

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber penghasilan penting negara yang berasal dari rakyat, maka pajak dipungut dari warga negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya untuk mewujudkan sebuah kenaikan pendapatan negara. Dari sekian banyaknya pajak daerah, salah satu pajak yang sumber pendapatannya cukup besar adalah pajak kendaraan bermotor. Seperti yang telah diatur di Pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah. Definisi pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Peraturan pelayanan dalam membayar pajak kendaraan bermotor merupakan tugas dari organisasi publik atau pemerintah. Berbicara tentang organisasi pelayanan publik tersebut, salah satu wadah atau organisasi publik yang berhubungan langsung dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Setiap tahunnya samsat selalu membuat inovasi dalam memberikan pelayanan dengan mengikuti perkembangan yang semakin meningkat.

Sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor yang bertujuan sesuai dengan Pasal 2 adalah memberikan pelayanan registrasi dan

identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel dan informatif. Pada jaman dahulu, pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan di kantor masing-masing instansi yaitu polri, dinas pendapatan provinsi, jasa raharja, dan Bank. Proses pembayaran pajak tersebut dirasakan sebagai proses yang rumit dan membutuhkan waktu yang lama. Oleh karena itu, berdasarkan keputusan pemerintah, sejak tahun 1974-1976 dilakukan uji coba pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan di satu gedung yang dinamakan kantor bersama samsat. Dengan adanya kantor samsat diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Hingga saat ini pelayanan organisasi publik khusus kantor bersama samsat sudah melakukan perubahan agar memuaskan wajib pajak. Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor samsat saat ini jauh lebih baik dibanding sebelumnya, karena proses pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut hanya membutuhkan waktu cukup 20-30 menit dan tidak perlu mendatangi kantor masing-masing instansi. Banyaknya wajib pajak sebagai pemilik kendaraan bermotor yang membuat pelayanan samsat menjadi tidak efektif dan efisien. Oleh karena itu pemerintah merancang suatu inovasi baru untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat dalam segi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Samsat keliling harus semakin kompetitif untuk memberi pelayanan prima kepada wajib pajak

kendaraan bermotor. Seiring dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat, maka dari itu pemerintah menyediakan pelayanan mudah, cepat, dan biaya rasional yang relatif murah. Selain itu dengan adanya pelayanan Ini merupakan cara terbaik dalam memberikan tingkat kepuasan kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Tentunya Kantor Samsat Kabupaten Sumenep ini tidak terlepas dari masalah. Menurut AF yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor menyatakan bahwa ”pada saat melakukan pembararan pajak kendaraan bermotor dengan secara langsung di Kantor Samsat harus mengantri cukup lama untuk mendapatkan pelayanan pembayara pajak kendaraan bermotor. Sehingga dengan adanya Samsat Keliling mempermudah untuk melakukan pembayaran dengan waktu yang cepat dan mudah dijangkau ini lebih efektif dan efisien.

Menurut Mardiasmo (2017: 134) efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (outcome) dari keluaran (Output) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi. efektivitas adalah pencapaian target output yang diukur dengan cara membandingkan output anggaran atau seharusnya (OA) dengan output realisasi atau sesungguhnya (OS), jika $(AO) > (OS)$ disebut efektif. Jadi dapat disimpulkan berdasarkan pendapat para ahli di atas

efektivitas dapat diartikan sebagai tolak ukur berhasil atau tidaknya tujuan-tujuan yang telah ditentukan dan sesuai dengan apa yang menjadi sasarannya.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak daerah yang memberikan kontribusi yang cukup besar untuk meningkatkan pendapatan asli daerah lain (Dwipayana et al., 2017). PKB digunakan untuk membiayai pembangunan daerah provinsi. Instansi yang menangani pembayaran PKB adalah Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerja sama tiga instansi terkait, yaitu Dispenda Provinsi Bali, Kepolisian RI, dan Asuransi Jasa Raharja (Hartana & Merkusiwati, 2018).

Samsat keliling adalah layanan Pengesahan STNK, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya. Adanya layanan yang disediakan oleh pemerintah dalam memfasilitasi pembayaran pajak, diharapkan dapat dimanfaatkan wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu agar tidak ada sanksi atau denda dikemudian hari (Yunianti et al., 2019). Penerapan layanan SAMSAT Keliling dapat dinilai dari adanya akses pajak berupa tempat pelayanan yang strategis dan mudah dijangkau, fasilitas yang disediakan, adanya complaint center dalam menangani keluhan wajib pajak, serta kemudahan dalam mengakses informasi dengan adanya website (Dwipayana et al., 2017).

Sejatinya jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat setiap tahunnya yang tentunya akan membuat Pendapatan Asli Daerah meningkat

dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor, jumlah pertumbuhan kendaraan bermotor juga harus diikuti oleh kepatuhan membayar pajak. Agar pendapatan pajak kendaraan bermotor meningkat, maka pemerintah membuat program samsat keliling dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.

Berdasarkan apa yang dikemukakan di atas, mengingat pentingnya program Samsat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, penulis tertarik untuk lebih jauh meneliti sehingga judul penelitian yang diambil adalah “Efektivitas Program Samsat Keliling dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sumenep”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana efektivitas program dan layanan Samsat keliling dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sumenep?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui efektivitas program Samsat keliling dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sumenep.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat tentang pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan layanan Samsat keliling.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan Samsat keliling

1.5 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dimaksud agar peneliti dapat membatasi studi deskriptif kualitatif yang didasarkan pada tingkat kepentingan dari masalah yang akan dihadapi. penelitian ini difokuskan pada Efektivitas program Samsat dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sumenep adalah bagaimana pelaksanaan dan tata cara pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat keliling.