

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PROGRAM OPERASI GABUNGAN SATLANTAS
KABUPATEN LOMBOK TENGAH DALAM MENINGKATKAN
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

*(THE EFFECTIVENESS PROGRAM OF PAYMENT TAX AND SERVICE
OF THE VEHICLE IN THE SAMSAT OFFICE LOMBOK TENGAH)*



Oleh:

WASIPATUL AULIA

21511B0022S

JURUSAN URUSAN PUBLIK

KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

2019

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini disetujui oleh pembimbing untuk diajukan kesidang panitia Ujian Skripsi pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 12 Juli 2019

Pembimbing
(Utama)



Dedy Iswanto.,ST.,MM
NIDN: 0818087901

Pembimbing
(Pendamping)



✓ Rahmad Hidayat., S.AP.,M.AP
NIDN: 0822048901

Mengetahui

Prodi Ilmu Administrasi Publik
(Ketua)



✓ Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP
NIDN: 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN
EFEKTIVITAS PROGRAM OPERASI GABUNGAN SATLANTAS
KABUPATEN LOMBOK TENGAH DALAM MENINGKATKAN
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

OLEH :

WASIPATUL AULIA

NIM. 21511B0022S

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar Sarjana
pada jurusan ilmu Administrasi Publik
telah di setujui oleh tim penguji pada tanggal
seperti yang telah tertera di bawah ini

Mataram, 12 Juli 2019

Tim Penguji

- | | |
|--|-----------------|
| 1. <u>Dedy Iswanto, ST., MM.</u>
NIDN : 0818087901 | Ketua (.....) |
| 2. <u>Rahmad Hidayat, S.AP., M.Ap.</u>
NIDN : 0822048901 | Anggota (.....) |
| 3. <u>M. Taufik Rachman, SH., MH.</u>
NIDN : 0825078701 | Anggota (.....) |

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Dekan



Drs. Amil, MM.
NIDN : 0831126204

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Muhammadiyah maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Mataram, 12 Juli 2019

Saya membuat pernyataan



(Wasipatul Aulia)
21511B0022S

MOTTO

“Jika di suatu saat kita menginginkan sesuatu dengan *Sangat*, maka perjuangkanlah pula dengan *Sangat*, karna tidak ada perjuangan yang mudah dan gampang, apalagi bisa di capai dengan jalan pintas, jika itu terasa mudah maka sebut saja itu bukanlah suatu perjuangan melainkan suatu aktivitas yang menguntungkan.

“Jika disaat memulai perjuangan kita terhalang suatu rintangan maka patahkanlah, agar kita bisa melanjutkan perjuangan itu dan jika di tengah perjuangan kita kehilangan salah satu support penting dalam perjuangan tersebut maka ikhlaskanlah, sejatinya tidak ada kehilangan dalam hidup selain akan digantikan oleh yang Maha Kuasa.

Jangan pernah putus asa dengan apa yang telah kita niatkan untuk di perjuangkan, walaupun kita tidak menemukan jalan mudah untuk mewujudkannya, sekalipun saat semuanya terwujud keadaan sudah berubah dan tidak sesuai dengan yang kita harapkan seperti saat awal perjuangan kita mulai.

**“don’t despair and never lost hope because Alloh SWT is always by our side”
Believe it all in His plan because He will replace all off the thing that was taken from us.**

He is never come earlier and late, but on time as always.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Yang utama dari segalanya, sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-nya telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang ia berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Kedua kalinya Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW karna dengan kelahirannyalah kita semua mendapatkan rahmat sehingga kita terlahir dengan damai dan memeluk agama Islam yang penuh dengan kedamaian ini.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Untuk kedua orang tuaku, Ibu dan Bapakku, karena doa dan dukungan serta pengorbanan dari setiap tetesan keringat kalian yang menjadi motivasiku sehingga dapat menyelesaikan karya ilmiah ini, tiada kata yang dapat ku ucapkan selain kata “terima kasih” tersebut karena hanya dengan inilah Saya bisa membayangkan betapa besar kasih dan sayang yang kalian suguhkan selama ini.

Teruntuk Adikku Lutfia Husaini, Syukurku atas kehadiranmu melengkapi keleuarga kita, Terimakasihku untuk semua waktu yang telah kita lalui bersama, kehadiranmulah yang membuat Kakakmu ini semakin kuat menghadapi cobaan yang selama ini menerpa kehidupan keluarga kita, semoga semua ini mengajarkan kita bagaimana harus saling mengasihi dan berbagi satu sama lain, semoga saya bisa memberikan contoh yang baik buatmu dan maafkan jika saya masih banyak salah menjadi seorang kakak.

Untuk orang-orang tersayang Wisnu Ramdani dan semua yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, sahabat, teman, keluarga dan juga orang-orang terdekatku, Terima kasih atas semua dukungan kalian selama ini. Kesuksesan bukan hanya terukur kepada sejauh mana dan apa yang telah kita capai, namun pada semua proses yang kita jalani sehingga dari semua itu saya dapat mengatakan bahwa kalian semua adalah orang-orang berperan dalam hidup saya.

