

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Setiap Kota pasti selalu berkembang dari Tahun ke Tahun perkembangan tersebut di tandai dengan di bangun nya gedung-gedung tinggi baik untuk kawasan permukiman maupun kawasan perkantoran begitu juga akses yang mempermudah dalam berbagai aktivitas, infrastruktur berperan penting sebagai media dalam penyatu antara sistem ekonomi dan sosial di dalam kehidupan (Setiyono,2018:1).Ketersediaan infrastruktur juga memegang peranan penting dan strategi sebagai lokomotif pembangunan daerah dan nasional dalam mengerakkan roda pertumbuhan ekonomi daerah (Sukwika,2018:123).Fakta ini menyarankan kepada pemerintah untuk mengakselerasi program-program pemerataan pembangunan secara proporsional, dengan demikian proses pembangunan yang terjadi tidak hanya bias pada Wilayah yang sudah maju saja, tetapi juga pada Wilayah-Wilayah lainnya yang di anggap masih tertinggal (Sukwika,2918:128). Pelaksanaan pembangunan infrastruktur membutuhkan biaya yang tidak sedikit (Idris et al.,2019:75), maka setiap daerah berhak untuk mengenakan pungutan biaya kepada masyarakat berupa Pajak.

Pajak yang merupakan sumber penerimaan negara seringkali digunakan sebagai instrumen kebijakan pemerintah (Sari,2013:1). Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan suatu penerimaan Daerah yang bersumber dari berbagai sektor dan dimanfaatkan untuk membiayai kegiatan pembangunan. Salah satu

sumber Pendapatan Asli Daerah adalah berasal dari pajak Daerah. Besar nya potensi dan peranan sektor pajak terhadap pembangunan ekonomi diharapkan dapat memberikan gambaran peningkatan perekonomian dengan melihat besarnya sumbangan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui potensi dan peranan sektor perpajakan.(Wahfar, Hamzah, Dan Syechalad,2014).Pajak itu yang kemudian digunakan untuk pembangunan nasional guna memberikan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, masyarakat juga harus berkontribusi dengan taat membayar Pajak. Salah satu jenis pajak Daerah yang merupakan sumber pendapatan Daerah terbesar yaitu Pajak Kendaraan Bermotor.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak terhadap kepemilikan ataupun penguasaan kendaraan bermotor baik kendaraan bermotor roda dua atau lebih dan beserta gandengan nya yang di gunakan di jalan umum, dan di gerakkan oleh peralatan teknik yang berupa motor atau peralatan yang lain yang berfungsi merubah sumber daya energi menjadi sebuah tenaga gerak pada kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bisa bergerak. (Karina dan Budiarmo,2016)

Kota Malang merupakan salah satu Kota di Provinsi Jawa Timur dengan jumlah Kendaraan Bermotor yang cukup tinggi setelah Kota Surabaya. Tercatat jumlah Kendaraan khususnya roda dua mengalami peningkatan rata-rata

5,65% per Tahun (Priyambodo,2018: 61). Penggunaan Kendaraan Bermotor yang cukup tinggi diharapkan nantinya penerimaan Pajak dari Kendaraan Bermotor Kota Malang didapatkan dengan optimal sehingga akan menjadi pendapatan daerah. Pendapatan daerah adalah semua hak daerah yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan bersih dalam periode anggaran tertentu menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, Selain itu juga di jelaskan bahwasanya Pendapatan Asli Daerah menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 membahas mengenai Pajak daerah dan retribusi daerah dalam hal ini bahwasanya sumber keuangan daerah yang digali dari Wilayah daerah yang bersangkutan terdiri dari hasil Pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil pengolahan kekayaan daerah yang dipisahkan dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah. Pajak adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan di gunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Hasilnya di gunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik (Siahaan,2013). Jawa Timur merupakan salah satu Provinsi di Indonesia yang mengoptimalkan penerimaan daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor hal ini berakibat pada pendapatan. Berikut merupakan data penerimaan PAD Provinsi Jawa Timur Tahun Anggaran 2015 – 2019 di mana penerimaan daerah terbesar berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor.

