

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai negara yang sedang berkembang Pemerintah Indonesia dalam melaksanakan pembangunan di segala bidang kehidupan dan penghidupan pada hakekatnya daerah berkewajiban untuk ikut serta melancarkan jalannya pembangunan sebagai sarana untuk mencapai kesejahteraan rakyat di daerah. Guna menunjang pembangunan tersebut perlu keuangan daerah berdasarkan pada Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Dalam pelaksanaan pembangunan tersebut tidak bisa terlepas dari biaya yang dibutuhkan atau diperlukan itu relatif cukup besar. Pembangunan nasional merupakan pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan masyarakat Indonesia seluruhnya dengan Pancasila sebagai dasar, tujuan dan pedoman Pembangunan Nasional. Oleh karena itu Pembangunan Nasional harus dilaksanakan merata di seluruh tanah air dan harus benar-benar dirasakan oleh seluruh rakyat sebagai perbaikan tingkat hidup yang berkeadilan sosial yang menjadi tujuan dan cita-cita kemerdekaan Indonesia.

Pemerintah Indonesia masih terus berusaha untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik material maupun spiritual dalam rangka mewujudkan tercapainya Pembangunan Nasional yang telah dicita-citakan. Dalam hal ini dibutuhkan adanya suatu kerjasama atau hubungan timbal balik antara Pemerintah dengan Seluruh Warga Negara Indonesia meliputi seluruh aspek kehidupan dalam masyarakat baik di bidang ekonomi, politik, hukum,

sosial budaya maupun dari aspek hukum. Reformasi telah membawa perubahan paradigma pemerintahan dari *government* menjadi *governance*. Perubahan penyelenggaraan pemerintahan daerah dilakukan dengan melakukan revitalisasi dan reposisi kelembagaan pemerintah daerah untuk mengawali proses otonomi daerah. Otonomi daerah diterapkan untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan meliputi pelayanan, pengaturan dan pemberdayaan diformulasikan dalam kebijakan publik yang berorientasi terhadap kebutuhan masyarakat. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat menjadi titik penting dari keseluruhan reformasi penyelenggaraan pemerintahan.

Sebagaimana diketahui tujuan Pembangunan Nasional adalah mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Dalam rangka mencapai tujuan pembangunan Nasional tersebut, maka Pemerintah secara intensif melakukan berbagai macam kebijakan strategis berkaitan dengan program pembangunan baik pembangunan jangka pendek maupun program pembangunan jangka panjang. Dan untuk keberhasilan program pembangunan nasional tersebut tentunya dibutuhkan dana pembangunan yang tidak sedikit.

Berdasarkan kewenangannya, pajak dapat dibedakan sebagai Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Mengenai Pajak Daerah, peranannya juga sangat penting sebagai sumber Pendapatan Daerah dan sebagai penopang Pembangunan Daerah, karena Pajak Daerah merupakan salah satu Sumber Pendapatan Asli Daerah. Pajak sebagai satu perwujudan kewajiban kenegaraan, ditegaskan bahwa penempatan beban kepada rakyat seperti pajak, retribusi dan lain-lain, harus ditetapkan dengan Undang-Undang.

Sebelum diadakan *tax reform* di Indonesia, pembangunan nasional selalu mengandalkan sumber dana yang sebagian besar dari sektor minyak dan gas. Namun setelah *tax reform*, Pemerintah menjadikan sektor pajak sebagai sumber utama dalam menopang pembiayaan pembangunan nasional. Dan dalam kenyataannya penerimaan negara dari sektor pajak dari tahun ketahun semakin meningkat dan sejalan dengan hal tersebut peranan pajak sebagai penopang program pembangunan nasional juga semakin meningkat.

Implementasi pelayanan administrasi, bukannya tanpa hambatan, yang sering muncul yaitu antara lain bahwa tidak semua pegawai negeri sipil sebagai aparatur pemerintah mau menerima fungsinya sebagai pelayan masyarakat, bahkan kebanyakan diantara mereka masih mempertanyakan pola lama, meskipun mereka tahu bahwa sudah banyak peraturan perundang-undangan yang menegaskan bahwa pegawai negeri sipil diharuskan untuk melayani masyarakat, tetapi tetap juga enggan untuk menerimanya, dengan berbagai macam alasan, alasan yang paling sering muncul kepermukaan adalah imbalan tidak sebanding dengan pekerjaan.