Untuk kedua Dosen Pembimbingku Bapak Dedy Iswanto dan Bapak Rahmat Hidayat, terima kasih banyak atas bimbingannya selama ini, nasehat, dan pengajaran yang bapak berikan, ananda tidak akan lupa atas bantuan dan kesabaran kalian.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya serta tidak lupa pula penulis haturkan shalawat beserta salam kepada junjungan alam baginda Nabi besar kita Muhammad SAW yang telah membawa kita semua dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang. Sehingga Skripsi dengan judul **“Efektivitas Program Oprasi Gabungan Satlantas Kabupaten Lombok Tengah Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor”** dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir kuliah dan merupakan salah satu syarat untuk memenuhi gelar sarjana strata satu (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk/arahan maupun saran dari semua pihak. Untuk itu dengan segala hormat dan kerendahan hati Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada:

1. Drs. H. Arsyad Abd. Gani, M.pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram beserta jajarannya
2. Drs. H.M Junaidi, MM selaku Dekan Fisipol
3. Rahmad Hidyat S.AP., M, AP Selaku Kaprodi Ilmu Administrasi Publik, sekaligus dosen pembimbing saya.
4. Dedy Iswanto selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dalam karya ilmiah ini.
5. Bapak M Taupik Rachman selaku dosen penguji
6. Keluarga besar Ilmu Administrasi Publik angkatan 2015 tanpa terkecuali yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
7. Keluarga besar Gapura Angkasa Cabang Bandar Udara International Lombok tanpa terkecuali.

8. Semua Keluarga dan Team TX Travel Sriwijaya Lombok.
9. Semua Team dan Keluarga besar Katamaran Hotel & Resort yang telah menerima dan memberikan saya kesempatan untuk belajar banyak hal.
10. Semua keluarga kerabat dan handai taulan serta instansi-instansi yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu dalam karya sederhana ini.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu penulis menghimbau kepada pembaca untuk memberikan kritikan yang bersifat konstruktif sehingga dalam proses penyelesaian skripsi ini bisa menjadi lebih baik kedepannya. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat.

Mataram, 12 Juli 2019

Penulis

Wasipatul Aulia
21511B0022S



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
KATA PENGANTAR	III
DAFTAR ISI	IV
ABSTRAK	V
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah.....	5
1.3.Tujuan Penelitian	5
1.4.Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
1.1 Teori Efektivitas.....	7
2.2 Teori Perpajakan	11
2.3 Asas-Asas Pemungutan Pajak.....	13
2.4 Pendapatan Asli Daerah	15
2.5 Standar Pelayanan Publik	19
2.6 Asas Pelayanan Publik	21
2.7 Kualitas Pelayanan.....	21
2.8 Pemerintah Kabupaten.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Fokus Penelitian.....	26
3.3 Lokasi Penelitian.....	27
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	27

3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6 Teknik Pemilihan Informan	30
3.7 Instrumen Penelitian.....	31
3.8 Teknik Analisis Data.....	32
3.9 Teknik Keabsahan Data	35
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
4.1.1 Profil Kabupaten Lombok Tengah	39
4.1.2 Profil Badan Pendapatan Kab. Lombok Tengah	45
4.2 Efektivitas Program Operasi Gabungan Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah dan Satlantas Kabupaten Lombok Tengah Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.....	48
4.3 Faktor Penghambat Efektivitas Program Operasi Gabungan Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah dan Satlantas Kabupaten Lombok Tengah Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.....	55
1. Sumberdaya Manusia.....	55
2. Sarana dan Prasarana	57
3. Komunikasi.....	58
4. Anggaran yang di miliki	59
BAB V PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran.....	63
5.3 Lembar Konsultasi	64
Daftar Pustaka	VI

THE EFFECTIVENESS PROGRAM OF PAYMENT TAX AND SERVICE OF THE VEHICLE IN THE SAMSAT OFFICE LOMBOK TENGAH

Wasipatul Aulia¹: Dedy Iswanto², Rahmat Hidayat³

ABSTRACT

This research is a result of research that describe the effectiveness of tax payment service of vehicle in Center Of Lombok Samsat office. In the implementation of vehicle tax payment service (PKB). Samsat is an abbreviation of "One Stop Administration System" consists of 3 institutions namely Regional Revenue, Police Service and Jasa Raharja Service. To find out how the effectiveness and the factors that affect the service of vehicle tax payment in the Center Lombok Samsat office will use the indicators by Sondang P. siagian's theory. The indicators is time, accuracy and style of service provider.

The purpose of this study to determine the effectiveness of vehicle tax payment service in the Center Lombok office, in addition to know the factors that affect the effectiveness of tax payment service vehicles in the office of South Center Lombok Samsat. In this study the authors use descriptive qualitative methods that provide a description of the situation and to analyze the data based on observations and interviews in the field.

The result of the research on the effectiveness of the tax payment service of the vehicle in the Center Lombok Samsat office is not yet effective and found the difference in the previous year 2018, in terms of time it could be said fast, but in terms of accuracy and service provider style has not changed from the previous year As there is no supervision on brokers and not all officers provide 3S service that is smile, greeting, and polite. In addition, the factors that affect the service tax payment vehicles in Center Lombok Samsat is the leadership, system, infrastructure, information and communication, supervision and community participation

¹Mahasiswa

²Pembimbing I

³Pembimbing II

EFEKTIVITAS PROGRAM OPERASI GABUNGAN SATLANTAS KABUPATEN LOMBOK TENGAH DALAM MENINGKATKAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Wasipatul Aulia⁴, Dedy Iswanto⁵, Rahmat Hidayat⁶

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan hasil penelitian yang menggambarkan efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan di kantor samsat Lombok Tengah. Dalam implementasi layanan pembayaran pajak kendaraan (PKB). Samsat adalah singkatan dari "Sistem Administrasi Satu Atap" yang terdiri dari 3 institusi yaitu Pendapatan Daerah, Layanan Polisi dan Layanan Jasa Raharja. Untuk mengetahui bagaimana keefektifan dan faktor-faktor yang mempengaruhi layanan pembayaran pajak kendaraan di kantor samsat Lombok Tengah akan menggunakan indikator dengan teori Sondang P. siagian. Indikatornya adalah waktu, ketepatan dan gaya penyedia layanan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui efektivitas layanan pembayaran pajak kendaraan di kantor samsat Lombok Tengah, selain untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kendaraan layanan pembayaran pajak di kantor Samsat Lombok Tengah, Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yang memberikan deskripsi situasi dan menganalisis data berdasarkan pengamatan dan wawancara di lapangan.

