesar

Rp483.409.080.400 serta denda sebesar Rp1.568.184.515. Namun demikian, pada tahun 2025 terjadi penurunan yang cukup signifikan, di mana penerimaan PKB pokok tercatat sebesar Rp273.523.408.300 dan denda sebesar Rp341.649.670. Data tersebut menunjukkan bahwa penerimaan PKB di Samsat Kawalayaan mengalami tren peningkatan dari tahun 2022 hingga 2024, sebelum kemudian mengalami penurunan pada tahun 2025. Fluktuasi tersebut dapat menjadi indikator adanya faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak maupun efektivitas pelayanan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan penelitian bahwa, naik turunnya penerimaan pajak ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan masyarakat terhadap pajak tidak selalu berbanding lurus dengan jumlah kendaraan yang terdaftar setiap tahunnya. Perbedaan jumlah total yang dibayarkan tepat waktu dan denda keterlambatan dapat menunjukkan perubahan perilaku masyarakat dalam membayar pajak, misalnya dengan denda yang lebih tinggi atau cara pembayaran yang berbeda. Oleh karena itu, besarnya penerimaan pajak kendaraan bermotor merupakan indikator yang sangat penting untuk mengetahui kinerja kantor Samsat Kawalayaan, terutama dalam mendorong masyarakat untuk membayar pajak dan menjaga praktik perpajakan yang baik.

Di sisi lain, berbagai ulasan dan keluhan masyarakat mengenai pelayanan di Samsat Kawalayaan baik melalui media sosial maupun platform ulasan publik menunjukkan bahwa masih terdapat persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Beberapa wajib pajak mengeluhkan proses yang dianggap lambat, kurangnya kejelasan alur pelayanan, hingga respons petugas yang dinilai kurang informatif. Kondisi ini menggambarkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat untuk memperoleh layanan yang cepat dan mudah dengan realitas pelayanan yang mereka rasakan.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan di Samsat Kawalayaan perlu mendapatkan perhatian serius. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas tidak hanya berkaitan dengan ketepatan dan kecepatan pelayanan, tetapi juga menyangkut kemampuan instansi dalam memberikan pengalaman pelayanan

yang memenuhi standar kualitas, seperti kejelasan informasi, kenyamanan, dan ketepatan prosedur. Analisis efektivitas pelayanan menjadi penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan.

Selain data kuantitatif tersebut, hasil observasi awal yang dilakukan peneliti secara langsung di lokasi pelayanan Samsat Kawalayaan turut menunjukkan sejumlah persoalan yang berpotensi menghambat efektivitas pelayanan. Dari sisi kenyamanan fasilitas, peneliti mengamati bahwa ruang tunggu dan loket secara umum sudah tertata dengan baik, namun kondisi fasilitas pendukung seperti toilet masih kurang terawat. Pada aspek alur pelayanan, peneliti menemukan bahwa informasi yang tersedia di lokasi belum sepenuhnya memadai untuk mengarahkan wajib pajak, sehingga sebagian pengunjung terlihat kebingungan dan harus mencari tahu sendiri harus menuju loket mana. Kondisi antrean yang cukup panjang, khususnya pada bagian cek fisik dan pendaftaran, juga menjadi temuan awal yang mengindikasikan adanya tekanan pada kapasitas pelayanan.

Lebih lanjut, hasil observasi awal turut menunjukkan adanya kesenjangan antara sikap proaktif yang diharapkan dari petugas dengan kondisi aktual di lapangan. Sebagian besar wajib pajak yang terlihat bingung tidak didekati langsung oleh petugas, melainkan harus berinisiatif sendiri untuk bertanya. Kondisi ini turut dirasakan oleh kelompok wajib pajak berkebutuhan khusus, seperti lansia dan pengguna kursi roda, yang pada saat observasi tetap mengantre seperti pengunjung pada umumnya tanpa pendampingan aktif dari petugas. Fenomena-fenomena tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Samsat Kawalayaan belum sepenuhnya konsisten antara kebijakan yang berlaku dengan praktik pelayanan yang dirasakan langsung oleh wajib pajak.

Menurut Yoeti (2013:36) dalam (Dewi, L., Afifuddin, A., & Putra, 2024), ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat muncul ketika kinerja pelayanan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Ketidakpuasan tersebut biasanya dipicu oleh beberapa faktor, antara lain petugas yang tidak memberikan informasi dengan jelas, waktu tunggu yang terlalu lama, atau lingkungan layanan yang tidak mendukung. Kondisi ini sejalan dengan berbagai keluhan masyarakat

terhadap pelayanan di Samsat Kawalayaan, dimana banyak wajib pajak mengeluhkan sikap petugas yang kurang ramah, prosese antrean yang lama, hingga fasilitas yang kurang terawat. Fenomena keluhan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi wajib pajak dengan pengalaman pelayanan yang mereka terima. Apabila kondisi ini dibiarkan, maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dapat menurun dan berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Penelitian mengenai efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor ini juga memiliki nilai strategis karena berkaitan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang efektif dan mudah diakses berpotensi meningkatkan kemauan masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu, yang pada akhirnya berdampak pada pendapatan daerah dan keberlanjutan pembangunan. Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai kondisi pelayanan di Samsat Kawalayaan serta memberikan rekomendasi perbaikan yang berbasis data.