Dalam berbagai aspek UU No. 32 Tahun 2004 mengatur hubungan keuangan pusat dan daerah, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya secara adil dan selaras. Dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia menurut Undang-undang Dasar 1945 memberikan keleluasaan kepada Daerah untuk menyelenggarakan Otonomi Daerah. Pernyataan sebagaimana di atas dapat diketahui atau sesuai dengan Pasal 18 Undang-undang Dasar 1945 dimana disebutkan bahwa: "Pembagian

daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil, dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan undang-undang dengan memandang dan mengingat dasar pemusyawaratan dalam sistim Pemerintahan Negara, dan hak-hak asal-usul dalam daerah-daerah yang bersifat istimewa".¹

Masyarakat belum mengetahui seluruhnya isi dari peraturan perundang-undangan tersebut karena belum sempurnanya sosialisasi terhadap peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan oleh pemerintah, sedangkan aparatur pajak yang terkait hanya menjalankan wewenangnya sesuai peraturan perundang-undangan yang ditetapkan. Hal ini menyebabkan terjadinya ketidaksamaan cara pandang yang mengakibatkan terganggunya pelaksanaan teknis di lapangan dalam pemenuhan asas keadilan sekaligus menyangkut kualitas pelayanan yang sangat penting bagi pembentukan kesadaran membayar pajak. Adapun arti penting Pajak Kendaraan Bermotor secara umum adalah untuk membiayai pengeluaran negara dan daerah khususnya, sebagai alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan, untuk kelancaran kegiatan pemerintahan dan pembangunan demi kemaslahatan manusia serta untuk menciptakan pemerataan dan keadilan dalam masyarakat itu sendiri. Adapun arti penting khusus adalah untuk melindungi harta benda dan jiwa warga negara menyangkut keberadaan hak milik kendaraan bermotor tersebut. Adanya dampak pelayanan yang kurang baik yaitu adanya antrian panjang sehingga menimbulkan rasa kurang nyaman dan semakin terbebani dalam pelayanan pemungutan pajak tersebut

¹ *Undang-undang Dasar Republik. Indonesia 1945*. Dengan Penjelasannya serta Amandemennya, Solo: Sendang Ilmu, 1999, hlm. 9

menimbulkan persepsi kurang adanya *good will* dari pemerintah (SAMSAT) terhadap kepentingan masyarakat.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) atau yang disebut dengan *on roof system* merupakan sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT termasuk dalam salah satu instansi pemerintah yang memiliki kewenangan dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor.²

Fenomena tersebut ternyata hampir terjadi di berbagai kota besar dan kecil di seluruh Indonesia khususnya yang berkenaan dengan pengurusan pembuatan surat tanda nomor kendaraan, bahwa isu yang berkembang tentang pelayanan pembuatan atau perpanjangan STNK masih terkesan kurang memuaskan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan atau perpanjangan STNK tercermin oleh perlakuan yang diskriminatif, kurang transparansi, dan tidak tepat waktu. Di era reformasi seperti sekarang justru tindakan yang demikian kurang mendapat simpatisan dari masyarakat. Namun perilaku aparaturnya yang melakukan tindakan penyalagunaan kegiatan administrasi nampaknya sulit dihilangkan, bahkan menjamur atau tumbuh subur dikalangan organisasi publik. Tidak dapat disangkal bahwa keadaan yang demikian bisa saja terjadi di Kota Semarang. Dalam ketidakpuasan masyarakat wajib pajak (WP) terhadap pelayanan

² Widanarko, Aris, 2010, *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor*. hlm 3.

pembuatan surat tanda nomor kendaraan (STNK) di kantor SAMSAT dalam layanan, kurang transparansi dalam memberikan pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan.

SAMSAT yang dalam hal ini merupakan penyelenggaraan pelayanan di sektor peningkatan, pengamanan dan penertiban pelaksanaan pemungutan pajak-pajak Daerah khususnya pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) mempunyai tujuan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan. Namun tantangan yang sering dihadapi oleh SAMSAT adalah menciptakan pelayanan yang efisien serta bagaimana pelayanan dapat dilakukan tanpa membedakan status dari masyarakat. Dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. Sejalan dengan hal tersebut pembentukan unit-unit dalam struktur organisasi akan sangat menentukan pelaksanaan tugas yang ingin dicapai.³

Kepatuhan dan ketaatan masyarakat terhadap produk hukum tidak lagi dijadikan sebagai landasan berpikir yang rasional, dan dikuatirkan akan membawa konsuekensi terhadap sikap dan perilaku para pemakai jalan yang destruktif. Pemahaman masyarakat terhadap kepengurusan STNK, nampaknya belum semuanya mengerti dan memahami secara prosedural, bahkan untuk mendapatkannya banyak yang menggunakan jalur pintas. Tindakan yang demikian akan memberikan dampak meluasnya praktek-praktek yang melanggar etika birokrasi.

³ Mu'min, 2013, *Analisis Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Samsat Palu* e-Jurnal Katalogis, Volume I Nomor 2, ISSN: 2302-2019, hlm 145

Dari pemikiran di atas cukup menarik untuk mengkaji lebih mendalam, karena dalam pelayanan di SAMSAT walaupun termasuk masalah yang klasik, namun masalah tersebut masih aktual untuk di kaji kembali, karena pelayanan pengurusan dalam perpanjangan STNK di SAMSAT Kota Semarang belum sepenuhnya sesuai harapan para pemohon. Problem statement yang terjadi dalam terkait dengan pelayanan tidak hanya menyangkut prosedur pelayanan, akan tetapi komitmen aparat dalam melakukan pelayanan di SAMSAT kurang mencerminkan keadilan dan transparansi. Seiring dengan peningkatan profesionalisme kepolisian, tuntutan ke arah perbaikan kinerja kepolisian sebagai pelayan masyarakat telah menjadi agenda reformasi kepolisian. Daya kritis masyarakat terhadap kinerja kepolisian adalah cerminan kuatnya aspirasi dan tuntutan atas hak-hak masyarakat.