Hasil penelitian tentang efektivitas layanan pembayaran pajak kendaraan di kantor Samsat Lombok Tengah belum efektif dan menemukan perbedaan pada tahun sebelumnya 2018, dalam hal waktu dapat dikatakan cepat, tetapi dalam hal akurasi dan gaya penyedia layanan tidak berubah dari tahun sebelumnya Karena tidak ada pengawasan terhadap broker dan tidak semua petugas memberikan layanan 3-s yaitu senyum, salam, dan sopan. Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi layanan pembayaran pajak kendaraan di samsat Lombok Tengah adalah kepemimpinan, sistem, infrastruktur, informasi dan komunikasi, pengawasan dan partisipasi masyarakat

⁴Mahasiswa

⁵Pembimbing I

⁶Pembimbing II

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi yang terjadi saat ini, banyak ditandai berbagai perkembangan dan perubahan yang signifikan. Perubahan tersebut dapat mempengaruhi proses pembangunan baik di tingkat nasional maupun daerah. Pembangunan dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 yaitu “untuk memajukan kesejahteraan umum”, sehingga pembangunan yang dilakukan di daerah merupakan bagian dari pembangunan nasional. Sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang kemudian diperbaharui dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 maka sebagian besar kewenangan yang sebelumnya berada di pemerintah pusat diserahkan kepada daerah otonom, sehingga pemerintah daerah otonom dapat lebih cepat dalam merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Tujuan otonomi daerah adalah untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah, mengurangi kesenjangan antara daerah dan meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan, potensi maupun karakteristik di daerah masing-masing. Sehingga, setiap daerah diharapkan mampu mengelola potensi daerahnya sendiri. Untuk menunjang kegiatan pembangunan daerah, pemerintah daerah

diharapkan mampu menghasilkan pendapatan daerah yang optimal. Sehingga dapat meminimalisasi ketergantungan terhadap pemerintah pusat.

Dalam pelaksanaan otonomi daerah, sumber pendapatan daerah terbanyak yaitu pajak. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang besar sehingga digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak jika dilihat dari wewenang pemungutannya dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah untuk membiayai pembangunan daerah. Pajak daerah berperan serta dalam membiayai pembangunan daerah, tanpa adanya pajak daerah, maka kebutuhan akan dana untuk pembangunan akan sulit untuk di penuhi karena kita tahu bahwa sebagian besar pendapatan negara kita adalah berasal dari pajak, oleh sebab itu permasalahan tentang pajak ini harus ditangani secara tepat agar iuran pajak atau pun retribusi daerah dapat dimanfaatkan dengan baik.

Dari sekian banyak pajak daerah, salah satu jenis pajak yang sumber pendapatannya cukup besar adalah Pajak Kendaraan Bermotor. Menurut Pasal 1 Ayat 12 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah mendefinisikan Pajak Kendaraan Bermotor, yaitu pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pajak yang dipungut oleh provinsi namun setiap kabupaten diberikan kewenangan untuk memungut pajak kendaraan bermotor sendiri yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor disetiap kabupaten yang ada di provinsi Nusa Tenggara Barat.

Kabupaten Lombok Tengah adalah salah satu Kabupaten yang ada di Provinsi Nusa Tenggara Barat yang memungut Pajak Kendaraan Bermotor, maka pemerintah Kabupaten Lombok Tengah perlu melakukan upaya efektivitas dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor untuk meningkatkan pendapatan daerah. Selanjutnya pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor Provinsi Nusa Tenggara Barat itu sendiri dipungut melalui kantor bersama Sistem Administrasi Satu Atap (SAMSAT).

Dalam pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor yang diselenggarakan oleh unit pelayanan Kantor Bersama SAMSAT ini melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Dinas Pendapatan Daerah, Polisi Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Dalam proses pencatatan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) dalam

pengeluaran STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), pembayaran Pajak, BBNKB (Bea Balik Nomor Kendaraan Bermotor) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) semuanya dilakukan dalam satu atap sehingga masyarakat mudah dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lombok Tengah memiliki berbagai tugas pokok, yang terdiri atas: melaksanakan urusan administrasi yang meliputi pengelolaan surat menyurat, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan kerumahtanggaan serta mengkoordinasikan penyusunan program dan penyelenggaraan tugas tugas bidang secara terpadu. Dinas Pendapatan Daerah terbagi menjadi beberapa bagian, seperti: bidang program, bidang pendataan dan penetapan, bidang penagihan dan pembukuan, dan bidang bagi hasil dan penerimaan lain.

Dinas Pendapatan Daerah adalah Dinas yang bertanggung jawab penuh atas pemungutan atas jasa atau perizinan tertentu yang khusus disediakan dan diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan pribadi dan badan. Bidang Program memiliki tugas pokok melaksanakan tugas meliputi pemantauan, pengkajian, pengembangan, dan penyuluhan pendapatan. Untuk melaksanakan tugas, bidang program memiliki beberapa fungsi, diantaranya: penyusunan rencana program, pengawasan dan pembinaan di bidang program, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, serta melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga atau instansi lain di bidang program.

