

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Soreang Kabupaten Bandung, merupakan salah satu tempat pelayanan publik menyediakan layanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Ranmor), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) secara terintegritas dan terkoordinasi di Kantor Bersama Samsat. Kantor ini bertujuan untuk memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif. Kantor Bersama Samsat berfungsi sebagai *platform* bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang bertanggung jawab atas lalu lintas, yang diwakili oleh Dirlantas Polda, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang menangani pemungutan pajak Provinsi melalui Dinas Pendapatan (Dispenda), dan Badan Usaha PT.Jasa Raharja dalam penyelenggaraan Samsat.

Strategi yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik dan mengembangkan Teknologi Informasi Komunikasi sesuai dengan Visi dan Misi yang tertuang dalam Renstra Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat 2006-2010 dan Peraturan Gubernur Jawa Barat menyatakan bahwa dalam rangka pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), telah ditetapkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah, salah satunya yaitu dengan adanya Samsat Keliling. Samsat Keliling Soreang Kabupaten Bandung dianggap sebagai salah satu solusi alternatif untuk mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan

kebutuhan administrasi. Samsat Keliling Soreang dituntut untuk semakin kompetitif memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Seiring dengan makin kompleksnya kebutuhan masyarakat, maka pemerintah menyediakan pelayanan cepat, mudah, dan dengan biaya yang rasional atau murah. Ini merupakan cara terbaik untuk memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada wajib pajak dan untuk menjadi acuan untuk taat aturan para wajib pajak dengan adanya Samsat Keliling Soreang ini untuk mengantisipasi lama antrian di Kantor Bersama Samsat, tidak optimalnya dan cara praktis agar lebih mudah dan terjangkau secara strategis para wajib pajak ini.

Samsat Keliling adalah layanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) di dalam kendaraan dengan metode Jemput Bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan Wajib Pajak yang jauh dari pusat pelayanan Samsat. Program Samsat Keliling di Samsat Soreang ini Mempunyai 2 kendaraan untuk tersebar di daerah Kabupaten Bandung agar masyarakat mudah dan tak perlu mendatangi kantor pusat. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kepada masyarakat yang tak perlu antri berlama-lama di kantor Samsat pusat. Selain itu, tujuan adanya Samsat Keliling adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Sementara itu, Samsat Keliling Soreang Kabupaten Bandung menyediakan pelayanan publik secara langsung dan adapun juga pelayanan publik secara digital, misalkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Wilayah Kabupaten Bandung namun pemilik wajib pajak berada di luar wilayah Kabupaten Bandung untuk membayar Pajak Kendaraan bisa lewat Aplikasi seperti E-Samsat, SapaWarga. Dengan adanya Samsat Keliling ini para wajib Pajak Kendaraan bisa melakukan pengurusan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahunnya, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) setiap tahunnya, dan

Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu-Lintas (SWDKLL). Para wajib pajak bisa mempersiapkan persyaratan-persyaratan untuk melakukan transaksi tersebut seperti: E-KTP Asli Pemilik sesuai data di STNK, BPKB Asli-Fotocopy (untuk Wilayah Polda Metro Jaya), STNK Asli, Bukti Pelunasan PKB dan SWDKLL tahun berakhir.

Jumlah kepemilikan kendaraan bermotor di Soreang Kabupaten Bandung tergolong tinggi, dengan tingginya jumlah kepemilikan kendaraan bermotor di Soreang maka akan mempengaruhi jumlah penerimaan dari Pajak Kendaraan Bermotor. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor ini merupakan suatu potensi dalam mendukung kontribusi pajak kendaraan bermotor. Dengan potensi ini, diharapkan realisasi pajak kendaraan bermotor dapat memenuhi target yang telah ditetapkan di wilayah Soreang Kabupaten Bandung.

Peningkatan kepemilikan kendaraan bermotor tidak sejalan dengan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak, terutama pajak kendaraan bermotor. Menurut pernyataan Kepala P3WD 2 (Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah) Soreang, jumlah kendaraan di Kabupaten Bandung sangat besar, bahkan melebihi satu juta unit. Sebagian besar dari jumlah tersebut adalah sepeda motor atau kendaraan roda dua, sementara mobil atau kendaraan roda empat berjumlah sekitar 100.000 unit. Namun, data tahunan menunjukkan bahwa masih terdapat ratusan ribu kendaraan di Kabupaten Bandung yang belum membayar pajak. Situasi ini menambah beban kerja P3WD (Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah) di Kabupaten Bandung.

Kesadaran masyarakat menjadi hal dasar dalam upaya peningkatan PAD (Pengeluaran Asli Daerah) melalui Pajak Kendaraan Bermotor. Oleh sebab itu kesadaran masyarakat yang dimiliki oleh wajib pajak wilayah Soreang perlu terus ditingkatkan. Kesadaran masyarakat ini dapat tumbuh dari edukasi-edukasi yang diberikan atau sosialisasi dan kepercayaan yang diberikan oleh Samsat Soreang mengenai pentingnya membayar wajib pajak. Selain itu

mempermudah prosedur pembayaran pajak merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan ketaatan pajak kendaraan bermotor agar pelayanan yang diberikan lebih efektif dan efisien.