Agar tercipta suatu bentuk keseragaman pelayanan yang diperoleh oleh masyarakat tanpa memandang status masyarakat sosial yang meminta pelayanan. Sehingga apa yang dinamakan netralitas birokrasi dapat terwujud. Dimana netralitas birokrasi ini merupakan perwujudan dari demokrasi. Demokratisasi dapat terlaksana dengan baik apabila dalam pelaksanaan pelayanan publik aparat yang bertugas dalam hal ini adalah pegawai harus dapat melaksanakan tugas sesuai dengan peraturannya. Seperti yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat sebagai perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai pelayanan masyarakat di samping sebagai abdi masyarakat dan abdi negara, dan untuk itu maka dalam pemberian pelayanan

kepada masyarakat perlu terus ditingkatkan dan dikembangkan sesuai dengan cita-cita pembangunan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat haruslah seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan suatu keadilan.

Pembentukan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) sebagai institusi yang bertugas memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor menjadi inovasi manajemen pemerintahan daerah. Pembentukan organisasi ini telah menunjukkan hasil berupa peningkatan efektivitas pelayanan administrasi kendaraan bermotor dan kualitas pelayanan yang diberikan lebih dekat dengan kebutuhan dengan masyarakat dan berkomitmen untuk menerapkan, memelihara, mendukung, mengembangkan dan memantau sistem pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. SAMSAT berupaya untuk memenuhi kepuasan wajib pajak dengan menyediakan jasa pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor baru, pendaftaran pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) satu tahun dan perpanjangan STNK lima tahun serta melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga diperoleh kualitas pelayanan yang semakin baik, pelayanan yang optimal untuk kepuasan masyarakat yaitu meningkatkan kinerja seluruh pegawai SAMSAT untuk menunjang kualitas layanan bagi masyarakat guna meningkatkan mutu pelayanan dan meningkatkan pendapatan daerah sehingga dapat meningkatkan secara terus menerus pengetahuan, ketrampilan dan sikap pegawai serta memberikan pelayanan yang memuaskan bagi semua pelanggan internal dan eksternal.

Dalam menyelenggarakan pelayanan kepada wajib pajak di SAMSAT telah menetapkan dasar dan panduan dalam memberikan jasa pelayanan yang dituangkan dalam Panduan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000: 2008. Kantor Bersama SAMSAT seperti satuan kerja pemerintah daerah lain harus senantiasa memperbaiki citra pelayanan. Pelaksanaan pelayanan dalam pemungutan pajak harus mempertimbangkan kepuasan wajib pajak dalam menerima pelayanan. SAMSAT berupaya untuk memotivasi petugas agar dapat mendapatkan kreasi-kreasi baru tentang pelayanan yang cepat, tepat, nyaman dan aman. Petugas pelayanan diharapkan selalu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta pengembangan teknologi untuk meningkatkan mutu pelayanan. Dalam kegiatan pelayanan administrasi kendaraan bermotor, keseimbangan hak dan kewajiban antara wajib pajak dan petugas pelayanan perlu diperhatikan. Keseimbangan mengenai hak dan kewajiban akan mendukung proses pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah memberikan kepastian hukum mengenai hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik. Pengaturan mengenai kewajiban penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai haknya didasarkan asas-asas pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus memperhatikan berbagai hal terkait dengan pelayanan seperti standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan, fasilitas pelayanan, tarif pelayanan, sikap pelaksana serta pengelolaan pengaduan.

Pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh unit pelayanan Kantor Bersama SAMSAT ini terdapat 3 unit kerja yang terkait dan berhubungan, yaitu pihak Pemerintah Provinsi c.q. Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah, Polri c.q. Kepolisian Daerah dan PT. AK Jasa Raharja. Dengan adanya 3 unit kerja masalah yang ditemukan dalam pelayanan adalah bertemunya 3 (tiga) kepentingan yang berbeda yang saling membutuhkan dan saling berhubungan, namun menyatu dan saling berkaitan. Ketiga unit kerja ini sama-sama bertujuan memberikan pelayanan publik secara prima kepada masyarakat. Pihak Pemerintahan Daerah dalam memberikan pelayanan bertujuan untuk peningkatan penerimaan daerah yang diperlukan bagi keperluan dana pembangunan yang berasal dari sumber-sumber PAD, sedangkan di pihak lain Polda lebih berkepentingan dalam masalah pengidentifikasian kepemilikan dan keamanan, maka penulis memfokuskan pelaksanaan pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT dalam pengurusan STNK.

Penulis tertarik untuk melakukan kajian karena sepengetahuan penulis belum ada yang menelaahnya, terutama bila dikaitkan dengan suasana dan nuansa tuntutan tatanan Pemerintahan yang transparan serta Baik dan Bersih. Penulisan dan penganalisaan mempedomani teori-teori menurut Ilmu Hukum, dari berbagai ketentuan peraturan perundangan, berdasarkan dari uraian penjelasan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk menjadikan judul ***“Pelaksanaan Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang I”***.

B. Perumusan Masalah

Sebelum melakukan penelitian suatu masalah, maka terlebih dahulu menentukan objek apa yang harus diteliti dan bagaimana permasalahannya, sehingga hasil penelitian menjadi akurat. Adapun perumusan masalah dalam tesis ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh IKM pelaksanaan pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Semarang I ?
2. Bagaimana hambatan apa saja bagi wajib pajak Kendaraan Bermotor dalam pelaksanaan pelayanan di kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang I ?
3. Bagaimana mengatasi hambatan pelaksanaan pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang I ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah dimana berbagai data dan informasi dikumpulkan untuk diolah kemudian dianalisis yang bertujuan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan guna membantu pemecahan masalah-masalah yang dihadapi.

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh IKM pelaksanaan pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Semarang I ?
2. Untuk mengetahui hambatan bagi wajib pajak Kendaraan Bermotor dalam pelaksanaan pelayanan di kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang I ?
3. Untuk mengetahui cara mengatasi hambatan pelaksanaan pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang I?

D. Kegunaan Penelitian

Untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya tentang pelaksanaan pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan menambah pengalaman penulis dalam melaksanakan praktik penelitian.

Kegunaan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Kegunaan Teoritis:
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu hukum, sehingga memberikan tambahan wacana baru dalam mempelajari dan memahami ilmu hukum secara lebih tajam khususnya berkaitan dengan Pelaksanaan Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Bersama SAMSAT.
 - b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai data awal guna melakukan penjelajahan lebih lanjut dalam bidang kajian yang sama atau dalam bidang kajian yang memiliki keterkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini.
2. Kegunaan Praktis:
 - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran pada Kantor Bersama SAMSAT dalam Pelaksanaan Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
 - b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada yang berkaitan dengan Wajib Pajak kendaraan bermotor dalam pelaksanaan pelayanan di kantor bersama SAMSAT di Kota Semarang.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian suatu penelitian dapat diketahui dengan melakukan studi pustaka terhadap berbagai penelitian sejenis yang telah dilakukan. Se jauh penelusuran yang telah dilakukan baik melalui media internet maupun secara langsung penelitian dengan judul “*Pelaksanaan Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang I*”, belum pernah dijadikan obyek kajian oleh peneliti sebelumnya. Adapun penelitian terdahulu sebagai berikut :

1. Woro Wiryaningtyas Asih, SH, Universitas Diponegoro Semarang, Tesis, 2009, judul penelitian Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelayanan Pendapatan Dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Pemalang. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan pemungutan PKB yang terjadi di UP3AD Kabupaten Pemalang, serta mengetahui hambatan yang terjadi dan upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pemungutan PKB telah berkembang sejalan dengan teknologi dimana wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban membayar pajak secara langsung melalui kantor UP3AD atau SAMSAT sebagai perangkat daerah yang bertugas dalam pemungutan PKB berupaya memberikan pelayanan sebaik-baiknya pada wajib pajak dengan mudah, cepat dan akurat.
2. Sri Margono Universitas Muhammadiyah Surakarta, Tesis, 2006, judul penelitian Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Ditinjau dari Penegakan Hukum di Kantor SAMSAT Klaten dengan pembahasan materi penelitian tentang Prosedur atau proses pelayanan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan penegakan hukum dalam pelayanan pemungutan dan pelayanan pajak kendaraan bermotor SAMSAT Klaten.

Untuk membuktikannya bahwa penelitian ini adalah karya yang otentik, maka seorang peneliti harus secara terbuka menyatakannya. Hal-hal penting yang harus diungkapkan adalah mengenai hasil-hasil penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan tentang topik atau tema penelitian yang

akan dilaksanakan. Meskipun dalam beberapa hal, juga harus membahas aspek masalah, tujuan dan hasilnya. Aspek-aspek yang memiliki persamaan dan dalam hal yang mana penelitian itu memiliki perbedaan. Perbedaan-perbedaan itulah sebenarnya yang mencerminkan keaslian penelitian.

Alasan yang lebih mendasar adalah bahwa masalah penelitian yang sudah pernah diteliti sebelumnya tidak berarti bahwa penelitian tersebut tidak asli, oleh karena itu masalah yang sama dapat dipecahkan dengan teori yang berbeda dan metode penelitian yang berbeda pula. Oleh karena itu, keaslian tesis ini dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan asas-asas keilmuan yang harus dijunjung tinggi yaitu kejujuran, rasional, objektif serta terbuka. Hal ini merupakan implikasi etis dari proses menemukan kebenaran ilmiah sehingga dengan demikian penelitian ini dapat dipertanggung-jawabkan kebenarannya secara ilmiah, keilmuan dan terbuka untuk kritisi yang sifatnya konstruktif (membangun).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Penulis obyek dan lokasi penelitian tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Fokus Penelitian/Obyek Penelitian