Tabel 1. 1 Data Penerimaan PAD Pajak Kendaraan Bermotor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun Anggaran 2015 – 2019

No	Tahun	Jumlah	Kenaikan (%)
1	2015	4.911.629.320.175	0%
2	2016	5.300.947.249.143	8%
3	2017	5.889.902.148.485	11%
4	2018	6.448.692.325.911	9%
5	2019	6.890.439.193.872	7%

Sumber: dipendajetim.go.id (data di olah peneliti,2020)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas menjelaskan bahwa penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dari Tahun 2015 sampai Tahun 2019 dapat di lihat dari persentase kenaikannya, kenaikan paling tinggi di Tahun 2017 sebesar 11 %, hal ini terjadi karena adanya peningkatan jumlah Kendaraan Bermotor Di Provinsi Jawa Timur.

Menurut Timbul Hamonangan Simanjuntak dan Iman Mukhlis (2012:145) berpendapat:

“Peningkatan jumlah Kendaraan Bermotor di atas akan memberikan kontribusi bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD) apabila di manfaatkan secara efektif.”

Kantor Bersama Samsat Kota Malang merupakan Lembaga Penghimpun Pajak Kendaraan Bermotor. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) atau yang di sebut dengan on roof system merupakan sistem administrasi yang di bentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Menurut Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut Samsat adalah:

“Serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan

Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat.”

Menurut Aris Widanarko, (2010:3) berpendapat bahwa:

“Samsat termaksud dalam salah satu instansi pemerintah yang memiliki kewenangan dalam hal surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor.”

Implementasi layanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015.

Hasil Wawancara Dengan Bapak Suherman Selaku Petugas Bagian

Penagihan:

“Untuk pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor kategorinya banyak, ada pelayanan pajak Tahunan dan pajak 5 Tahunan, untuk Tahun ini paling gampang pajak Tahunan, kalau untuk pembayaran pajak Tahunan caranya gampang hanya cukup STNK dan KTP saja, waktunya Cuma 5 menit untuk pelayanannya itu, untuk pembayarannya banyak mau Samsat induk payment point. drive thru, Samsat corner, untuk payment point terletak di alun-alun Kota Malang, drive thru di depan lingkungannya, Samsat corner di MOG, kalau Samsat keliling di jalan bandung. Untuk layanan pajak kendaraan bermotor 5 Tahunan untuk syaratnya: BPKB, STNK, KTP, Kendaraan di cek fisik baru di beri formulir SPRKB, masuk ke tahap pendaftaran hingga langsung bayar di kasir, langsung jadi STNK sama Flatnya, Cuma kalau BPKB tidak karena ada penulisan nomor yang baru, langsung di sahkan hingga mendapatkan STNK yang baru, pengesahan ada kolom ini kan di STNK ada kolom 4 Tahun, yang kelima itulah baru ganti STNK.” (Wawancara, Tanggal 09 November 2020)

Dalam pelaksanaan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor terdapat masalah-masalah.

Hasil Wawancara Dengan Bapak Suherman Selaku Petugas Bagian

Penagihan:

“Untuk masalah rata-rata jaringan di tahap verifikasi, kalau masalah listrik padam tidak ada, karena kita sudah ada genset, hanya jaringan saja sekarang yang masih menjadi masalah di bagian pelayanan, untuk material nya jika material habis tetap di layani, material nya habis nanti di kasih keterangan di bagian (STNK) belakang ini, jika material nya sudah ada dari Polda maka wajib pajak akan di hubungi, ketika sudah di hubungi tidak perlu mengantri lagi, langsung bawah STNK ke bagian TNKB langsung di cetak, untuk kendala penumpukan kertas tidak ada karena sistem nya verifikasi sehingga tidak menumpuk.” (Wawancara, Tanggal 09 November 2020)

Hasil Wawancara Dengan Ibu Yunita Kurniawati Selaku Kepala Sub

Bagian Tata Usaha:

“Selama ini tidak ada masalah, kalau mereka yang datang rata-rata persyaratan sudah sesuai SOP, kalau persyaratannya lengkap ya langsung jadi nunggu nya tidak lama gitu loh” (Wawancara, Tanggal 11 November 2020)

Masalah kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa semakin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak (Suyatmin, 2004). Selain itu juga Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak, Kedisiplinan petugas layanan, Sarana dan Prasarana masih menjadi masalah dalam implementasi layanan Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas bertitik tolak dari hal tersebut, maka penulis mengambil kesimpulan untuk melakukan penelitian tentang **“IMPLEMENTASI LAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SISTEM ADMINISTRASI**

MANUNGGAL SATU ATAP DI KANTOR BERSAMA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KOTA MALANG BERDASARKAN PERATURAN PRESIDEN NOMOR 5 TAHUN 2015).”