Dengan rasio catatan yang ada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten Bandung mulai dari tahun 2019-2022 masih banyaknya kendaraan yang menunggak pajak, hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi Samsat Soreang atau Samsat Keliling Kabupaten Bandung dalam mencari solusi dan peluang bagaimana pemungutan pajak yang akan dilakukan. Dengan banyaknya kendaraan wajib pajak sebagai pemilik kendaraan bermotor membuat pelayanan Samsat menjadi lama dan tidak optimal, mengantisipasi hal itu terjadi. Oleh karena itu, pemerintah membuat inovasi baru untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan pembayaran PKB.

Dapat diketahui bahwa jumlah penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi dan Samsat Keliling yang ada terdaftar di Samsat Soreang Kabupaten Bandung dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang signifikan. Dapat dilihat penerimaan PKB pada tahun 2019 mencapai Rp. 406.620.726.100 dan pada tahun 2022 mencapai Rp. 685.837.265.300. Dapat disimpulkan bahwa penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi dan Samsat Keliling dari tahun 2019 dan 2022 mengalami peningkatan mencapai 68.66%.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber yang berkontribusi cukup besar bagi pendapatan asli daerah untuk mendukung pembangunan dan untuk membiayai pengeluaran daerah. Menurut Susilawati selaku staff kepegawaian Samsat Soreang memaparkan bahwa: Kontribusi pajak kendaraan bermotor juga berpengaruh baik terhadap pendapatan asli daerah, kontribusi terbesar pajak kendaraan bermotor terhadap pendapatan asli daerah yaitu pada tahun 2018 sebesar 38,12%. Sedangkan kontribusi pajak kendaraan bermotor terkecil terjadi pada tahun 2014 yaitu sebesar 32,89%. Dengan demikian rata-rata kontribusi pajak kendaraan bermotor sebesar 35,48%. Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh positif

terhadap pendapatan asli daerah, semakin tinggi penerimaan pajak kendaraan bermotor maka akan meningkatkan pendapatan asli daerah. Salah satu pajak Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda serta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat yang digerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi mengubah sumber daya energi menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar.

Jenis Pajak yang diterapkan di Negara Republik Indonesia dibagi menjadi dua jenis yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Berdasarkan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah, definisi Pajak Daerah 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 digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Adapun Peraturan Gubernur Jawa Barat menyatakan bahwa dalam rangka pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), telah ditetapkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.

Melihat keadaan yang sebenarnya terjadi di Samsat Keliling mengenai meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor belum sepenuhnya sesuai dengan yang diharapkan, dikarenakan terjadi beberapa kendala atau masalah yang menyebabkan terjadinya hambatan bagi para pelaksana dan para wajib pajak.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan bahwa Samsat Keliling masih kurang efektif dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan. Hal ini dilihat dari melalui beberapa indikator teori Horn dan Metter (2012) tentang Implementasi Kebijakan. Contoh

konkretnya seperti standar kebijakan yang dikarenakan sering terjadinya ketidak sesuaian persyaratan para wajib pajak seperti nama surat-surat atau nomor rangka kendaraan tidak sesuai, akibatnya para wajib pajak tidak bisa melakukan pembayaran pajak, sumber daya belum optimal dikarenakan sering terjadinya alat kerja staff pelaksana eror dari pusat seperti jaringan komputer sehingga tidak bisa dan tertunda melakukan transaksi, komunikasi antar organisasi belum terkoordinasi dikarenakan sering terjadinya ketidak pahaman antara pelaksana dan para wajib pajak.

Melalui penelitian ini, terdapat masalah-masalah konkrit untuk mengatasi kendala teknis tersebut dan meningkatkan kualitas layanan. Berdasarkan konteks penelitian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dan bermaksud mengadakan penelitian dengan berjudul ” **Implementasi Kebijakan Samsat Keliling dalam Meningkatkan Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Samsat Soreang Kabupaten Bandung** ”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana Implementasi Kebijakan SAMSAT Keliling Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Samsat Soreang Kabupaten Bandung?

1.3 Fokus Penelitian

Pada penelitian ini peneliti memfokuskan penelitian terkait dengan Implementasi Kebijakan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Implementasi Kebijakan Samsat Keliling dalam Meningkatkan Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Soreang Kabupaten Bandung dan Bagaimana Solusi untuk menghadapi hambatan dalam Implementasi Kebijakan Samsat Keliling dalam Meningkatkan Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Samsat Soreang Kabupaten Bandung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Permasalahan yang telah dirumuskan pada pembahasan sebelumnya tujuan dari penelitian ini adalah untuk Menggambarkan Faktor-Faktor yang mendukung dan menghambat Implementasi Kebijakan Samsat Keliling dalam Meningkatkan Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Soreang Kabupaten Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menetapkan solusi bagi Implementasi Kebijakan Samsat Keliling dalam Meningkatkan Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Soreang Kabupaten Bandung. Diharapkan juga dapat memberikan manfaat baik secara Teoritis maupun Praktis, diantaranya sebagai berikut:

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, gagasan, serta pandangan untuk terciptanya Implementasi Kebijakan Samsat Keliling dalam Meningkatkan Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Samsat Soreang Kabupaten Bandung. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk pelaksana Program Samsat Keliling dalam Meningkatkan Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Samsat Soreang Kabupaten Bandung.