

KUALITAS PELAYANAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN MAJALENGKA

Oleh :
DEWI MAHARANI, S.IP., M.Si

ABSTRAK

Pada hakekatnya tugas pokok Pemerintah sebagai Organisasi Publik adalah pemberi Pelayanan kepada masyarakat. Demikian pula dengan SAMSAT Kabupaten Majalengka, sebagai salah satu Organisasi Publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik. SAMSAT bertugas melayani masyarakat dalam hal pengurusan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Sektor pajak merupakan sektor yang penting dalam pembangunan nasional, karena sebagian besar pembangunan dibiayai dari sektor pajak yang termasuk di dalamnya sektor PKB dan BBNKB. Pajak dari sektor PKB dan BBNKB terus mengalami peningkatan yang salah satunya disebabkan karena semakin banyaknya jumlah wajib pajak yang membayar pajak. Setiap harinya SAMSAT melayani ratusan wajib pajak. Dengan meningkatnya jumlah wajib pajak, SAMSAT Kabupaten Majalengka berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak, mengingat dari wajib pajaklah SAMSAT dapat menarik pajak yang pada akhirnya pajak itu akan digunakan untuk pembiayaan negara. Sebagai salah satu kontribusinya, SAMSAT berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sesuai harapan dan kebutuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian deskriptif dimana SAMSAT Kabupaten Majalengka dipilih sebagai lokasi penelitian. Teknik Pengumpulan Data menggunakan: Wawancara dan Dokumentasi. Hasil penelitian yang dilakukan, jika dilihat dari kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan, maka pegawai dikatakan cukup handal tetapi jika dilihat dari daya tangkap pegawai dalam menanggapi keluhan wajib pajak dapat dikatakan masih belum memuaskan. Prosedur pelayanan yang ditetapkan SAMSAT dalam hal perpanjangan STNK lebih mudah dipahami tetapi prosedur pelayanan PKB baru dan BBNKB cukup berbelit-belit dan tidak ada papan alur pelayanannya sehingga hal ini menyulitkan wajib pajak. Ada beberapa faktor penghambat yang dialami SAMSAT untuk menjalankan kualitas pelayanannya. Selain itu SAMSAT juga sudah melakukan usaha-usaha untuk meningkatkan pelayanannya.

Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas Pelayanan SAMSAT Kabupaten Majalengka belum memuaskan wajib pajak, untuk itu masih perlu dilakukan usaha-usaha baru dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada wajib pajak.

PENDAHULUAN

Tingkat penggunaan masyarakat dalam menggunakan alat transportasi yang ada di Indonesia yang cukup tinggi dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari. Hampir setiap hari kita melihat semakin banyaknya jumlah dan jenis kendaraan bermotor yang bermunculan. Hal ini salah satunya disebabkan oleh penambahan

penduduk yang terus meningkat dari tahun ke tahun yang berdampak pula akan kebutuhan alat transportasi guna untuk memenuhi kebutuhan mobilisasi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Peningkatan jumlah masyarakat akan penggunaan alat transportasi akan berpengaruh pada meningkatnya jumlah perusahaan-perusahaan di bidang otomotif

yang menawarkan jual-beli kendaraan bermotor baik yang baru maupun yang bekas kepada konsumen. Pada dasarnya dalam proses pembelian kendaraan bermotor baru, para konsumen tidak susah-susah untuk mengurus surat-surat kelengkapan atas kepemilikan kendaraan bermotor karena yang mengurus adalah toko tempat pembelian kendaraan bermotor tersebut. Apabila konsumen membeli kendaraan bermotor bekas (*second*), maka balik nama atas kepemilikan kendaraan bermotor tersebut akan diurus oleh konsumen itu sendiri. Namun demikian, dalam kenyataannya, banyak ditemui pemilik kendaraan bermotor yang tidak begitu memperdulikan masalah balik nama kendaraan bermotor dengan berbagai macam alasan antara lain karena dengan tidak melakukan balik nama, tidak ada denda atau sanksi apapun, dan juga tidak sedikit pula masyarakat yang beranggapan bahwa pelayanan dalam mengurus balik nama kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Majalengka itu terlalu ribet ngurusnya, membutuhkan waktu lama untuk mengurusnya, dan harus membutuhkan biaya banyak untuk pembayaran BBN-KB. Selain itu, jika harus balik nama berarti harus mengeluarkan biaya serta akan berurusan dengan pihak pajak.

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai kewenangan dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor adalah kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). 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. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan

untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ). Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Daerah menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor merupakan jenis pajak Propinsi yang diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor itu dibedakan menjadi 2 macam, yaitu BBN-KB I dan BBN-KB II. BBN-KB I adalah baliknama untuk kendaraan baru, sedangkan BBN-KB II adalah balik nama untuk kendaraan bekas (*second*).