Penulis dalam penelitian ini memfokuskan penelitian pada pelaksanaan pelayanan terhadap wajib pajak pada kantor bersama SAMSAT Kota Semarang I, untuk mengetahui langkah-langkah kepuasan bagi wajib pajak kendaraan bermotor dalam pelaksanaan pelayanan serta kendala yang dihadapi dan solusinya. Adapun fokus penelitian Woro Wiryaningtyas Asih tentang SAMSAT sebagai perangkat daerah yang bertugas dalam

pemungutan PKB berupaya memberikan pelayanan sebaik-baiknya pada wajib pajak dengan mudah, cepat dan akurat dan fokus penelitian Sri Margono tentang tentang Prosedur atau proses pelayanan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan penegakan hukum dalam pelayanan pemungutan dan pelayanan pajak kendaraan bermotor SAMSAT.

2. Lokasi penelitian

Penulis melakukan penelitian berlokasi di pada Kantor bersama SAMSAT Semarang I Kota Semarang Jawa Tengah. Adapun lokasi penelitian Woro Wiryaningtyas Asih di Kabupaten Pemalang dan Sri Margono lokasi penelitian di Kabupaten Klaten.

F. Kerangka Pemikiran

Dalam penyusunan kerangka pemikiran, penulis berusaha mengalirkan jalan pikiran menurut kerangka yang logis atau menurut *logical construct*. Hal ini tidak lain dari kedudukan perkara masalah yang diteliti (diidentifikasi) dalam kerangka teoritis yang relevan dan mampu menangkap, menerangkan, serta menunjukkan perspektif terhadap masalah. Upaya ditujukan untuk menjawab atau menerangkan pertanyaan peneliti yang diidentifikasi.

Kerangka Teoritis adalah kerangka-kerangka yang sebenarnya merupakan abstraksi dari hasil pemikiran atau kerangka acuan yang pada dasarnya bertujuan untuk mengadakan kesimpulan terhadap dimensi-dimensi sosial yang sangat relevan untuk penelitian.⁴

⁴ Soekanto, Soerjono, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta : UI Press. hlm.125.

Cara berpikir (nalar) ke arah memperoleh jawaban terhadap masalah yang diidentifikasi ialah dengan penalaran deduktif, yaitu cara penalaran yang diawali dari umum (*general*) kepada hal-hal yang khusus (*spesifik*). Hal-hal yang umum ialah teori atau dalil atau hukum, sedangkan hal yang khusus (*spesifik*) tidak lain adalah masalah yang diidentifikasi.

Kerangka pemikiran pada hakikatnya merupakan sajian yang dapat menengahkan kerangka konseptual dan kerangka teoretik sebagai berikut:

1. Kinerja pelayanan

Kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja. Definisi lain mengenai kinerja adalah Kinerja dikatakan tinggi apabila suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampui batas waktu yang disediakan. Kinerja menjadi rendah jika diselesaikan melampui batas waktu yang disediakan atau sama sekali tidak terselesaikan.⁵

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler dalam Laksana, 2008). Sedangkan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

⁵ Nawawi, Hadari, 2006, *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. hlm 63

2. Masyarakat pengguna layanan (kepuasan wajib pajak)

Keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik harus segera direspon dan dipenuhi karena kualitas pelayanan atau *service quality* merupakan kunci utama dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi keinginan pelanggan (wajib pajak). Persepsi yang baik dari masyarakat akan timbul kepuasan dalam perasaan wajib pajak (masyarakat) karena telah memenuhi harapan yang diinginkan sehingga menimbulkan kenyamanan dan meningkatkan kepatuhan dalam pembayaran pajak selanjutnya bagi wajib pajak.

3. SAMSAT (Administratur Pelayanan Pajak dan Anggota SAMSAT)

Pengelolaan pemungutan dan pengurusan pajak kendaraan bermotor dilakukan pada satu kantor yang melibatkan beberapa unsur yang terkait didalam pengelolaannya. Pemungutan pajak kendaraan bermotor yang dilaksanakan pada satu kantor ini dikenal dengan istilah SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap), dimana didalamnya terdapat kerjasama antara pihak Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) yang mempunyai fungsi dan kewenangan dibidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, Pemerintah Daerah dalam hal ini Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) dibidang pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB), PT. Jasa Raharja (Persero) yang berwenang dibidang penyampaian sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ).

Kantor SAMSAT sebagai organisasi pelaksana tugas membuat atau merancang konsepsi-konsepsi untuk memberdayakan segala kemampuan agar dapat melaksanakan tugas pengutipan pajak kendaraan bermotor secara efektif, dimana persyaratannya adalah keahlian aparatur, seperti kemampuan mengidentifikasi dan mengelompokkan pekerjaan, menyiapkan personalia untuk menangani pelaksanaan tugas-tugas, mengetahui wewenang dan tanggung jawab, serta menyusun mekanisme koordinasi kepada antar unit kegiatan.