Operasi gabungan atau razia gabungan antara Dispenda dan satlantas untuk sistem administrasi manunggal adalah program pemerintah Kabupaten Lombok Tengah untuk mengecek kendaraan bermotor yang belum membayar pajak, dan memperpanjang surat kepemilikan kendaraan bermotor. Serta memberikan edukasi atau pengetahuan kepada pemilik kendaraan bermotor.

Dari berbagai permasalahan di atas menarik perhatian peneliti untuk melakukan peneltian terkait **“EFEKTIVITAS PROGRAM OPERASI GABUNGAN SATLANTAS KABUPATEN LOMBOK TENGAH DALAM MENINGKATKAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas Program Operasi Gabungan Satlantas Kabupaten Lombok Tengah Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor?
2. Apa faktor Penghambat Efektivitas Program Operasi Gabungan Satlantas Kabupaten Lombok Tengah Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Efektivitas Program Operasi Gabungan Satlantas Kabupaten Lombok Tengah Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

2. Untuk mengetahui apa saja faktor Penghambat Efektivitas Program Operasi Gabungan Satlantas Kabupaten Lombok Tengah Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan pengetahuan pada pembaca terkait Efektivitas Program Operasi Gabungan Satlantas Kabupaten Lombok Tengah Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pemerintah terkait kendala dan penghambat pelaksanaan Efektivitas Program Operasi Gabungan Satlantas Kabupaten Lombok Tengah Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan.

Selanjutnya Steers (1985:87) mengemukakan bahwa “Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarnya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”.

Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan dalam bukunya *Transformasi Pelayanan Publik* mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya” (Kurniawan, 2005:109). Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (1986) yang menjelaskan bahwa :“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”. Upaya mengevaluasi jalannya suatu program kegiatan, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas.

Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen suatu program kegiatan atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan suatu program melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personal, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu program kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

Ukuran Efektivitas dalam Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa. 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. Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian (1978:77), yaitu:

a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.

b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.

c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai. organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.

d. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Selanjutnya Steers dalam Tangkilisan (2005:141) mengemukakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi kerja
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan berlaba
5. Pencarian sumber daya

Sedangkan Duncan yang dikutip Richard M. Steers (1985:53) dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

a. Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa aktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.

b. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

c. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Dari sejumlah definisi-definisi pengukur tingkat efektivitas yang telah dikemukakan diatas, perlu peneliti tegaskan bahwa dalam rencana penelitian ini digunakan teori pengukuran efektivitas sebagaimana yang dikemukakan oleh Duncan (dalam Steers 1985;53), yaitu ; Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi.

2.2 Teori Perpajakan

Pengertian pajak secara umum ialah iuran wajib atau pungutan yang dibayar oleh Wajib Pajak (Orang yang bayar pajak) kepada Pemerintah berdasarkan Undang-Undang dan hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah dengan tanpa balas jasa yang ditunjukan secara langsung.

Pajak daerah merupakan iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepala daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Dalam pemungutan pajak di daerah ini terdapat dengan pajak yang berasas sumber yaitu pemungutan pajak yang berdasarkan pada sumber atau tempat penghasilan berada. Keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah juga sangat bergantung dari partisipasi aktif masyarakat dan membawa implikasi bagi masyarakat sebagai satu kesatuan integral dari pemerintah daerah yang sangat penting dari sistem

pemerintahan, karena penyelenggaraan otonomi ditujukan untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera.

Partisipasi masyarakat dapat meliputi partisipasi dalam proses pembuatan keputusan, pelaksanaan, pemanfaatan hasil maupun evaluasi. Otonomi daerah bisa diwujudkan apabila disertai dengan otonomi keuangan dan ekonomi yang baik. Hal ini berarti secara finansial tidak tergantung pada pemerintah pusat dengan jalan menggali sebanyak mungkin sumber Pendapatan Asli Daerah. Berdasarkan kedua pendapat dari sarjana-sarjana di atas, maka dapat diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak yaitu, sebagai berikut :

- a. Pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
- b. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontra prestasi individual oleh pemerintah.
- c. Pajak dipungut oleh Negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- d. Pajak diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai public investment.
- e. Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain budgeter, yaitu mengatur desentralisasi fiskal sebagai proses distribusi anggaran dari tingkat pemerintahan yang lebih tinggi kepada pemerintahan yang lebih rendah untuk mendukung fungsi atau tugas pemerintah

dalam pelayanan publik sesuai dengan banyaknya kewenangan bidang pemerintahan yang dilimpahkan, artinya dengan desentralisasi atau otonomi daerah tersebut, kewenangan daerah Kabupaten/kota kini menjadi lebih besar dibandingkan dengan provinsi atau pusat. Bagaimana masing-masing daerah melaksanakan kewenangannya tergantung kepada daerah yang bersangkutan sesuai kreativitas, kemampuan organisasi pemerintahan daerah serta kondisi setiap daerah.

Pada dasarnya tidak terdapat perbedaan konsep antara pajak secara umum dengan Pajak Daerah. Terlihat berbeda menurut (Mardiasmo, 2004:98), aparat pemungut, dasar pemungutan, dan penggunaan pajak yang dipungut oleh Pemerintah daerah dengan pengaturan dari daerah sendiri. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa unsur-unsur yang terdapat dalam pajak juga dapat ditemukan pada pajak daerah.