Peningkatan jumlah pembayaran Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) ini terkait dengan meningkatnya jumlah pemilik kendaraan bermotor yang dari tahun ke tahun mengalami peningkatan.

Berdasar latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Kualitas Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Majalengka**".

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

- a. Bagaimana kualitas pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Majalengka.

- b. Apa saja hambatan dalam pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Majalengka.

Maksud dan

Tujuan Operasional

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kantor SAMSAT Kabupaten Majalengka khususnya dalam pelayanan pengurusan bea balik nama kendaraan bermotor.
- b. Untuk menggambarkan faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dalam hal bea balik nama kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Majalengka.

Tujuan Fungsional

- a. Agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca dalam memahami kualitas pelayanan yang dilakukan oleh SAMSAT Kabupaten Majalengka khususnya dalam hal pelayanan bea balik nama kendaraan bermotor.
- b. Dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi kantor SAMSAT Kabupaten Majalengka dalam hal memberikan pelayanan kepada para wajib pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Rochmat Soemitro (dalam Mardiasmo, 2003: 1) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Lebih lanjut dikemukakan mengenai istilah-istilah di dalam perpajakan, antara lain :

- a. Wajib Pajak (WP), adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan,

termasuk peungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

- b. Badan adalah sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi yang sejenis, lembaga, bentuk usaha tetap, dan bentuk badan lainnya.
- c. Masa pajak adalah jangka waktu yang lamanya sama dengan 1 (satu) bulan takwim atau jangka waktu lain yang ditetapkan dengan keputusan menteri keuangan paling lama 3 (tiga) bulan takwim.
- d. Tahun pajak adalah jangka waktu 1 (satu) tahun takwim kecuali bila Wajib Pajak menggunakan tahun buku yang tidak sama dengan tahun takwim.
- e. Bagian Tahun Pajak adalah bagian dari jangka waktu 1 (satu) Tahun Pajak.
- f. Pajak yang terutang adalah pajak yang harus dibayar pada suatu saat, dalam masa pajak, dalam tahun pajak atau bagian tahun pajak menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- g. Penanggung pajak adalah orang pribadi atau badan yang bertanggung jawab atas pembayaran pajak, termasuk wakil yang menjalankan hak dan memenuhi kewajiban Wajib Pajak menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- h. Surat paksa atau Surat Tagihan Pajak adalah surat perintah untuk membayar utang pajak dan biaya penagihan pajak sesuai dengan UU No. 19 Tahun 1997 tentang penagihan Pajak dengan Surat Paksa sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2000.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara. Fungsi pajak menurut Rochmat Soemitro (dalam Mardiasmo, 2003: 1) dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a) Fungsi Budgetair, yaitu Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
- b) Fungsi mengatur, yaitu Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Pada dasarnya, pajak itu memiliki peranan yang sangat penting bagi masyarakat luas. Pajak merupakan iuran dari rakyat kepada negara yang salah satu tujuannya yaitu digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas. Jenis pajak dikelompokkan kedalam tiga kriteria pajak, yaitu menurut golongannya, menurut sifatnya, dan menurut lembaga pemungutannya.

a. Menurut golongannya :

- 1) Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
- 2) Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

b. Menurut sifatnya

- a. Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.
- b. Pajak Objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

c. Menurut Lembaga Pemungutannya

- 1) Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.

- 2) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak Daerah terdiri atas : Pajak Propinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan kendaraan diatas air, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
- 3) Pajak Kabupaten, Contoh : Pajak, Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, dan Pajak Penerangan Jalan.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa pajak merupakan iuran dari rakyat kepada negara yang dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang - undang serta aturan pelaksanaannya yang dapat dilihat berdasarkan fungsinya dan kriteria pajak. Seluruh warga negara yang menjadi wajib pajak mempunyai hak dan kewajiban pajak sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari pemaparan diatas, dapat diketahui bahwa salah satu jenis pajak berdasarkan lembaga pemungut adalah pajak daerah. Pajak daerah sangat menentukan keberhasilan pembangunan suatu daerah. Salah satu jenis pajak daerah adalah pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, pajak kendaraan bermotor juga turut menentukan keberlangsungan pembangunan daerah.

❖ Pajak Kendaraan Bermotor

Kendaraan Bermotor merupakan semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang bergerak. Contoh Alat-alat besar dan berat antara lain: Mesin giling, buldozer, loader, forklift, dumptruck, traktor, dan lain sebagainya. Pajak kendaraan bermotor merupakan jumlah tarif yang harus dibayarkan oleh wajib pajak guna untuk

mendapatkan surat-surat penting kelengkapan kendaraan bermotor. Hal ini sebagai salah satu kewajiban yang harus dipenuhi sebagai pemilik kendaraan yang tahu peraturan dan tahu hukum. Pajak kendaraan bermotor itu ada dua macam, yaitu pajak kendaraan bermotor tahunan dan pajak kendaraan bermotor lima tahunan.

1. Pajak kendaraan bermotor tahunan, yaitu pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan setiap satu tahun sekali sesuai dengan masa berlaku kendaraan bermotor tersebut. Bukti pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan ini adalah dengan pengesahan pada Surat tanda Nomor Kendaraan (STNK). Permohonan pengesahan STNK setiap kendaraan bermotor sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 179 ayat (2) dengan melengkapi persyaratan sebagai berikut :

- Tanda jati diri yang sah + 1 lembar foto copy
- Surat pernyataan pemilik kendaraan bermotor bahwa tidak terjadi perubahan identitas pemilik atau spesifikasi teknis ranmor (surat pernyataan sama dengan formulir SPT PKB/BBNKB dan SWDKLLJ).
- STNK asli dan foto copy.
- BPKB asli dan foto copy.
- Bukti PKB/BBNKB, SWDKLLJ, dan Premi asuransi Jasa Raharja (khusus kendaraan umum) tahun sebelumnya.

2. Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan, yaitu sama halnya seperti pajak kendaraan bermotor tahunan, akan tetapi didalam pajak kendaraan bermotor lima tahunan ini akan terjadi pergantian plat nomor kendaraan bermotor untuk masa berlaku lima tahun kedepan. Persyaratan pengajuan/pembayaran pajak kendaraan bermotor lima tahunan adalah dengan melampirkan :

- Tanda jati diri yang sah + 1 lembar foto copy
- Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang lama atau surat keterangan yang sah apabila tidak dapat menyerahkan Surat Tanda Nomor Kendaraan bermotor tersebut.
- Salinan tanda jati diri pemilik kendaraan bermotor setelah menunjukkan aslinya.
- Salinan bukti buku uji kendaraan bermotor yang bersangkutan setelah menunjukkan aslinya.
- Dilakukan cek fisik terhadap kendaraan bermotor tersebut.
- Kalau ada perubahan baik pemilikan, ganti warna, ganti mesin, rubah bentuk, harus dilengkapi dengan BPKB.

Selain pajak kendaraan bermotor, jenis pajak propinsi yang lain mengenai kendaraan bermotor yang menjadi wewenang Kantor Samsat Kabupaten Majalengka yaitu Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor atau disingkat BBN-KB. BBN-KB adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan kedalam badan usaha. BBN-KB terdiri dari dua jenis yaitu untuk kendaraan bermotor baru (BBN-KB I) dan untuk kendaraan bermotor bekas/second (BBN-KB II). BBNKB I merupakan pengalihan hak milik kendaraan bermotor baru sebagai akibat perjanjian dua pihak. BBN-KB II merupakan pengalihan hak milik kendaraan bermotor bekas (*second*) sebagai akibat perjanjian jual – beli kedua pihak. Pendaftaran BBN-KB mempunyai masa tenggang 30 hari dihitung sejak serah terima barang. Salah satu potensi pendapatan yang perlu dikreasikan adalah BBNKB kedua dan selanjutnya, meskipun tarif pajaknya 1% (satu persen) dari penetapan harga pasar atau Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB). Akan tetapi

potensi ini berkaitan dengan perilaku pasar, dimana setiap pembelian kendaraan bermotor belum tentu pada saat yang sama masyarakat akan melakukan aktifitas pendaftaran kepemilikan kendaraan bermotor yang baru dibeli atau dimiliki. Dengan demikian “kreatifitas” kebijakan insentif perpajakan juga bagian dari upaya mendorong masyarakat untuk segera mendaftarkan kepemilikan kendaraannya.

Pengenaan BBN-KB ditetapkan oleh Mendagri (Menteri Dalam Negeri) yang dipertimbangkan oleh Menkeu (Menteri Keuangan). Tarif Pajak BBN-KB terbagi dalam sembilan katagori sebagai berikut:

- a. 10% untuk kendaraan bermotor umum penyerahan pertama
- b. 3% untuk kendaraan bermotor alat-alat besar dan berat penyerahan pertama.
- c. 1% untuk kendaraan bermotor pribadi penyerahan selanjutnya.
- d. 1% untuk kendaraan bermotor pribadi penyerahan selanjutnya.
- e. 1% untuk kendaraan bermotor umum penyerahan selanjutnya.
- f. 0,3% untuk kendaraan bermotor alat-alat besar dan berat penyerahan selanjutnya.
- g. 0,1% untuk kendaraan bermotor pribadi penyerahan karena warisan.
- h. 0,1% untuk kendaraan bermotor umum penyerahan karena warisan.
- i. 0,03% untuk kendaraan bermotor alat-alat besar dan berat penyerahan karena warisan.

Dasar Pengenaan BBN-KB adalah Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB). NJKB ditetapkan berdasarkan harga pasaran umum (HPU) atas suatu kendaraan bermotor. Dasar pengenaan BBN-KB ditetapkan berdasarkan nilai jual kendaraan bermotor. Adapun Rumus menghitung BBN-KB adalah $HPU \times$ Dasar Pengenaan Pajak. Untuk tahun pembuatan lebih baru, nilai jualnya ditetapkan dengan penambahan 5% setiap

tahun dari nilai jual tahun sebelumnya. Untuk tahun pembuatan lebih tua, nilai jualnya ditetapkan berdasarkan nilai jual tahun pembuatan terakhir dengan penurunan 5% setiap tahun dengan maksimal penurunan 5 tingkat atau disesuaikan dengan HPU yang berlaku.

Untuk dapat mengenakan pajak pada orang atau badan hukum harus ada ukuran pasti tentang objek pajaknya. Sebagaimana diatur dalam pasal 2 dan pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah, dijelaskan bahwa objek BBN-KB adalah penyerahan kendaraan bermotor, termasuk penyerahan kendaraan bermotor dari luar negeri untuk dipakai secara tetap di Indonesia, kecuali :

1. Untuk dipakai sendiri oleh orang yang bersangkutan
2. Untuk diperdagangkan
3. Untuk dikeluarkan kembali dari wilayah pabean Indonesia
4. Digunakan untuk pameran, penelitian, contoh dan kegiatan olahraga bertarap internasional

Subjek Pajak BBN-KB adalah orang pribadi atau badan yang dapat menerima penyerahan kendaraan bermotor, sedangkan wajib pajak BBN-KB adalah orang pribadi atau badan hukum yang menerima penyerahan kendaraan bermotor.

❖ Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (H.A.S Moenir, 2000 : 16-17). Pelayanan juga diartikan perihal atau cara melayani atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989: 504). Pengertian pelayanan yang dimaksud dalam hal ini adalah pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat umum atau publik untuk mensejahterakan masyarakat.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi

masyarakat. H.A.S Moenir, (2000 : 26) mendefinisikan pelayanan umum sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kegiatan pelayanan umum atau publik diarahkan pada terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani, supaya pelayanan umum dapat berhasil dengan baik. Pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan dan manusia sebagai pegawai.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan Pelayanan Umum sebagai :

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).”

Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut H.A.S Moenir (2000 : 197) agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus memenuhi empat persyaratan pokok. Persyaratan pokok yang harus dimiliki petugas dalam melaksanakan pelayanan, antara lain: (1) tingkah laku yang sopan (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah-tamahan.

Upaya untuk mendefinisikan kualitas dalam suatu organisasi jasa atau pelayanan bukanlah hal yang mudah, karena setiap instansi mendefinisikan kualitas berdasarkan tuntutan dan harapan budaya masyarakat. Oleh karena itu definisi kualitas berbeda-beda satu dengan yang lainnya. Suatu barang dan jasa dapat dikatakan memenuhi kualitas apabila dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau klien, juga memiliki teknis tertentu yang operasional. Dilihat dari sisi teknis, kualitas adalah tingkat produk barang atau jasa yang memenuhi serangkaian standar yang telah ditetapkan yang berkaitan dengan karakteristik yang dapat menentukan nilai pasar dan unjuk kerja fungsi produk sesuai dengan rancangan.

Oleh karena itu tujuan dari kebanyakan pengukuran kualitas adalah untuk menentukan serta mengevaluasi derajat atau tingkat suatu produk barang dan jasa yang mendekati komposisi atau paduan total yang dimaksud. Goetsch dan Davis (dalam Fandy Tjiptono, 1998: 4) mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas juga diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu dan derajat atau tarif mutu (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989: 467). Pada prinsipnya kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi masyarakat atas layanan yang nyata mereka terima (*preserved service*)

dengan layanan yang sesungguhnya diinginkan atau diharapkan. Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan memuaskan.

Menurut Sureshchandar, Rajendran, and Anantharaman (dalam Muhammad Muzahid Akbar and Noorjahan Parvez, 2016 : 26) lima faktor kualitas pelayanan dari perspektif pelanggan meliputi: a) *Core service or serviceproduct*, b) *Human element of service delivery*, c) *Systematization of servicedelivery: non-human element*, d) *Tangibles of service*, and e) *Socialresponsibility*. (a inti pelayanan atau produk pelayanan, b elemen manusia dalam pengiriman pelayanan, c sistem dari pengiriman pelayanan: elemen non-human, d bukti fisik pelayanan, dan e tanggung jawab sosial).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut H.A.S Moenir (2000: 88-123) meliputi enam faktor yaitu:

- a. Faktor Kesadaran: Kesadaran dapat dirumuskan “suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan, dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, Ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. “Sehingga dengan adanya faktor kesadaran dari para pegawai yang memberikan pelayanan diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.”
- b. Faktor Aturan:Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, meliputi:
 - Kewenangan erat hubungannya dengan sahnya suatu perbuatan atau tindakan yang diambil, termasuk perbuatan aturan yang akan mengikat berbagai pihak.

- Pengetahuan dan pengalaman diharapkan ia dapat mempunyai pandangan jauh kedepan sehingga aturan yang dibuat dapat menjangkau waktu yang cukup panjang.
 - Kemampuan bahasa dalam membuat aturan yang dimaksud adalah mampu menggunakan bahasa sederhana dan mudah dimengerti.
 - Pemahaman oleh pelaksana. Petugas pelaksana haruslah memahami terlebih dahulu maksud dan arti aturan itu, sehingga mampu memberikan penjelasan serta pelayanan yang tepat dan cepat.
 - Disiplin pelaksana. Dalam hal ini adalah disiplin waktu dan disiplin kerja atau perbuatan. Disiplin waktu tanpa disertai disiplin kerja tidak ada artinya, dengan kata lain tidak ada hasil sesuai dengan ketentuan organisasi, dan sebaliknya.
- c. Faktor Organisasi: Organisasi pelaksanaan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan sarana pendukung mekanisme kerja didalam organisasi adalah sistem, prosedur dan metode.
 - d. Faktor Pendapatan:Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan oleh orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
 - e. Faktor Kemampuan dan Ketrampilan:Kemampuan berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan, sedangkan ketrampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas

dengan menggunakan anggota badan dan peralatan yang tersedia.

f. Faktor Sarana Pelayanan: Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Fungsi sarana pelayanan antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktifitas, baik barang atau jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- d. Ketepatan Susunan.
- e. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- f. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan.

Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman (dalam Fandy Tjiptono, 1998:27), memiliki lima dimensi yang meliputi dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy*.

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan organisasi dalam menunjang eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dsb), Perlengkapan, peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan berarti ketepatan waktu pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu kemampuan membantu dan memberi pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat. Membiarkan masyarakat yang meminta pelayanan tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).

5. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, indikator untuk mengukur kualitas pelayanan meliputi dimensi Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empaty*). Dalam penelitian ini, kelima indikator tersebut digunakan penulis sebagai acuan dalam mengukur kualitas pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Majalengka.

PEMBAHASAN

Pelayanan BBN-KB di Kantor SAMSAT Kabupaten Majalengka

SAMSAT Kabupaten Majalengka merupakan instansi Pemerintah yang merupakan sistem kerjasama terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT. Jasa Raharja yang mempunyai tugas untuk melayani masyarakat salah satunya dalam hal pengurusan balik nama atas kepemilikan kendaraan bermotor. Dalam melakukan pengurusan balik nama kendaraan bermotor, wajib pajak harus senantiasa mengikuti aturan-aturan yang telah dirancang sedemikian rupa oleh SAMSAT Kabupaten Majalengka untuk kelancaran proses pelayanan BBN-KB.

Pelayanan BBN-KB meliputi pelayanan BBN-KBI dan BBN-KB II. BBN-KB I yaitu layanan balik nama kendaraan bermotor untuk kendaraan baru, sedangkan BBN-KB II yaitu layanan balik nama kendaraan bermotor untuk kendaraan bekas atau untuk pergantian surat kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya. Pelayanan BBN-KBI dan BBN-KB II dilakukan dengan prosedur yang sama. Hal yang membedakan dalam pelayanan BBN-KBI dan BBN-KBII adalah persyaratan administratif. Berikut alur prosedur pelayanan BBNKB di SAMSAT Kabupaten Majalengka :

Prosedur Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB)

Ada enam hal yang harus diikuti alurnya oleh wajib pajak dalam pengurusan BBN-KB. Keterangan rinci mengenai ke enam hal tersebut, berdasar hasil observasi yang dilakukan selama penelitian di kantor Samsat Kabupaten Majalengka adalah sebagai berikut:

1. Cek Fisik Kendaraan yaitu Pengecekan terhadap kondisi fisik kendaraan yang meliputi: Merk/Type, Jenis/Model, Tahun Pembuatan, Tahun Perakitan, Isi Silinder, Warna, dan Nomor Rangka. Syarat dalam cek fisik kendaraan yaitu wajib pajak harus menunjukkan STNK dan BPKB Asli. Cek fisik kendaraan ini dilakukan oleh petugas SAMSAT dari Kepolisian
2. Pengambilan Formulir Pendaftaran dilakukan menunjukkan STNK Asli, KTP Asli, dan Kwitansi jual-beli yang sah.
3. Penyerahan formulir pendaftaran yang sudah di isi lengkap ke Bagian Pendaftaran. Wajib Pajak harus melengkapi semua syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam BBN-KB.
4. Pengecekan berkas oleh petugas di Bagian Penetapan. Di bagian penetapan ini, berkas-berkas diteliti dan disusun oleh petugas, kemudian oleh petugas berkas diberikan ke bagian terminal pendaftaran untuk

diproses datanya secara lengkap, setelah itu kemudian berkas diberikan ke bagian terminal penetapan untuk proses penetapan mengenai biaya-biaya dalam BBN-KB yang selanjutnya data mengenai rincian biayanya langsung terkirim ke bagian Kasir. Wajib Pajak diberi nomor urut antrian untuk pembayaran di Kasir.

5. Pembayaran biaya BBN-KB di Kasir dengan jumlah biaya sesuai dengan jumlah yang dikeluarkan oleh bagian penetapan
6. Setelah melakukan pembayaran, wajib pajak menerima nomor antrian untuk pengambilan berkas-berkas asli milik Wajib Pajak seperti BPKB dan KTP.

Perbedaan pelayanan BBN-KB I dan BBNKB-II adalah pada kelengkapan syarat administratif. Persyaratan untuk layanan BBN-KB I adalah dengan menyertakan surat identitas diri, bukti pemeriksaan fisik kendaraan, dan bukti pembelian yang sah dari toko tempat pembelian kendaraan bermotor.

Sarana pendukung pelayanan pajak di kantor Samsat Kabupaten Majalengka meliputi sarana fisik baik fasilitas umum dan fasilitas khusus. Fasilitas tersebut meliputi antara lain gedung kantor dengan fasilitas ruang tunggu, loket/ruang pelayanan, loket/ruang informasi, loket pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan wajib pajak, ruang pengendali komputer, ruang koordinator, ruang workshop TNKB, dan ruang jaga. Selain itu di kantor Samsat Kabupaten Majalengka juga Menyediakan halaman parkir atau apel karyawan, menyediakan tempat check fisik, dan menyediakan fasilitas umum dan fasilitas khusus. Fasilitas umum meliputi: Kursi wajib pajak, kantin, tempat ibadah, ruang foto copy, kamar kecil / toilet. CPU, Printer, Genset, Televisi, Dispenser.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, untuk mengatur antrean wajib pajak petugas memberikan nomor urut pendaftaran guna tertibnya pelayanan pendaftaran dengan metode FIFO (First In

First Out), menyediakan sarana pengatur masuk keluarnya Wajib Pajak sehingga tertib, menyediakan layar monitor atau papan informasi guna memberikan informasi kepada Wajib Pajak tentang status proses pendaftaran, menetapkan batas waktu proses penyelesaian, menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor, mekanisme dan prosedur, nama Pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya, tersedianya pusat informasi yang dapat memberikan informasi pada wajib pajak melalui TV yang menginformasikan mengenai besarnya biaya PKB/BBN-KB.

Pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan ini sudah ditentukan setiap awal tahun anggaran. Sarana dan prasarana ini juga merupakan peralatan wajib dan digunakan dalam jangka waktu yang lama, maka sarana dan prasarana ini membutuhkan perawatan agar dapat dipakai dalam jangka waktu yang ditetapkan.

Oleh karena itu pihak Kantor SAMSAT Majalengka juga mengalokasikan dana khusus dalam rangka perawatan sarana dan prasarana tersebut. Ketersediaan sarana dan prasarana di Kantor Samsat Kabupaten Majalengka, khususnya dalam pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor menurut beberapa pengguna layanan sudah cukup memuaskan.

Kualitas Pelayanan BBNKB di Kantor SAMSAT Kabupaten Majalengka

Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan BBNKB di Kantor SAMSAT Kabupaten Majalengka meliputi *Tangibles* (buktinyata), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empaty* (empati).

1. *Tangibles* (bukti nyata)

Indikator *Tangibles* atau bukti fisik dalam kaitannya dengan pelayanan BBNKB di Kantor SAMSAT Kabupaten Majalengka sudah cukup memadai. Hal

ini terbukti dengan tersedianya sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dikemukakan diatas. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan BBN di Kantor Samsat Kabupaten Majalengka dari persepsi wajib pajak dikatakan sudah cukup memadai.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Indikator *Reliability* atau kehandalan para pegawai di Samsat Kabupaten Majalengka dalam memberikan pelayanan sudah cukup akurat dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari cara petugas dalam melayani wajib pajak yang diarahkan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Wajib pajak dalam melakukan pengurusan BBN-KB terlebih dahulu harus melakukan cek fisik kendaraan bermotor, kemudian ke bagian pengambilan formulir pendaftaran, dilanjutkan ke bagian penetapan, ke bagian kasir dan terakhir ke bagian pengambilan STNK.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Indikator *Responsiveness* atau daya tanggap petugas Samsat Kabupaten Majalengka dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada para wajib pajak sudah cukup cepat dan tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesigapan para petugas di Samsat dalam melayani para wajib pajak disetiap loket pelayanan yang ada. Petugas akan merespon hal-hal yang ditanyakan wajib pajak, dan memberi penjelasan serta pengarahan

4. *Assurance* (Jaminan)

Indikator *Assurance* atau Jaminan petugas Samsat Kabupaten Majalengka sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas Samsat yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada para wajib pajak. Pengetahuan para petugas Samsat dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam menjawab semua kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh Wajib Pajak dengan baik dan tetap berpedoman pada norma kesopanan.

Dengan demikian, indikator *assurance* (jaminan) dinilai dari

pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas mendapat komentar yang cukup baik dari para wajib pajak.

5. Emphaty

Indikator Emphaty petugas di Samsat Kabupaten Majalengka itu sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari perhatian yang tulus yang diberikan oleh petugas kepada para wajib pajak dengan berupaya memahami keinginan wajib pajak. Petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada para wajib pajak demi kelancaran pelayanan BBN-KB.

Hambatan Pelayanan BBN-KB di Kantor SAMSAT Kabupaten Majalengka

Pelayanan BBN-KB di Kantor SAMSAT Kabupaten Majalengka tidak terlepas dari berbagai hambatan dalam pelaksanaannya. Beberapa hambatan yang ditemui terutama yang berkaitan dengan kelengkapan berkas dan gangguan teknis untuk peralatan elektronik. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa hambatan dalam pelayanan BBN-KB di Kantor Samsat Kabupaten Majalengka meliputi tiga hal yaitu aspek administrative, teknis, dan SDM. Aspek administrative disebabkan oleh kelalaian para wajib pajak itu sendiri. Kelengkapan berkas menjadi hal pokok yang harus dipenuhi oleh wajib pajak dalam melakukan pengurusan BBN-KB. Apabila salah satu berkas persyaratannya kurang, maka proses pelayanan akan terganggu dan wajib pajak harus segera melengkapinya terlebih dahulu. Hal tersebut akan menghambat proses pelayanan.

Aspek teknis meliputi gangguan pada alat pengeras suara dan alat pemanggilan nomor urut digital. Apabila kedua alat tersebut mengalami gangguan, maka mau tidak mau petugas harus melakukan proses pelayanan dengan pemanggilan manual dengan suara dari mulut langsung. Hal ini menyebabkan wajib pajak kurang mendengarnya, sehingga menjadikan keributan dan

penumpukan berkas. Aspek SDM adalah hambatan yang disebabkan adanya beberapa pegawai SAMSAT Kabupaten Majalengka dari kepolisian yang masih dibebani oleh tugas lain diluar SAMSAT. Dengan mempunyai tugas lain diluar SAMSAT, pegawai tersebut akan meninggalkan tugas di SAMSAT, meskipun kadang-kadang hanya beberapa jam, namun menyebabkan proses pelayanan menjadi terganggu.

KESIMPULAN

Pelayanan BBN-KB meliputi pelayanan BBN-KBI dan BBN-KB II. BBN-KB I yaitu layanan balik nama kendaraan bermotor untuk kendaraan baru, sedangkan BBN-KB II yaitu layanan balik nama kendaraan bermotor untuk kendaraan bekas atau untuk pergantian surat kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya. Pelayanan BBN-KBI dan BBN-KB II dilakukan dengan prosedur yang sama. Hal yang membedakan dalam pelayanan BBN-KB I dan BBN-KB II adalah persyaratan administratif. Standar waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam pelayanan BBN-KB di Kantor Samsat Kabupaten Majalengka adalah kurang lebih sekitar 50 menit. Dalam pelayanan BBN-KB, hal pokok yang sangat mempengaruhi kelancaran kegiatan pelayanan adalah mengenai prosedur pelayanan, persyaratanpersyaratan kelengkapan dalam pengurusan BBN-KB, dan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan BBNKB di Kantor SAMSAT Kabupaten Majalengka terdiri dari lima indikator yaitu *Tangibles* (bukti nyata), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empaty* (empati).

1. *Tangibles* (bukti nyata): Bukti fisik yang berkaitan dengan pelayanan BBN-KB di kantor Samsat Kabupaten Majalengka sudah cukup memadai. Hal

tersebut dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang disediakan oleh kantor Samsat Kabupaten Majalengka sudah cukup memadai untuk mendukung kegiatan pelayanan.

2. *Reliability* (kehandalan): Kehandalan para pegawai Samsat Kabupaten Majalengka dalam memberikan pelayanan BBN-KB sudah cukup akurat dan memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari standar waktu yang dibutuhkan dalam melayani wajib pajak dalam pelayanan BBN-KB rata-rata 50 menit. Waktu tersebut dibutuhkan untuk melakukan cek fisik kendaraan bermotor, kemudian ke bagian pengambilan formulir pendaftaran, dilanjutkan ke bagian penetapan, ke bagian kasir dan terakhir ke bagian pengambilan STNK.
3. *Responsiveness* (daya tanggap): Daya tanggap petugas Samsat Kabupaten Majalengka dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada para wajib pajak sudah cukup cepat dan tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesigapan para petugas di Samsat dalam melayani para wajib pajak disetiap loket pelayanan yang ada.
4. *Assurance* (jaminan): Jaminan mengenai pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas Samsat dalam memberikan pelayanan kepada wajibpajak sudah cukup baik. Pengetahuan para petugas Samsat dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam menjawab semua kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh Wajib Pajak dengan baik dan tetap berpedoman pada norma kesopanan.
5. *Emphaty*: Hal ini dapat dilihat dari perhatian yang tulus yang diberikan oleh petugas kepada para wajib pajak dengan berupaya

memahami keinginan wajib pajak. Petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada para wajib pajak demi kelancaran pelayanan BBN-KB

- a. Hambatan pelayanan BBN-KB di kantor Samsat Kabupaten Majalengka

Setiap organisai tentu akan mengalami adanya suatu keadaan dimana kadang organisasi tersebut akan kelihatan baik, kurang baik atau bahkan buruk di mata masyarakat. Persepsi masyarakat yang demikian itu dapat diketahui dari berbagai alasan yang mereka peroleh saat mereka memperoleh pelayanan dari organisasi tersebut, dari situlah kemudian masyarakat dapat menilai tentang kualitas pelayanan yang diberikan dari suatu organisasi. Tidak selamanya pelayanan yang diberikan akan selalu baik di mata para wajib pajak, tetapi juga kadang terjadi suatu hambatan-hambatan yang terjadi yang mengakibatkan pelayanan yang diberikan kurang maksimal.

Hal-hal yang dapat menghambat kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kabupaten Majalengka khususnya dalam hal pengurusan BBN-KB, antara lain:

1. Bagi petugas dari anggota kepolisian terkadang adanya tugas lain diluar SAMSAT
2. Terkadang masih dijumpai terjadinya kerusakan pada alat penunjang sarana dan prasarana khususnya yang dari elektronik.
3. Tidak lengkapnya berkas-berkas persyaratan yang dibawa oleh wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis dapat memberikan saran-saran yang bertujuan untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelayanan BBN-KB di kantor Samsat Kabupaten Majalengka sebagai berikut:

1. Sebaiknya di kantor SAMSAT Kabupaten Majalengka dipasang

- papan pengumuman mengenai persyaratan dan kelengkapan dokumen yang harus dibawa para wajib pajak untuk melakukan pengurusan BBN-KB maupun pajak-pajak yang lainnya.
2. Sebaiknya para petugas kepolisian yang telah ditugaskan di kantor SAMSAT tidak diberi beban tugas lain diluar Samsat agar dapat berkonsentrasi terhadap pelayanan di Samsat.
 3. Sebaiknya diadakan pengecekan secara rutin terhadap alat-alat penunjang sarana pelayanan, terutama alat-alat elektronik seperti microfon dan alat pemanggilan nomor urut digital untuk meminimalisir terjadinya kerusakan alat agar tidak mengganggu proses pelayanan.

org/pajak_bea_balik_nama_kendaraan_bermotor_bbnkb_perd_a_no_3_tahun_2003_provinsi_dki_jakarta_peraturan_perpajakan_pemda_fiskal (tentang bea balik nama kendaraan bermotor).Diakses tanggal 20 November 2016.

DAFTAR PUSTAKA

- www.id.ibtimes.com. Pajak Kendaraan Bermotor Telah Diberlakukan. Dapat diakses pada <http://id.ibtimes.com/articles/1605/20100604/pajak-kendaraan-bermotorangkutan-listrik.htm> Diakses tanggal 20 November 2010
- www.pajakindonesia.wordpress.com. Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor. Dapat diakses pada <http://pajakindonesia.wordpress.com/2007/08/20/penghitungan-dasar-pengenaan-pajakkendaraan-bermotor/>.Diakses tanggal 20 November 2009.
- www.pajakonline.com. Pajak bea balik nama kendaraan bermotor. Dapat diakses pada www.pajakonline.com/engine/learning/view.php?id=635http://www.organisasi.org/pajak_bea_balik_nama_kendaraan_bermotor_bbnkb_perd_a_no_3_tahun_2003_provinsi_dki_jakarta_peraturan_perpajakan_pemda_fiskal