1.2 Perumusan Masalah

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Samsat merupakan suatu sistem kerja sama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja dengan pelayanan berbagai macam pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor. Kota Malang merupakan salah satu Kota di Provinsi Jawa Timur dengan jumlah Kendaraan Bermotor yang cukup tinggi setelah Kota Surabaya. Penggunaan Kendaraan Bermotor yang cukup tinggi diharapkan nantinya penerimaan Pajak dari Kendaraan Bermotor Kota Malang didapatkan dengan optimal. Kantor Bersama Samsat Kota Malang merupakan Lembaga Penghimpun Pajak Kendaraan Bermotor untuk prosedur dan ketentuan sesuai yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai Wajib Pajak. Sehingga muncul 2 pertanyaan penelitian,

1. Bagaimana Implementasi Layanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Malang Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015.?
2. Faktor Apa Saja Yang Menjadi Pendorong Dan Penghambat Dalam Implementasi Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor

Bersama Samsat Kota Malang Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015.?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam Penelitian Ini Tentu Nya Memiliki Tujuan Sebagai Penunjang Keberhasilannya Suatu Proses Penelitian, Sebagai Berikut:

1. Untuk Mengetahui Implementasi Layanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Malang Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015.
2. Untuk Mengetahui Faktor Apa Saja Yang Menjadi Pendorong Dan Penghambat Dalam Implementasi Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Malang Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015.

1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Manfaat dalam penelitian dapat memberikan pengaruh dan *feedback* yang luar biasa bagi penerimanya, dalam hal ini manfaat dibagi menjadi manfaat teoretis dan manfaat praktis. Manfaat teoretis merupakan manfaat penelitian yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan lebih mendalam. Sedangkan manfaat praktis merupakan suatu bentuk aplikatif dari penelitian yang dilakukan yang lebih mengarah kepada manfaat bagi program pemerintah. Tentu nya dalam penelitian memiliki manfaat yang sangat berguna sebagai pengembangan ke arah yang lebih baik, sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoretis

1. Menjadi sebuah media yang digunakan untuk menambah pengetahuan dan informasi seputar pelaksanaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Malang.
2. Penerapan mata kuliah yang diperoleh selama di bangku kuliah yang nantinya bisa bermanfaat dalam lingkungan kerja sesuai bidang ilmu yang dikuasai.
3. Sebagai media referensi bagi penelitian selanjutnya yang sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

- a) Hasil dari seluruh kegiatan penelitian dapat di gunakan untuk mengembangkan pola pikir dan berinovasi dalam menciptakan pelayanan prima dan menarik serta sebagai masukan yang dapat di terima oleh masyarakat.

2. Bagi Masyarakat Wajib Pajak

- a) Hasil dari seluruh kegiatan penelitian di harapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyakat dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan mudah.
- b) Penelitian ini digunakan untuk memahami manfaat terkait dengan kebijakan pemerintah daerah tentang layanan yang disediakan pemerintah daerah dalam rangka memberi kemudahan kepada Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

3. Bagi Kantor Bersama Samsat Kota Malang

- a) Hasil dari seluruh kegiatan penelitian ini dapat di jadikan pertimbangan sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan sehingga pelayanan dapat di terima oleh masyarakat luas dapat di jadikan landasan dalam pengembangan inovasi yang lebih menarik dalam mempermudah masyarakat pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.
- b) Penelitian ini digunakan sebagai salah satu masukan ketika akan membuat kebijakan baru terkait dengan pelayanan pembayaran Pajak terutama dalam meningkatkan penerimaan Pajak.

4. Bagi Pemerintah Kota Malang

- a) Hasil dari seluruh kegiatan penelitian ini di harapkan menjadi masukan guna menindaklanjuti kebijakan agar kebijakan Pajak Kendaraan Bermotor tidak berhenti berkreasi dan berinovasi guna memberi rasa kepuasan terhadap pelayanan yang di terima masyarakat.

5. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a) Hasil dari seluruh kegiatan penelitian ini dapat di jadikan pedoman yang dapat mengembangkan penelitian selanjutnya sehingga dapat mengidentifikasi berbagai faktor pengembangan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.