Tugas pihak kepolisian adalah sebagai penyedia permohonan dan penerangan dengan rincian: menyediakan dan memberikan formulir permohonan pendaftaran sesuai dengan permintaan pemohon, memberikan penerangan mengenai kelengkapan persyaratan pendaftaran, membukukan semua formulir yang diterima, dikeluarkan dan sisanya setiap hari, mencatat nomor formulir dan kendaraan atau nama pemilik pada buku register formulir, memberi tanda atau paraf pada formulir permohonan untuk setiap permohonan yang telah memenuhi persyaratan, menerima kembali formulir yang rusak untuk diganti dengan yang baru, menerima pembayaran PNKB.

Tugas Dispenda adalah meneliti berkas yang diterima dari petugas kepolisian dan membubuhkan paraf atas kelengkapan persyaratan, meneruskan berkas kepada petugas kepolisian bagian registrasi dan permohonan, memberitahukan kepada petugas Kepolisian dan PT. Asuransi jasa raharja apabila ditemukan kekeliruan atau kekurangan persyaratan administrasi yang diperlukan.

Tugas PT. Asuransi Jasa Raharja adalah menerima dan meneliti berkas yang diterima dari petugas Dispenda, menetapkan SWDKLLJ dan dendanya yang harus dibayar oleh pemohon, membuktikan penetapan SWDKLLJ, dan meneruskan berkas tersebut kepada sub kelompok kerja pengetikan.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), atau dalam Bahasa Inggris *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Tanggungjawab SAMSAT atas pelaksanaan tugas pelayanan kepada masyarakat yang seharusnya memperhatikan hakekat pelayanan publik.

Arah dan fokus serta konsep yang dikembangkan dalam penelitian ini :

- a. *Tangibles*, adalah bukti nyata yang merupakan sarana dan prasarana fisik kantor SAMSAT untuk menunjang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (wajib pajak) sarana dan prasarana tersebut meliputi gedung, gudang berkas serta peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan.
- b. *Reliability*, adalah kemampuan dan kecakapan pegawai SAMSAT untuk memberikan pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan cepat serta berpedoman pada aturan yang telah ditentukan. Keandalan ini berupa kemampuan

pegawai SAMSAT memberikan pelayanan untuk semua wajib pajak sehingga wajib pajak mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tepat.

- c. *Responsiveness*, adalah kemampuan, keramahan serta kesopanan yang diberikan oleh petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dengan tepat waktu.
- d. *Asurance*, adalah keramahan serta sopan santun yang diberikan oleh pegawai SAMSAT kepada wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak kepada SAMSAT dalam proses pelayanan pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
- e. *Emphaty*, adalah kemampuan pegawai SAMSAT dalam memberikan perhatian serta menerima keluhan-keluhan dari wajib pajak dengan ikhlas.

Dari pemikiran di atas cukup menarik untuk dikaji, karena dalam pelaksanaan pelayanan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Semarang I untuk pengurusan STNK walaupun termasuk masalah yang klasik, namun masalah tersebut masih aktual untuk di kaji kembali, karena hingga kini pelayanan pengurusan dalam perpanjangan STNK belum sepenuhnya sesuai harapan para wajib pajak. Problem Statement yang terjadi dalam kaitannya dengan pelayanan pembuatan STNK tidak hanya menyangkut prosedur pelayanan, akan tetapi komitmen aparat dalam melakukan pelayanan pembuatan STNK kurang mencerminkan keadilan dan transparansi. Seiring dengan peningkatan profesionalisme pelayanan di kantor bersama SAMSAT sebagai pegawai

pelayan masyarakat telah menjadi agenda reformasi. Daya kritis masyarakat terhadap kinerja di kantor bersama SAMSAT adalah cerminan kuatnya aspirasi dan tuntutan atas hak-hak masyarakat.

G. Metode Penelitian

Penelitian sendiri dalam bahasa Inggris disebut *research*, adalah suatu aktivitas pencarian kembali pada kebenaran (*truth*)⁶. Proses pencarian kembali pada kebenaran pada penelitian dilakukan dengan menggunakan metode-metode ilmiah⁷. Perlunya penggunaan metode ilmiah dalam mencari kebenaran pada penelitian agar penelitian tersebut dapat lebih dipertanggung jawabkan hasilnya.

Penelitian merupakan upaya menemukan kebenaran melalui cara-cara keilmuan yang logis, sistematis dan konsisten. Secara definitif, penelitian sosial (termasuk penelitian hukum) diartikan sebagai aktivitas ilmiah berdasarkan komperatif studi sistematis, bertujuan mengadakan verifikasi terhadap fakta lama dan menemukan fakta-fakta baru dengan jalan menganalisis sebab masalah, terjadinya proses interelasi dan perangkaian perurutan proses untuk menemukan hukum atau prinsip-prinsip umum dari proses sosial tersebut. Melalui proses penelitian tersebut diadakan analisa dan konstruksi terhadap data yang telah dikumpulkan dan diolah.⁸

⁶ Sutandyo Wigyosubroto, 2002, *Hukum, Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya*, Jakarta : Huma, hlm.139.

⁷ Sutrisno Hadi, 2000, *Metodelogi Research Jilid 1*, Yogyakarta: Andi Offset, hlm.4.