Berdasarkan hasil observasi awal pada pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kawalayaan Kota Bandung, ditemukan beberapa permasalahan yang berpotensi menghambat efektivitas pelayanan. Beberapa keluhan masyarakat yang terlihat melalui ulasan layanan menunjukkan adanya masalah pada aspek kecepatan proses, sikap petugas, serta kenyamanan fasilitas pendukung. Masyarakat mengeluhkan antrean yang panjang, informasi yang kurang jelas, hingga perilaku petugas yang dinilai kurang ramah dan komunikatif. Selain itu, kondisi fasilitas seperti toilet, area tunggu, serta alur pelayanan yang belum tertata dengan baik juga menjadi sorotan para wajib pajak. Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, sehingga dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan pengalaman wajib pajak. Padahal, pelayanan publik yang efektif dan responsif merupakan faktor penting dalam mendorong kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti merasa perlu untuk menganalisis efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat Kawalayaan Kota Bandung, guna melihat sejauh mana pelayanan telah berjalan

sesuai standar serta mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis *Service Quality* di Samsat Kawalayaan Kota Bandung”

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti telah mengidentifikasi beberapa persoalan yang menjadi masalah pada penelitian ini antara lain:

1. Proses pelayanan yang belum berjalan secara efektif, ditandai dengan antrean panjang dan waktu penyelesaian yang relatif lama.
2. Sikap dan komunikasi petugas yang dinilai kurang ramah dan kurang informatif, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi wajib pajak
3. Kurangnya kejelasan informasi terkait alur pelayanan, membuat wajib pajak kebingungan dalam mengikuti tahapan proses.
4. Masih ditemukan praktik calo, yang mengindikasikan bahwa alur layanan belum sepenuhnya transparan dan mudah diakses masyarakat
5. Kesenjangan antara harapan wajib pajak dengan layanan yang diterima, yang berdampak pada munculnya keluhan potensi penurunan kepuasan masyarakat

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan beberapa identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini ialah, Bagaimana efektivitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kawalayaan Kota Bandung?

Adapun pertanyaan peneliti dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana dimensi *Tangibles* (bukti fisik) dalam pelayanan pajak kendaraan di Samsat Kawalayaan
2. Bagaimana dimensi *Reliability* (keandalan) petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak?
3. Bagaimana dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) petugas dalam merespons kebutuhan wajib pajak?

4. Bagaimana dimensi *Assurance* (jaminan pelayanan) yang diberikan petugas kepada wajib pajak?
5. Bagaimana dimensi *Empathy* (kepedulian) petugas dalam memberikan pelayanan di Samsat Kawalayaan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini ialah untuk

1. Mengukur dimensi *Tangibles* (bukti fisik) dalam pelayanan pajak kendaraan di Samsat Kawalayaan.
2. Mengetahui bagaimana dimensi *Reliability* (keandalan) petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.
3. Menngukur dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) petugas dalam merespons kebutuhan wajib pajak.
4. Mengukur dimensi *Assurance* (jaminan pelayanan) yang diberikan petugas kepada wajib pajak.
5. Mengetahui bagaimana dimensi *Empathy* (kepedulian) petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak di Samsat Kawalayaan.

E. Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan secara praktis.

1 Secara Teoretis

Pada penelitian ini hasilnya diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan yang lebih spesifik dalam bidang Administrasi Publik, khususnya terkait konsep efektivitas pelayanan publik, kualitas pelayanan (*service quality*), serta penerapan standar pelayanan dalam sektor pelayanan pajak daerah.

2 Secara Praktis

- a. Hasil penelitian mengenai tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT dapat menjadi

bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak SAMSAT maupun pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan merancang strategi yang lebih efektif dalam mendorong kepatuhan wajib pajak.

- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan data, informasi, serta pemahaman baru terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Temuan ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri sebagai bahan pembelajaran dan referensi dalam bidang pelayanan publik dan manajemen perpajakan daerah.

