

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi terdiri atas daerah-daerah kabupaten dan kota. Tiap daerah-daerah tersebut mempunyai hak dan kewajiban mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya untuk meningkatkan penyelenggaraan dan pelayanan kepada masyarakat. Untuk menyelenggarakan pemerintahan tersebut, daerah berhak mengenakan pungutan kepada masyarakat berupa pajak. Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menempatkan perpajakan sebagai salah satu perwujudan kenegaraan, ditegaskan bahwa penempatan beban kepada rakyat, seperti pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa diatur dengan undang-undang.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Pembangunan nasional Indonesia pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat bersama-sama pemerintah. Oleh karena itu peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak.

Selain itu pajak merupakan alternatif yang sangat potensial. Sebagai salah satu sumber penerimaan Negara yang sangat potensial, sektor pajak merupakan pilihan yang sangat tepat, selain karena jumlahnya yang relatif stabil juga merupakan cerminan partisipasi aktif masyarakat dalam membiayai pembangunan. Jenis pungutan di Indonesia terdiri dari pajak Negara (pajak pusat), pajak daerah, retribusi daerah, bea dan cukai dan

penerimaan Negara bukan pajak. Salah satu pos Penerimaan Asli Daerah (PAD) dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah adalah pajak daerah (APBD).

Direktorat jendral pajak telah menggunakan sistem kerja sama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang dikaitkan dengan uang pemasukan negara melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ) dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan Kantor Bersama Samsat. Sebagaimana amanat undang-undang no. 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah pasal 2 bahwa pajak provinsi meliputi Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok.

Sehingga dapat dijelaskan bahwa kedudukan pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sektor pajak provinsi yang menjadi potensi paling penting untuk mendapatkan pendapatan asli daerah (PAD) sebagai implementasi peraturan perundang-undangan. Pada provinsi jawa timur tersebar di seluruh wilayah kabupaten dan kota se jawa timur yang keberadaannya menyesuaikan luas wilayah dan obyek masing-masing di wilayah tersebut. Sehingga ada yang memiliki 1 atau 2 samsat dan bahkan 3 samsat karena cakupan wilayahnya terlalu luas.

Kantor bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Batu Kota merupakan salah satu tempat pelayanan publik guna 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, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLJJ). Samsat berupaya meningkatkan pendapatan daerah yang optimal, guna mendukung kemandirian pelaksanaan otonomi daerah.

Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota saat ini merupakan salah satu bukti tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan dan mengembangkan pelayanan publik. Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota ini membawahi 2 samsat yaitu samsat karangploso dan batu kota dalam menkoordinasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) untuk provinsi jawa timur. Masyarakat dengan mudah melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui satu pintu dan satu atap, sehingga dipandang cukup efektif dan efisien dalam penggunaan waktunya. Namun demikian, secara teknis masih terdapat masalah yang dihadapi oleh pemerintah melalui pelayanan yang sudah tersedia, berikut adalah kendala pelayanan publik yang sudah diterapkan oleh Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota:

1. Samsat Keliling

- a. Susah sinyal pada daerah pelosok
- b. lokasi wajib pajak yang jauh dari samsat induk

2. Samsat Drive Thru

- a. Banyaknya Wajib Pajak yang belum mengetahui layanan SAMSAT Drive Thru.

Hal ini didasarkan pada keluhan masyarakat terhadap Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota. Oleh karena itu, harus disusun sebuah strategi yang mampu menangani masalah tersebut agar dapat memicu minat dan keinginan masyarakat untuk membayar pajak.

Seiring dengan berkembangnya teknologi untuk menunjang misi, Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota melakukan inovasi yang berbasis teknologi yaitu dengan

adanya inovasi Samsat yang sistem pembayarannya non tunai atau berbasis online dan non online seperti samsat on the spot yang hampir sama seperti samsat keliling hanya saja tempat tujuan samsat on the spot ke tempat yang lebih pelosok dari pada samsat keliling bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam pembayaran kendaraan bermotor guna meningkatkan pendapatan daerah. Inovasi dilakukan mengingat banyaknya objek wajib pajak yang meningkat setiap tahunnya. Inovasi yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota berbasis teknologi yang merupakan sebuah terobosan baru untuk memudahkan masyarakat yang akan melakukan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor (PKB), selain itu dengan adanya inovasi dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Inovasi berbasis teknologi berupa samsat online dan non online bertujuan untuk memudahkan masyarakat/wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak di Samsat manapun, namun dalam penerapannya meskipun inovasi telah dilakukan masih terdapat permasalahan yaitu kurang optimalnya penggunaan samsat berbasis online.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian studi akhir dengan judul “Upaya Inovasi Peningkatan Pelayanan Publik dalam Rangka Mendukung Penerimaan Asli Daerah dari Sektor Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota (Suatu Study Implementasi Kebijakan Peraturan Gubernur No.8 Tahun 2017 Tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Timur)”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana dampak dari inovasi pelayanan publik dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dalam mendukung penerimaan asli daerah pada Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Bagaimana dampak dari inovasi pelayanan publik dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dalam mendukung penerimaan asli daerah pada Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota terhadap kinerja petugas pelayanan pajak kendaraan bermotor?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui dampak dari inovasi pelayanan publik di sektor pajak kendaraan bermotor dalam rangka mendukung penerimaan asli daerah Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui dampak dari inovasi pelayanan publik di sektor pajak kendaraan bermotor dalam rangka mendukung penerimaan asli daerah Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota terhadap kinerja petugas pelayanan kantor samsat.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut.



1. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sebuah media yang digunakan untuk menambah pengetahuan dan informasi seputar pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota.
2. Secara praktis hasil penelitian ini sebagai bentuk sumbangsih terhadap Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota, dalam mengembangkan dan mengevaluasi pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor.