

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia mempunyai kewajiban untuk melayani serta memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Amanat Undang – Undang dasar tersebut ditindaklanjuti oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima

pelayanan, ataupun dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan Pelayanan prima (Service Excellent) merupakan suatu pelayanan yang terbaik didalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang telah memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Maddy, 2009; 8). Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas

tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik tentu harus konsisten memegang teguh prinsip memberikan pelayanan yang prima karena kualitas pelayanan yang diberikan harus menjadi prioritas penyedia guna memberikan kepuasan terhadap masyarakat pengguna layanan. Selain itu seringkali kualitas pelayanan menjadi tolak ukur berhasil tidaknya suatu pemerintahan di suatu Negara.

Salah satu jenis pelayanan publik yang perlu mendapatkan cukup perhatian yaitu pelayanan di bidang pembayaran pajak, hal itu didasarkan bahwa pajak merupakan sumber pendapatan terbesar Negara Indonesia, sehingga berbagai elemen yang ada dalam pelayanan pembayaran pajak diharapkan telah terbentuk dengan baik. Diharapkan dengan pemberian kualitas pelayanan pembayaran pajak yang baik, mampu menarik masyarakat agar lebih aktif dan partisipatif dalam membayar pajak.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak yang perlu mendapat perhatian lebih dari Pemerintah. Menurut Undang – Undang no 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pada Pasal 1 ayat 12 dan 13 menyebutkan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan Kendaraan Bermotor ialah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan

lainnya yang berfungsi untuk merubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang pengoperasiannya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Kebutuhan manusia akan kendaraan bermotor di Indonesia sebagai transportasi guna menjalani aktivitas kian tahun kian mengalami peningkatan. Peningkatan angka jumlah kendaraan bermotor dialami oleh semua jenis kendaraan mulai dari sepeda motor, mobil penumpang, mobil barang sampai dengan bis. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan data yang penulis dapatkan melalui Laman Website Resmi Badan Pusat Statistik. Data yang dimaksud ialah sebagai berikut:

Tabel 1.1

Data Jumlah Kendaraan Bermotor Tahun 2014-2017

No.	Jenis Kendaraan Bermotor	Tahun			
		2014	2015	2016	2017
1	Mobil Penumpang	12.599.038	13.480.973	14.580.666	15.493.068
2	Mobil Bis	2.398.846	2.420.917	2.486.898	2.509.258
3	Mobil Barang	6.235.136	6.611.028	7.063.433	7.523.550
4	Sepeda Motor	92.976.240	98.881.267	105.150.082	113.030.793
Jumlah		114.209.260	121.394.185	129.281.079	138.556.669

Sumber: Badan Pusat Statistik (www.bps.go.id) diakses September 2019

Berdasarkan Tabel diatas , dapat kita ketahui bahwa dari tahun ketahun khususnya tahun 2014 sampai dengan tahun 2017 jumlah kendaraan bermotor secara keseluruhan terus mengalami peningkatan. Dari tahun 2014 sampai tahun 2015, jumlah kendaraan bermotor meningkat sebanyak 7.184.925 unit, Tahun 2015 sampai tahun 2016, jumlah kendaraan bermotor meningkat sebanyak 7.886.894 unit, Tahun 2016 sampai dengan tahun 2017, meningkat sebanyak 9.275.590 unit Kendaraan. Dengan adanya peningkatan pada jumlah kendaraan bermotor dari tahun ke tahun

Semakin bertambahnya Jumlah kendaraan bermotor juga didukung oleh data dari Polri terkait total kendaraan bermotor pada tahun 2018. Di dalam data tersebut terlihat bahwa total kendaraan bermotor di Indonesia Pada Januari Tahun 2018 sebanyak 111 Juta Unit dengan rincian Jumlah kendaraan di tiap provinsi sebagai berikut:

Gambar 1.1

Jumlah Kendaraan Bermotor Per Provinsi Tahun 2018

NO	POLDA	MP	BUS	MB	SPD MOTOR	RANSUS	TOTAL	%
1	JAWA TIMUR	1,578,825	1,885	655,158	17,115,854	1,100	19,382,263	17.37%
2	METRO JAYA	2,944,735	30,118	566,789	13,765,308	31,480	17,358,824	15.56%
3	JAWA TENGAH	1,027,127	34,078	512,864	13,673,908	5,411	15,253,821	13.67%
4	JAWA BARAT	3,468,415	17,339	317,541	7,774,185	2,509	13,687,017	12.27%
5	SUMATERA UTARA	530,662	4,524	231,529	5,052,134	1,555	5,852,762	5.25%
6	BALI	373,658	7,481	137,861	3,210,911	722	3,730,636	3.34%
7	LAMPUNG	225,117	2,481	153,313	2,917,208	1,231	3,299,375	2.96%
8	RIAU	273,138	4,316	163,113	2,490,683	1,383	3,279,803	2.94%
9	SUMATERA SELATAN	306,260	1,868	168,727	2,751,164	7,927	3,258,425	2.92%
10	KALIMANTAN TIMUR	235,256	5,453	167,517	2,370,795	1,203	2,780,449	2.49%
11	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	323,884	2,312	34,198	2,178,285	436	2,539,318	2.28%
12	SULAWESI SELATAN	288,244	1,993	82,867	1,850,974	574	2,243,092	2.01%
13	SUMATERA BARAT	196,235	3,173	108,614	1,681,973	985	2,013,920	1.81%
14	JAMBI	129,369	1,488	82,351	1,690,418	783	2,005,173	1.80%
15	BANTEN	151,424	2,792	54,915	1,646,319	738	1,857,549	1.66%
16	NANGROE ACEH DARUSSALAM	100,499	3,471	49,155	1,437,354	2,566	1,593,456	1.43%
17	NUSA TENGGARA BARAT	80,380	2,334	57,025	1,382,640	473	1,522,883	1.36%
18	KALIMANTAN BARAT	67,909	547	45,627	1,366,063	474	1,481,866	1.33%
19	KALIMANTAN SELATAN	101,517	1,303	61,650	1,009,078	386	1,173,934	1.05%
20	KALIMANTAN TENGAH	67,383	429	49,303	822,681	614	940,445	0.84%
21	BENGKULU	329,902	718	41,880	541,443	192	914,144	0.82%
22	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	56,720	1,030	37,038	794,655	484	889,929	0.80%
23	KEPULAUAN RIAU	109,506	1,342	18,991	688,184	396	818,420	0.73%
24	SULAWESI TENGAH	41,591	549	23,930	591,673	198	659,234	0.59%
25	NUSA TENGGARA TIMUR	36,964	1,084	31,705	558,845	165	629,198	0.56%
26	SULAWESI UTARA	75,195	999	40,475	299,470	212	621,467	0.56%
27	SULAWESI TENGGARA	41,880	66	24,375	520,599	72	588,756	0.53%
28	PAPUA	31,501	832	23,467	367,492	286	423,598	0.38%
29	GORONTALO	26,845	186	12,788	105,908	179	284,719	0.26%
30	PAPUA BARAT	17,131	-	6,585	190,845	62	222,492	0.20%
31	MALUKU	10,404	128	5,749	131,946	145	148,377	0.13%
32	MALUKU UTARA	5,466	56	3,777	106,537	31	115,894	0.10%
33	SULAWESI BARAT	-	-	-	-	-	-	0.00%
TOTAL		13,253,142	136,375	3,970,877	91,085,532	64,972	111,571,239	

Sumber: Kepolisian Republik Indonesia

Berdasarkan data diatas terlihat bahwa provinsi dengan jumlah kendaraan bermotor terbesar yaitu Provinsi Jawa Timur dengan Jumlah kendaraan bermotor sebanyak 19.382.263 unit atau sebesar 17,37% dari jumlah kendaraan bermotor di Indonesia. Menyandang predikat dengan jumlah kendaraan bermotor terbanyak tentu membuat Jawa Timur memiliki Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang besar pula terhadap Pendapatan Asli Daerah nya. Pernyataan tersebut dapat

dibuktikan berdasarkan data Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2018 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2018

No.	Jenis Pungutan	Tahun 2018
1	PKB	6.448.692.325.911,00
2	BBNKB	4.089.296.812.767,00
3	PBBKB	2.320.286.867.256,00
4	PAP	32.445.855.800,00
5	PAJAK ROKOK	2.170.048.515.706,00
6	RETRIBUSI DAERAH (RJU)	3.731.878.385,00
7	LAIN-LAIN PAD YANG SAH	24.253.448.584,00
Total		15.088.755.704.409,00

Sumber: Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Timur

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Timur yang paling besar berasal dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yaitu sebesar 6.448.692.325.911,00 dengan prosentase 42,73% dari total Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2018. Tingginya angka jumlah Kendaraan Bermotor menjadi alasan utama mengapa pelayanan dibidang pembayaran pajak kendaraan bermotor perlu mendapat perhatian ekstra dari pemerintah agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam membayar pajak.

SAMSAT merupakan suatu sistem Administrasi yang dirancang untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan yang kegiatannya diselenggarakan di dalam satu atap untuk beberapa jasa pelayanan. Pola penyelenggaraan terpadu satu atap, seluruh unit yang memberikan pelayanan dipusatkan pada satu tempat dan satu pintu sehingga memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan yang dibutuhkan.

Kantor Bersama (KB) Samsat merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan jasa untuk masyarakat yang berkaitan dengan pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Contohnya yaitu pelayanan bea balik nama kendaraan, STNK, pembayaran pajak kendaraan, mutasi maupun uji rangka kendaraan. SAMSAT merupakan wadah kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam layanan penerbitan 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, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan “Kantor Bersama SAMSAT”. Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi menerbitkan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi 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).

Surabaya merupakan Ibu Kota Propinsi Jawa Timur dan Kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta, Surabaya juga tercatat sebagai kota dengan jumlah

kendaraan bermotor terbesar di Jawa Timur berdasarkan data dari Badan Litbang Propinsi Jawa Timur tahun 2017 yaitu sebagai Berikut:

Tabel 1.3
Jumlah Kendaraan Bermotor tiap Kabupaten/Kota di Jawa Timur 2017

No.	Kota	Kendaraan Bermotor		Jumlah
		R2	R4	
1	Surabaya	2.159.069	570.571	2.729.640
2	Malang	1.320.687	227.225	1.547.912
3	Sidoarjo	1.302.564	198.214	1.500.778
4	Kediri	903.688	98.178	1.001.866
5	Blitar	641.311	66.655	707.966
6	Banyuwangi	628.613	59.182	687.795
7	Jember	592.264	69.457	661.721
8	Gresik	582.382	73.204	655.586
9	Pasuruan	579.599	62.369	641.968
10	Tulungagung	570.888	62.414	633.302
11	Jombang	547.564	48.805	596.369
12	Mojokerto	556.077	7.019	563.096
13	Lamongan	460.568	33.498	494.066
14	Madiun	432.758	50.467	483.225
15	Tuban	441.416	36.084	477.500
16	Nganjuk	436.473	37.821	474.294
17	Bojonegoro	426.784	34.424	461.208
18	Ponorogo	383.161	42.355	425.516
19	Lumajang	320.887	34.409	355.296
20	Magetan	293.592	34.554	328.146
21	Trenggalek	248.237	23.276	271.513
22	Ngawi	223.391	19.531	242.922
23	Pamekasan	213.686	23.898	237.584
24	Bangkalan	175.227	1.946	177.173
25	Sumenep	157.139	12.602	169.741
26	Batu	143.084	25.249	168.333
27	Bondowoso	148.139	20.024	168.163
28	Situbondo	136.452	17.416	153.868
29	Sampang	79.582	12.189	91.771
30	Probolinggo	35.205	46.603	81.808
31	Widodaren	70.856	5.647	76.503
32	Pacitan	14.631	11.011	25.642

Sumber: Badan Litbang Propinsi Jawa Timur 2017

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa Surabaya menempati posisi pertama Kota dengan jumlah kendaraan bermotor terbesar di Jawa Timur sebanyak 2.729.640 Unit dengan rincian kendaraan roda dua sebanyak 2.159.069 unit dan kendaraan roda empat sebanyak 570.571 unit. Agar pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak menumpuk pada satu lokasi dan untuk memaksimalkan pendapatan pajak kendaraan bermotor maka lokasi Kantor Bersama Samsat dibagi menjadi empat lokasi berdasarkan pembagian wilayah Kota Surabaya yaitu Surabaya Selatan, Barat, Timur, Utara dan Pusat. Berikut adalah Lokasi Kantor Bersama Samsat di Kota Surabaya:

Tabel 1.4

Lokasi Kantor Bersama (KB) Samsat di Kota Surabaya

No	Kantor Bersama (KB) Samsat	Alamat
1	KB Samsat Surabaya Selatan	Jl. Jetis Seraten, Ketintang, Kec. Gayungan, Kota SBY, Jawa Timur 60235
2	KB Samsat Surabaya Barat	Jl. Raya Tandes Lor No.1, Tanjungsari, Kec. Sukomanunggal, Kota SBY, Jawa Timur 60187
3	KB Samsat Surabaya Timur	Jl. Manyar Kertoarjo No.1, Manyar Sabrangan, Kec. Mulyorejo, Kota SBY, Jawa Timur 60116
4	KB Samsat Surabaya Utara dan Pusat	Jl. Kedung Cowek No.373, Tanah Kali Kedinding, Kec. Kenjeran, Kota SBY, Jawa Timur 60129

Sumber: <https://aktual.web.id/alamat-kantor-samsat-surabaya-dan-pembagian-wilayah-samsat/>

Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat merupakan Kantor Bersama Samsat yang melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan Cakupan

Paling Luas di Kota Surabaya yaitu mencakup 9 Kecamatan diantaranya yaitu Kecamatan Tandes, Benowo, Lakarsantri, Sukomanunggal, Asemrowo, Sawahan, Krembangan, Pakal dan Sambikerep. Selain memiliki cakupan wilayah yang luas , pelayanan Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat juga mudah dan cepat seperti pernyataan dari Paur KB Samsat Tandes Surabaya Barat yang dikutip dari Koranmemo.com sebagai berikut:

“Surabaya, koranmemo.com –Pelayanan proses pengurusan surat kendaraan kini semakin mudah dan cepat. Karena pola diterapkan dengan cara komunikatif dan bersahabat. Dan yang utama, pelayanan di kantor Samsat yang terletak di Jalan Raya Tandes Lor No 1, sudah memberlakukan sistem pelayanan percepatan surat pajak semua tipe. ‘Hal itu dilakukan guna memberi rasa nyaman dan aman serta transparan dalam pelayanan bagi masyarakat sebagai wajib pajak’”, kata Paur Samsat Surabaya Barat AKP A. Risky” (<https://koranmemo.com/samsat-surabaya-barat-terapkan-pola-bebas-calo/> Diunggah November 2018)

Selain itu Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat juga mampu melayani kenaikan jumlah Wajib Pajak pada saat adanya Program Pemutihan denda pajak dengan prosentase kenaikan Wajib Pajak Hingga 50 Persen seperti yang dikutip dari Kabarjawaatimur.com

“SURABAYA, Kabarjatim.id-Adanya program Pemutihan pajak kendaraan bermotor dari Provinsi Jawa Timur disambut antusias oleh warga dan animo masyarakat cukup tinggi. Dalam program itu sendiri Samsat Tandes, Surabaya Barat tampak jumlah pemohon mengalami peningkatan hingga 50 persen. Hal tersebut diungkapkan, Paur Samsat Surabaya Barat , AKP Rizky yang mengutarakan, jika saat mendekati akhir pemutihan pada 15 Desember 2018 ini, pihaknya mencatat ada peningkatan dari pemohon”. (<https://www.kabarjawaatimur.com/adanya-program-pemutihan-wajib-pajak-di-samsat-surabaya-barat-alami-peningkatan/> Diunggah Desember 2018)

Selain itu Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat juga Terus Berupaya meningkatkan Pelayanan khususnya untuk wajib pajak seperti yang disampaikan oleh Adpel dan Paur KB Samsat Tandes Surabaya Barat yang dikutip dari hknews.info

“SURABAYA – HKNews.info : Dibawah naungan Badan Pendapatan Daerah Jawa Timur (Dispenda Jatim), Kantor Bersama Satuan Manunggal Satu Atap (KB Samsat) merupakan salah satu kantor pelayanan public yang sangat diandalkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur untuk peningkatan dalam Pendapatan Anggaran Daerah (PAD), karena itu pihak Bapenda senantiasa berupaya untuk lebih meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat terutama para wajib pajak (WP). Adpel KB Samsat Surabaya Barat (Tandes) mengatakan, pihaknya akan terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat khususnya para wajib pajak. “kami akan terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat khususnya para wajib pajak dalam melakukan pengurusan dan pembayaran pajak surat-surat kendaraan bermotornya, kami juga akan memaksimalkan keamanan dan kenyamanan pada saat masyarakat / wajib pajak melakukan pengurusan surat-surat dan pembayaran pajak kendaraan bermotornya,” tutur Arif Rahmanto. Sementara itu Paur KB Samsat Surabaya Barat (Tandes) ditemui secara terpisah mengatakan, akan berupaya memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi masyarakat khususnya para wajib pajak saat melakukan pengurusan surat-surat kendaraan bermotornya. “Kami akan memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat khususnya para wajib pajak, memberikan kepuasan serta kenyamanan saat melakukan pengurusan surat-surat kendaraan bermotornya. Kepuasan dan Kenyamanan Masyarakat menjadi Motto KB Samsat Surabaya Barat (Tandes),” tutur AKP. A. Risky F. Caropeboka, S.I.K, Paur Samsat Surabaya Barat (Tandes). (<https://hknews.info/2018/11/kb-samsat-surabaya-barat-tingkatkan-pelayanan-masyarakat-wajib-pajak/> Diunggah November 2018)

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah peneliti sampaikan terkait Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat , dan untuk mengetahui , mendeskripsikan dan menganalisis

bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan diatas, rumusan masalah yang akan dikaji lebih dalam oleh penliti pada penelitian ini adalah **“Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat ?”**

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis , mendeskripsikan dan mengetahui Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti:

Dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu dan wawasan secara nyata terkait pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat

2. Bagi Instansi Kantor Bersama Samsat Tades Surabaya Barat:

Diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran serta mampu menjad masukan dan saran agar instansi mampu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan atau mampu mempertahankan kualitas layanan yang diberikan agar tetap berkualitas dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur :

Dapat dijadikan Sebagai tambahan Referensi bacaan pada perpustakaan Universitas serta dapat digunakan sebaga literatur didalam penelitian sejenis.