2.3 Asas-Asas Pemungutan Pajak

Asas-asas pemungutan pajak di antaranya:

1. Asas sumber, Asas pemungutan pajak yakni asas sumber adalah asas yang menganut cara pemungutan pajak yang tergantung pada adanya sumber penghasilan di suatu negara. Jika di suatu negara terdapat suatu sumber penghasilan, maka negara tersebut berhak memungut pajak, tanpa melihat wajib pajak itu bertempat tinggal.

- a. Asas Domisili, Asas pemungutan pajak yakni asas Domisili adalah asas yang menganut cara pemungutan pajak yang bergantung pada tempat tinggal (domisili) wajib pajak di suatu negara. Negara di mana wajib pajak itu bertempat tinggal berhak mengenakan pajak atas segala penghasilan yang diperoleh dari manapun.
2. Asas Nasional, Asas pemungutan pajak yakni asas nasional adalah asas yang menganut cara pemungutan pajak yang dihubungkan dengan kebangsaan dari suatu negara.
3. Asas Yuridis, Asas pemungutan pajak yakni asas Yuridis adalah asas yang mengemukakan supaya pemungutan pajak didasarkan pada undang-undang.
4. Asas Ekonomis, Asas pemungutan pajak yakni asas Ekonomis adalah asas yang menekankan supaya pemungutan pajak jangan sampai menghalangi produksi dan perekonomian rakyat.
5. Asas Finansial, Asas pemungutan pajak yakni Asas Finansial adalah asas yang menekankan supaya pengeluaran-pengeluaran untuk memungut pajak harus lebih rendah dari jumlah pajak yang dipungut.²⁶ Pajak (termasuk pajak daerah) pada dasarnya mempunyai fungsi yang diperkenalkan sebagai fungsi anggaran (budgetair) dan fungsi mengatur (regulation). Fungsi budgetair pajak mengemuka ketika pajak menjadi

sumber pendanaan bagi Pemerintah untuk membiayai pengeluarannya baik pengeluaran rutin maupun pembangunan. Sementara, fungsi mengatur akan menonjol ketika Pemerintah menggunakan pajak untuk melaksanakan atau mengatur kebijakan di bidang sosial ekonomi untuk mencapai tujuan tertentu, misalnya ketika pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi pola hidup konsumtif, atau pengenaan pajak ekspor nol persen untuk mendorong ekspor produk lokal ke pasar global.

2.4 Pendapatan Asli Daerah

Definisi Pendapatan Asli Daerah Berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, yang tertuang dalam pasal 1 butir 13 undang-undang no 17 tahun 2003 tentang keuangan Negara, Pendapatan asli daerah adalah hak pemerintah daerah yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan yang bersih. Pasal 1 butir 15 Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang dimaksud dengan Pendapatan Daerah adalah semua hak daerah yang diakui sebagaimana penambahan nilai kekayaan bersih dalam periode tahun anggaran yang bersangkutan. Pasal 1 butir 17 Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah menentukan bahwa Pendapatan Asli Daerah adalah pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sesuai dengan ketentuan pasal 6 Undang-undang Perimbangan Keuangan antara Pemerintahan Pusat dan Daerah, Pendapatan Asli Daerah dapat di peroleh melalui sumber-sumber dana yang di dapat dari Pajak Daerah, Retribusi Daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan. Sumber-sumber pendapatan tersebut diharapkan menjadi sumber pembiayaan penyelenggaraan dan pembangunan untuk meningkatkan dan memerankan kesejahteraan rakyat.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah salah satu sumber dana pembiayaan pembangunan daerah pada kenyataannya belum cukup memberikan sumbangan bagi pertumbuhan daerah, hal ini mengharuskan pemerintah daerah menggali dan meningkatkan pendapatan daerah terutama sumber pendapatan asli daerah. Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan pendapatan daerah yang bersumber dari hasil pajak daerah, hasil retribusi Daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah, yang bertujuan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah dalam menggali pendanaan dalam pelaksanaan otonomi daerah sebagai pewujudan asas desentralisasi. (Penjelasan UU No. 33 Tahun 2004).

Dalam upaya memperbesar peran pemerintah daerah dalam pembangunan, pemerintah daerah dituntut untuk lebih mandiri dalam membiayai kegiatan operasional rumah tangganya. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa pendapatan daerah tidak dapat dipisahkan dengan pembelanjaan daerah, karena adanya keterkaitan dan merupakan satu alokasi

anggaran yang disusun dan dibuat untuk melancarkan roda pemerintahan daerah.

Adanya hak, wewenang, dan kewajiban yang diberikan Kepada daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, merupakan satu upaya untuk meningkatkan peran pemerintah daerah dalam mengembangkan potensi daerahnya dengan mengelola sumber-sumber pendapatan daerah secara efisien dan efektif khususnya pendapatan asli daerah sendiri.

Sumber-Sumber Pendapatan Asli Daerah Adapun sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) menurut Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 yaitu : 1. Pendapatan asli daerah (PAD) yang terdiri dari :

- a. Hasil pajak daerah yaitu Pungutan daerah menurut peraturan yang ditetapkan oleh daerah untuk pembiayaan rumah tangganya sebagai badan hukum publik. Pajak daerah sebagai pungutan yang dilakukan pemerintah daerah yang hasilnya digunakan untuk pengeluaran umum yang balas jasanya tidak langsung diberikan sedang pelaksanaannya bisa dapat dipaksakan.
- b. Hasil retribusi daerah yaitu pungutan yang telah secara sah menjadi pungutan daerah sebagai pembayaran, pemakaian atau karena memperoleh jasa pekerjaan, usaha atau milik pemerintah daerah bersangkutan. Retribusi daerah mempunyai sifat-sifat yaitu pelaksanaannya bersifat ekonomis, ada imbalan langsung walau harus memenuhi persyaratan-persyaratan formil dan materiil, tetapi ada alternatif untuk mau tidak membayar, merupakan pungutan yang

sifatnya budgetetairnya tidak menonjol, dalam hal-hal tertentu retribusi daerah adalah pengembalian biaya yang telah dikeluarkan oleh pemerintah daerah untuk memenuhi permintaan anggota masyarakat.