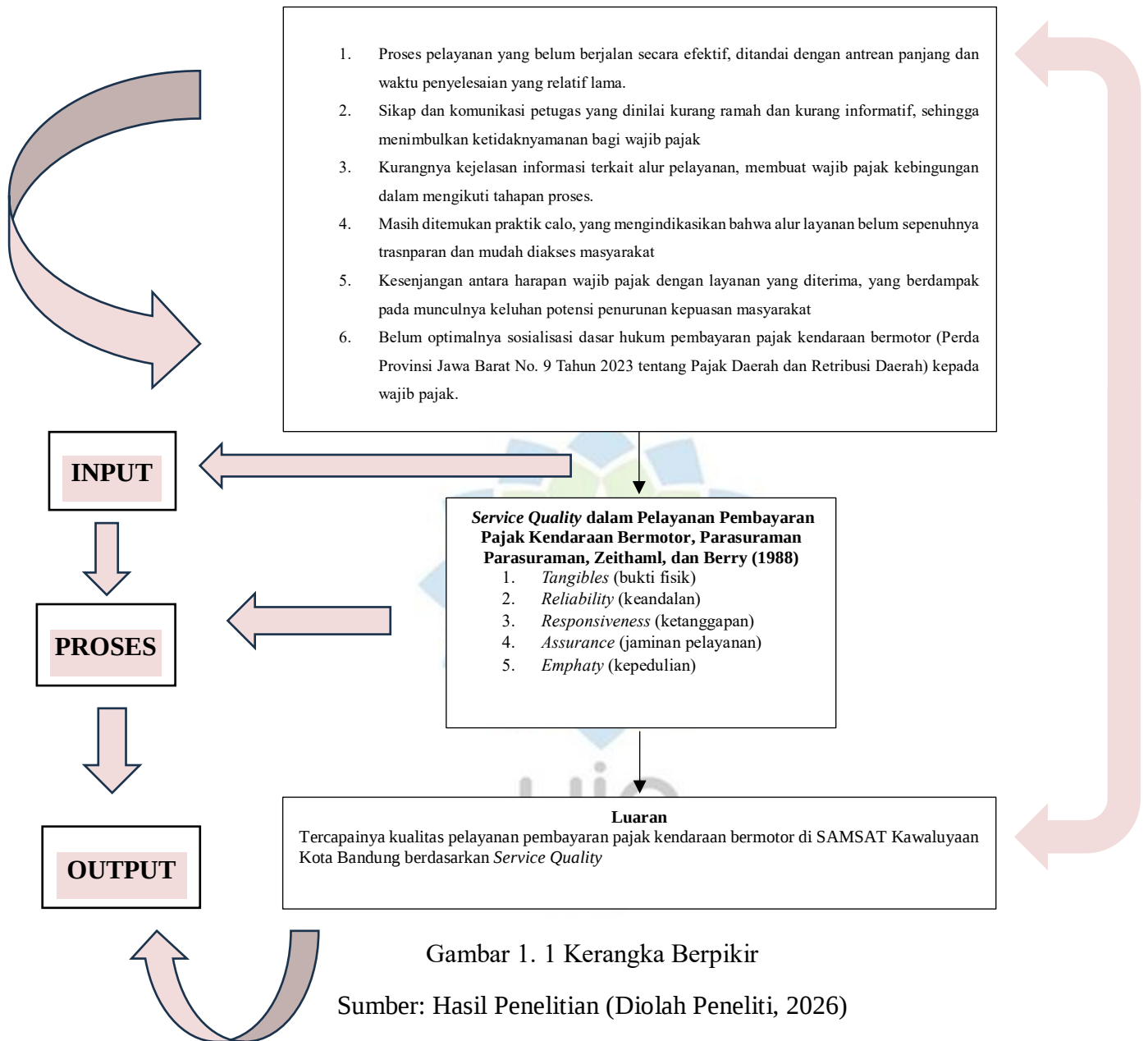
F. Kerangka Berpikir

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik memegang peran yang sangat penting sebagai wujud hadirnya negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Setiap lembaga pemerintah dituntut untuk memberikan layanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga mampu menjawab dinamika kebutuhan warga. Anshari (2023) menyatakan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang tidak dapat dilepaskan dari kehidupan manusia karena pelayanan publik menjadi kebutuhan penting dalam berbagai bidang. Efektivitas pelayanan menjadi aspek penting di Samsat Kawalayaan Kota Bandung, Karena pelayanan yang baik dapat diyakini mampu mendorong masyarakat untuk lebih taat lagi dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik secara komprehensif, salah satu pendekatan yang banyak digunakan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model SERVQUAL mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (Jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai alat analisis untuk mengetahui kesenjangan antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diterima secara nyata.

Output dari penelitian ini adalah gambaran komprehensif mengenai kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kawalayaan Kota Bandung berdasarkan implementasi lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles* (bukti fisik, meliputi kondisi fasilitas fisik, sarana, dan penampilan petugas), *reliability* (keandalan petugas dalam memberikan pelayanan secara akurat dan konsisten), *responsiveness* (ketanggapan petugas dalam merespons kebutuhan dan keluhan wajib pajak), *assurance* (jaminan pelayanan berupa kompetensi, kesopanan, dan kepercayaan yang diberikan petugas), dan *empathy* (kepedulian dan perhatian personal petugas terhadap kebutuhan wajib pajak). Melalui kelima dimensi tersebut, penelitian ini juga menghasilkan penilaian sejauh mana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan wajib pajak. Output penelitian ini juga diharapkan menjadi dasar perumusan rekomendasi perbaikan pelayanan, guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan wajib pajak.





Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

Sumber: Hasil Penelitian (Diolah Peneliti, 2026)