⁸ Kartini Kartono, 1986, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Bandung : Alumni, hlm. 7

Hal tersebut dikarenakan tanpa adanya penelitian, pengetahuan tidak akan bertambah atau berkembang maju, padahal pengetahuan merupakan dasar semua tindakan dan usaha manusia.⁹

Metode Penelitian yang digunakan oleh Penulis dalam tesis ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan Yuridis Empiris atau biasa disebut juga sebagai Yuridis Sosiologis. Penelitian ini berbasis pada ilmu hukum normatif (peraturan perundangan), tetapi bukan mengkaji sistem norma dalam aturan perundangan, namun mengamati bagaimana reaksi dan interaksi yang terjadi ketika sistem norma itu bekerja di masyarakat.¹⁰ Pendekatan yuridis empiris (yuridis sosiologis) tersebut dalam tesis ini digunakan untuk menganalisis secara kualitatif tentang Pelaksanaan pelayanan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Kota Semarang I.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penulisan ini secara yuridis normatif, yaitu penelitian terhadap asas-asas hukum dilakukan dengan norma-norma hukum yang merupakan patokan untuk bertingkah laku atau melakukan perbuatan yang pantas ditunjang dengan alat pengumpulan data berupa observasi dalam bentuk catatan lapangan atau catatan berkala dan interview dengan menggunakan *directive interview* atau pedoman wawancara terstruktur. Sehingga tidak hanya meneliti

⁹Subardjo, 2009, *Diktat Metode Penelitian Ilmu Hukum (MPIH)*, Yogyakarta: Universitas Ahmad Dahlan, hlm.12.

¹⁰Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hlm.47.

bahan kepustakaan (data sekunder) yang berupa bahan-bahan hukum, tetapi juga mengamati perilaku manusia dalam melaksanakan hukum. Konsekuensi yang harus diingat bahwa model pendekatan yang digunakan mempunyai kaitan erat dengan pilihan kerangka konseptual dan kerangka teori yang dipakai peneliti sebagai kerangka acuan analisis penelitian.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian suatu penggambaran terhadap berbagai permasalahan yang menjadi obyek penelitian dan memberikan suatu kesimpulan yang tidak bersifat umum. Penelitian ini menggunakan spesifikasi penelitian deskriptif analisis, pembayaran Wajib Pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Semarang I, mendapat kepuasan dalam hal pelaksanaan pelayanan.

Spesifikasi penelitian dapat berupa penelitian deskriptif analisis atau penelitian inferensial. Pada umumnya penelitian hukum terarah pada tipe penelitian deskriptif analisis, suatu penelitian yang berusaha menggambarkan masalah hukum, sistem hukum dan mengkajinya atau menganalisa sesuai dengan kebutuhan dari penelitian bersangkutan dengan teori-teori hukum dan praktik pelaksanaan hukum positif yang menyangkut permasalahan.

Dengan demikian kebenaran dalam suatu penelitian telah dinyatakan *reliable* tanpa harus melalui proses rasionalisasi. Sosiologi hukum bertujuan untuk memberikan penjelasan terhadap praktik-praktik hukum.¹¹

¹¹ Satjipto Raharjo, 2006, *Ilmu Hukum*, Bandung : PT. Citra Adiyta Bakti, Cetakan keenam hlm. 326.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder yaitu sebagai berikut:

a. Data Primer:

Data Primer adalah data yang diperoleh melalui wawancara dengan pengguna layanan (wajib pajak) dan administrasi pelayanan pajak kendaraan bermotor Kantor SAMSAT Semarang I, Kota Semarang.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil penelaahan kepustakaan atau penelaahan terhadap berbagai literatur atau bahan pustaka yang berkaitan dengan masalah atau materi penelitian yang sering disebut sebagai bahan hukum. Bahan hukum tersebut adalah sebagai berikut:

1) Bahan Hukum Primer:

Bahan Hukum Primer adalah bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat. Dalam penelitian ini menggunakan bahan hukum primer sebagai berikut:

- a) Norma Dasar Pancasila;
- b) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- c) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

- d) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
- e) Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
- f) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2010 tentang Jenis Pajak Daerah Yang Dipungut Berdasarkan Penetapan Kepala Daerah Atau Dibayar Sendiri Oleh Wajib Pajak;
- g) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- h) Peraturan Daerah Gubernur Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.

2) Bahan hukum sekunder:

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memperjelas lebih lanjut mengenai bahan hukum primer yang dikaji berkaitan dengan pembayaran Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Semarang I, mendapat kepuasan dalam pelaksanaan pelayanan. Bahan hukum sekunder, yang digunakan berupa bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan bahan hukum primer meliputi literatur-literatur ilmu pengetahuan hukum, jurnal dan artikel-artikel yang berhubungan dengan permasalahan. Penelitian ini juga mengambil dari internet sebagai media dalam penelusuran data yang memiliki relevansi dengan topik

penelitian, yaitu dengan cara mengunjungi situs internet yang memuat tulisan-tulisan atau data yang berkenaan dengan pembayaran Wajib Pajak kendaraan bermotor.

3) Bahan hukum tersier :

Bahan hukum tersier yaitu bahan yang memberi petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder yang terdiri dari kamus bahasa, kamus hukum dan pedoman penulisan karya ilmiah.

4. Metode Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian, termasuk penelitian hukum, pengumpulan data merupakan salah satu tahapan dalam proses penelitian dan sifatnya mutlak untuk dilakukan karena data merupakan elemen-elemen penting yang mendukung keberhasilan suatu penelitian. Dari data yang diperoleh akan diperoleh gambaran yang jelas tentang obyek yang akan diteliti, sehingga akan membantu menarik suatu kesimpulan dari obyek penelitian.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap informan yang telah ditentukan untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dengan bertanya langsung pada Wajib Pajak yang diwawancarai, pada penelitian ini terutama wawancara dengan pengguna layanan dan administrasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Anggota SAMSAT Kota Semarang I.

Metode wawancara yang digunakan adalah metode wawancara terpimpin, yakni menanyakan pokok-pokok pertanyaan yang sudah disiapkan terlebih dahulu meskipun dimungkinkan munculnya pertanyaan di luar daftar pertanyaan yang telah disiapkan. Wawancara Mendalam, yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.¹²

b. Studi Pustaka.

Diperoleh melalui studi kepustakaan yaitu dengan menelaah buku-buku, desertasi, ataupun tulisan-tulisan ilmiah yang relevan dengan permasalahan. Adapun bahan hukum primer yang penulis teliti adalah:

- 1) Norma Dasar Pancasila
- 2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- 3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 4) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;

¹²Burhan M. Bungin., 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hlm. 108

- 6) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2010 tentang Jenis Pajak Daerah Yang Dipungut Berdasarkan Penetapan Kepala Daerah Atau Dibayar Sendiri Oleh Wajib Pajak;
- 7) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 8) Peraturan Daerah Gubernur Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Bahan hukum sekunder yang penulis teliti adalah hasil penelitian, buku-buku teks, dan halaman website dari internet juga sebagai media dalam penelusuran data yang memiliki relevansi dengan penelitian.

Bahan hukum tersier yang penulis teliti adalah dari kamus bahasa, kamus hukum dan pedoman penulisan karya ilmiah.

5. Metode Penyajian Data

Data-data yang sudah terkumpul dan sudah diolah, maka data tersebut selanjutnya disajikan dalam bentuk uraian, peristiwa yang disusun secara sistematis dalam bentuk tesis. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data Primer dalam penelitian ini disajikan dengan menggunakan hasil wawancara dengan pegawai SAMSAT dan wajib pajak. Data Sekunder dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk uraian kalimat, uraian peristiwa ataupun uraian kasus, yaitu orang-orang yang relevan dianggap mengetahui masalah objek penelitian dengan melakukan wawancara.

6. Metode Analisis Data

Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yaitu suatu cara analisis hasil penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis, yaitu data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh sehingga terkait dengan masalah yang diteliti.

Teknis analisa data kualitatif dilakukan dengan menyajikan data yang dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul, mempelajari data, menelaah, dan menyusunnya kedalam satu-satuan, yang kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya, dan memeriksa keabsahan serta menafsirkannya dengan analisis sesuai dengan kemampuan daya nalar peneliti untuk membuat kesimpulan penelitian.¹³

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak awal penelitian dan selama proses penelitian dilaksanakan. Data diperoleh, kemudian dikumpulkan untuk diolah secara sistematis. Metode ini berkaitan erat dengan pendekatan masalah, spesifikasi penelitian dan jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian bersangkutan yaitu mengenai pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT.

Secara sederhana dapat dikatakan metode analisa data, dapat bersifat analisa data kualitatif normatif (bila penelitian yuridis normatif/doctrinal), Kedua jenis analisa tersebut tidak harus dipisahkan sama sekali, tetapi dapat digunakan secara bersamaan, bahkan apabila

¹³ Moleong, Lexy, 2006. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. hlm. 274

digunakan dengan tepat, sepanjang hal itu memungkinkan justru dapat saling menunjang. Data dianalisa menggunakan teori-teori hukum, asas-asas hukum, doktrin-doktrin hukum dan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan masalah yang diteliti.

H. Sistimatis Penulisan

Sistematika diterapkan oleh peneliti dalam rangka menyusun hasil penelitiannya dalam bentuk tesis. Agar dalam penulisan tesis ini dapat memberikan gambaran uraian yang sistematis, maka sistematika penulisan ini dibagi menjadi 5 (lima) Bab yang disusun sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan, dalam bab ini dijelaskan mengenai Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian kemudian dijelaskan dalam sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka, dalam bab ini diuraikan kajian pustaka tentang teori dan pengertian pelayanan pajak kendaraan bermotor terhadap proses pembayaran wajib pajak.

BAB III Hasil Penelitian dan Pembahasan data menjelaskan pengaruh pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak di SAMSAT mengetahui hambatan-hambatan dalam pelayanan dan upaya mengatasi hambatan dalam pelayanan.

BAB IV Penutup, berisikan kesimpulan dan saran setelah penelitian dilakukan.