- c. Hasil perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan. Hasil perusahaan milik daerah merupakan pendapatan daerah dari keuntungan bersih perusahaan daerah yang berupa dana pembangunan daerah dan bagian untuk anggaran belanja daerah yang disetor ke kas daerah, baik perusahaan daerah yang dipisahkan, sesuai dengan motif pendirian dan pengelolaan, maka sifat perusahaan daerah adalah suatu kesatuan produksi yang bersifat menambah pendapatan daerah, member jasa, menyelenggarakan pemamfaatan umum, dan mengembangkan perekonomian daerah.
- d. Lain-lain pendapatan daerah yang sah ialah pendapatan-pendapatan yang tidak termasuk dalam jenis-jenis pajak daerah, retribusi daerah, pendapatan Dinas-Dinas. Lain-lain usaha daerah yang sah mempunyai sifat yang terbuka bagi pemerintah daerah untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan baik berupa materi dalam kegiatan tersebut bertujuan untuk menunjang, melapangkan, atau memantapkan suatu kebijakan daerah disuatu bidang tertentu. Retribusi daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan.

Dana perimbangan diperoleh melalui bagian pendapatan daerah dari penerimaan pajak bumi dan bangunan baik dari pedesaan, perkotaan, pertambangan sumber daya alam dan serta bea perolehan hak atas tanah dan bangunan. Dana perimbangan terdiri atas dana bagi hasil, dana alokasi umum, dan dana alokasi khusus;. Lain-lain pendapatan daerah yang sah adalah pendapatan daerah dari sumber lain misalnya sumbangan pihak ketiga kepada daerah yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

2.5 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006 sekurang-kurangnya meliputi:

1. Jenis pelayanan, yaitu: pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan.
2. Dasar hukum pelayanan, yaitu: perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
3. Persyaratan, yaitu: syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
4. Prosedur pelayanan, yaitu: tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
5. Waktu penyelesaian pelayanan, yaitu: jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
6. Biaya pelayanan, yaitu: besaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan.
7. Produk pelayanan, yaitu: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
8. Sarana dan prasarana, yaitu: fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat.
9. Mekanisme penanganan pengaduan, yaitu: tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.6 Asas Pelayanan Publik

Menurut Tjandra (2005:12-13), untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- a. Transparan, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.7 Kualitas Pelayanan

Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas

pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada aspek pelayanan. Istilah “kualitas” ini, menurut Tjiptono (1996:55) mencakup pengertian

- 1) kesesuaian dengan persyaratan;
- 2) kecocokan untuk pemakaian;
- 3) perbaikan berkelanjutan;
- 4) bebas dari kerusakan/cacat;
- 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- 6) melakukan segala sesuatu secara benar; dan
- 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kualitas pelayan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang dikenal sebagai konsep pelayanan prima. Kualitas pelayanan publik merupakan mutu atau kualitas pelayan birokrat terhadap masyarakat yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan/masyarakat. (Sinambela, 2008).

Berdasarkan beberapa defenisi tentang kualitas pelayanan publik diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik adalah seluruh karakteristik pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan (pegawai) kepada penerima layanan (publik) dalam suatu organisasi dengan mengutamakan rasa puas bagi si penerima layanan/masyarakat.

2.8 Pemerintah Kabupaten

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Otonomi Daerah yang di maksud dengan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Urusan Pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggara Pemerintahan Daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat.

Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Asas Otonomi adalah prinsip dasar penyelenggaraan Pemerintahan Daerah berdasarkan Otonomi Daerah. Desentralisasi adalah penyerahan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah otonom berdasarkan Asas Otonomi.

Berdasarkan prinsip Otonomi daerah maka kriteria Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah kabupaten/kota adalah:

- a. Urusan Pemerintahan yang lokasinya dalam Daerah kabupaten/kota;
- b. Urusan Pemerintahan yang penggunaannya dalam Daerah kabupaten/kota;
- c. Urusan Pemerintahan yang manfaat atau dampak negatifnya hanya dalam Daerah kabupaten/kota; dan/atau
- d. Urusan Pemerintahan yang penggunaan sumber dayanya lebih efisien apabila dilakukan oleh Daerah kabupaten/kota.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini tergolong pada tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2011:6) penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistik, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Dari uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan dalam kondisi objek alamiah, dimana antara individu dengan latar atau fokus penelitiannya tidak diisolasi kedalam bentuk variabel atau hipotesis, karena antara peneliti dengan tempat dimana dia melakukan penelitiannya merupakan satu kesatuan yang utuh. Selain itu, peneliti sendiri menjadi instrumen kunci dalam penelitiannya, karena penelitian itu sendiri bergantung pada pengamatan yang dilakukan peneliti dalam suatu kawasan tersendiri dan hanya peneliti yang mampu berinteraksi dengan orang-orang didalam kawasan tersebut, baik dalam bahasanya maupun didalam peristilahannya.

Pada metode penelitian deskriptif menurut Moleong (2011:11), data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap

apa yang sudah diteliti. Laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

Dari uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengungkapkan data-data yang telah dihimpun yang berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang didapat dari fenomena lapangan yang bersifat empiris guna menggambarkan dan menafsirkan hasil penelitian.

3.2 Fokus Penelitian

Topik atau fokus menurut Creswell (2002) dalam (Tresiana, 2013:39) merupakan konsep utama yang dibahas dalam suatu penelitian ilmiah. Topik/fokus itu dapat saja muncul dari tinjauan literatur, dianjurkan oleh rekan, peneliti atau dikembangkan melalui pengalaman nyata.

Moleong (2011:94) menjelaskan penetapan fokus ini berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi atau kriteria masuk-keluar suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan. Dengan bimbingan dan arahan suatu fokus, seorang peneliti tahu persis data mana dan data tentang apa yang perlu dikumpulkan. Penelitian ini akan mengkaji mengenai hal-hal sebagai berikut:

1. Menganalisis Efektivitas Program Operasi Gabungan Satlantas Kabupaten Lombok Tengah Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

2. Apa saja Faktor Penghambat Efektivitas Program Operasi Gabungan Satlantas Kabupaten Lombok Tengah Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

3.3 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian ini dilakukan agar peneliti dapat mengetahui bagaimana keadaan yang sebenarnya terhadap apa yang hendak diteliti. Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih untuk penelitian adalah di Kantor Badan Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Lombok Tengah.

3.4 Sumber Data

Menurut Lofland dalam Moleong (2011: 157) sumber data utamadalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen, dan lain-lain. Sumber data merupakan suatu benda, hal, atau orang maupun tempat yang dijadikan sebagai acuan peneliti untuk mengumpulkan data yang diinginkan sesuai dengan masalah dan fokus penelitian. Jenis data yang akan dikumpulkan melalui penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

- a. Data Primer Yaitu berupa kata-kata dan tindakan (informan) serta peristiwa-peristiwa tertentu yang berkaitan dengan permasalahan penelitian, dan merupakan hasil pengumpulan peneliti sendiri selama berada di lokasi penelitian. Data primer merupakan data yang

diperoleh secara langsung dari responden penelitian, baik wawancara maupun dokumentasi serta catatan lapangan peneliti yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Adapun data-data sekunder yang didapat peneliti adalah data-data dan dokumentasi yang ada hubungannya dengan Peran Dinas Pendapatan Daerah Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Lombok Tengah.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Lofland dalam Moleong (2011:157) mengatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal ini, jenis data dibagi ke dalam kata-kata, tindakan, sumber data tertulis, foto, dan lainnya. Data adalah bahan keterangan dalam suatu objek penelitian yang diperoleh. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Wawancara

Menurut Stewart & Cash (2008) dalam Herdiansyah (2012: 118), wawancara diartikan sebagai sebuah interaksi yang didalamnya terdapat pertukaran atau berbagi aturan, tanggung jawab, perasaan, kepercayaan, motif, dan informasi. Wawancara bukanlah suatu

kegiatan dengan kondisi satu orang melakukan/memulai pembicaraan sementara yang lain hanya mendengarkan. Hasil yang diharapkan dari wawancara dengan para informan adalah mendapatkan data yang akurat yang berkaitan erat dengan permasalahan dalam penelitian ini.

b. Dokumentasi

Menurut Herdiansyah (2012: 143), dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.

Teknik dokumentasi dilakukan untuk melengkapi data yang tidak didapatkan dari proses wawancara. Data dalam penelitian kualitatif kebanyakan diperoleh dari sumber manusia atau human resources, melalui observasi dan wawancara. Akan tetapi ada pula sumber bukan manusia, non human resources, diantaranya dokumen berupa peraturan perundang-undangan, buku harian, laporan kegiatan, panduan pelaksanaan kegiatan, arsip-arsip, foto-foto, dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian. Data yang dikumpulkan dari dokumentasi merupakan data yang mendukung data sekunder dengan cara mengumpulkan data yang bersumber pada data-data tertulis, arsip maupun gambar.

c. Observasi

Menurut Cartwright & Cartwright dalam Herdiansyah (2012: 131), observasi adalah suatu proses melihat, mengamati, dan

mencermati serta “merekam” perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Adapun observasi yang dilakukan oleh peneliti ialah mengamati secara langsung.

3.6 Teknik Pemilihan Informan

Sanafiah Faisal dalam Sugiyono (57:2009). Dengan mengutip pendapat Spradley mengemukakan bahwa, situasi sosial untuk sampel atau instrumen sangat disarankan suatu situasi sosial didalamnya menjadi semacam muara dari banyak domain lainnya. Selanjutnya dinyatakan bahwa, informan sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayatinya.
2. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
3. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
4. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri.
5. Mereka yang pada mulanya tergolong ‘cukup asing’ dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk menjadi narasumber.

Dalam penelitian ini teknik pemilihan informan yang dipergunakan peneliti adalah purposive, untuk pemerintah karena sudah diketahui tugas pokok dan fungsi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Pendapatan

Daerah Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Lombok Tengah

artinya pengambilan dengan sengaja untuk memperoleh key informan (informan kunci) yaitu orang-orang yang mengetahui dengan benar atau yang terpercaya, sedangkan untuk turun ke masyarakat peneliti menggunakan teknik snowball untuk pemilihan informan karena peneliti belum mengetahui persis siapa yang menjadi informan kunci di lingkungan masyarakat.

Berdasarkan kriteria tersebut, informan dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lombok Tengah
2. Staf atau Pegawai
3. Masyarakat

3.7 Instrumen Penelitian

Dalam Sugiyono (2015:59), yang menjadi Instrumen dalam penelitian kualitatif atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh Peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun lapangan,. Validasi terhadap instrument meliputi pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti memasuki objek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya. Yang melakukan validasi adalah peneliti itu sendiri, melalui evaluasi diri sejauhmana pemahaman, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan memasuki lapangan penelitian.

Peneliti kualitatif sebagai human instrument (manusia sebagai instrument), berfungsi untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumberdata, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya. Selanjutnya Nasution dalam Sugiyono (2009:60) menyatakan “dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain dari pada menjadikan manusia sebagai instrument penelitian utama. Alasannya ialah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan bahkan hasil yang diharapkan, itu semua tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan selama penelitian itu. Dalam keadaan yang serba tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai satu-satunya yang dapat mencapainya”.

3.8 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan melalui pendekatan kualitatif, yaitu menjawab dan memecahkan masalah dengan melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh guna menghasilkan data yang akurat dari obyek yang diteliti kemudian di paparkan sesuai dengan kondisi dan waktu. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan.

Dalam hal ini Nasution dalam Sugiyono, (2009:89) menyatakan “Analisis telah dimulai sejak merumuskan masalah dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung secara terus menerus penulisan hasil penelitian”. Analisis data dalam penelitian kualitatif selama dilapangan dengan model miles and Huberman dalam Sugiyono (2015:91), dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang kredibel. Miles and huberman dalam Sugiyono (2015:91), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data kualitatif yaitu:

a) Reduksi Data

Data yang diperoleh dilapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan, semakin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit, untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, mengambil data pokok, mengorganisir data kasar yang diperoleh dari lapangan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan. Dalam mereduksi data,

setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, kalau peneliti dalam melakukan penelitian menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus di jadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data.

Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam mereduksi data dapat didiskusikan pada teman atau orang lain yang di anggap ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang dimiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan. Mereduksi data dapat dilakukan dengan cara hasil catatan di lapangan yang banyak dan belum bermakna. Catatan lapangan berupa huruf besar dan kecil, angka dan symbol-simbol yang masih semrawut, yang tidak dapat dipahami. Dengan reduksi, maka peneliti merangkum, mengambil data pokok yang penting dan membuat kategorisasi, berdasarkan huruf besar, huruf kecil, dan angka. Data yang tidak penting yang di ilustrasikan dalam bentuk simbol-simbol dan lain-lain dibuang, karena dianggap tidak penting.

b) Display data (penyajian data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data (Penyajian data), dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, flowchart dan sejenisnya. Miles and Huberman dalam Sugiyono (2015:91) menyatakan yang paling

sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matrik atau konfigurasi yang mudah dipahami. Konfigurasi yang demikian ini akan memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, maka mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, perencanaan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami dan disarankan, selain teks naratif dalam penyajian data bisa menggunakan grafik, matrik, network (jaringan kerja) dan Chart.

c) Menarik Kesimpulan

Setelah pengumpulan data, Peneliti mulai mencari makna dari data-data yang telah terkumpul. Selanjutnya mencari arti dan penjelasannya kemudian menyusun pola-pola hubungan tertentu kedalam satu kesatuan informasi yang mudah dipahami dan ditafsirkan, dari data yang terkumpul kemudian dikategorikan sesuai dengan perincian masalahnya dan di bandingkan antara satu dengan lainnya sehingga mudah ditarik kesimpulannya.

3.9 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan standar validitas dari data yang diperoleh. Untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa persyaratan. Menurut Moleong (2011: 324) terdapat empat kriteria keabsahan data yaitu:

1. Derajat Kepercayaan (credibility)

Pada dasarnya derajat kepercayaan (kredibilitas) menggantikan konsep validitas internal dari nonkualitatif. Kriteria ini berfungsi pertama, melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai; kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk memeriksa kredibilitas atau derajat kepercayaan antara lain:

2. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Denzin dalam (Moleong, 2011: 330) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, teori. Dalam penelitian ini, peneliti ini melakukan pengecekan data melalui beberapa sumber lain dengan melakukan wawancara ke beberapa informan yakni pihak Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lombok Tengah. Selain itu peneliti melakukan triangulasi dengan membandingkan data yang diperoleh melalui sumber wawancara, observasi di lapangan, dan dokumentasi.

3. Kecukupan referensial

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan berbagai bahan-bahan, catatan, atau rekaman-rekaman yang dapat digunakan sebagai referensi dan patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data.

4. Keteralihan (transferability)

Pengujian transferability atau keteralihan data berkenaan dengan hingga mana hasil penelitian ini dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Untuk melakukan keteralihan, peneliti berusaha mencari dan mengumpulkan data kejadian empiris dalam konteks yang sama yaitu pihak-pihak yang terlibat langsung dalam Pemungutan pajak STNK kendaraan bermotor di Kabupaten Lombok Tengah yaitu kegiatan razia operasi gabungan polantas dan Badan Pendapatan Daerah Kab. Lombok Tengah..

5. Kebergantungan (dependability)

Kebergantungan merupakan substitusi reliabilitas dalam penelitian nonkualitatif. Reliabilitas merupakan syarat bagi validitas. Dalam penelitian kualitatif, uji kebergantungan dilakukan dengan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian ke lapangan, tetapi bisa memberikan data. Peneliti ini perlu diuji dependability-nya, dan untuk mengecek apakah hasil penelitian ini benar atau tidak, maka peneliti mendiskusikannya dengan pembimbing. Pengujian dependability dalam penelitian ini dilakukan oleh pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian.

6. Kepastian (confirmability)

Menguji kepastian data (confirmability) berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Derajat ini dapat dicapai melalui audit

atau pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses penelitian serta hasil penelitiannya.

