

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional adalah kegiatan berkelanjutan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang telah tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945. Pembangunan yang dilakukan di daerah merupakan bagian dari pembangunan nasional. Untuk mencapai tujuan ini, perhatian khusus perlu diberikan pada masalah pembiayaan pembangunan.

Pemerintah daerah mempunyai peran dalam melaksanakan pembangunan daerah yang diupayakan untuk meningkatkan keselarasan dan kesinambungan dalam pembangunan nasional. Menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, yang menyatakan bahwa setiap daerah mempunyai hak dan kewajiban dalam mengatur dan mengurus pemerintahannya sendiri sehingga, pemerintah daerah lebih cepat dalam merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Tujuan dari hal ini untuk mewujudkan otonomi daerah yang bertanggung jawab dan nyata.

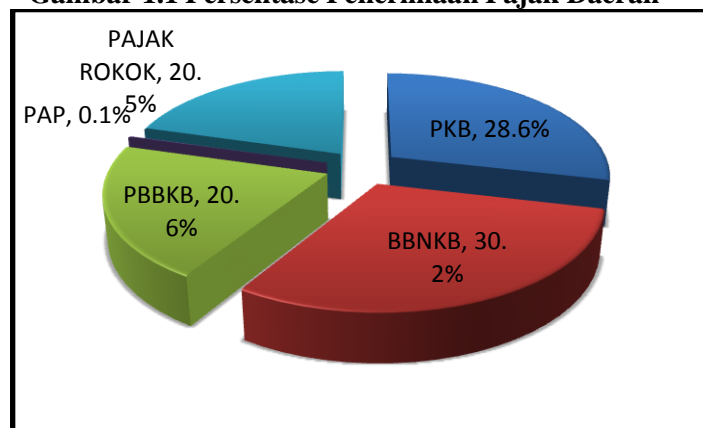
Menurut (Rompis, Ilat dan Wengker, 2015) dalam pelaksanaan otonomi daerah, pendapatan daerah bersumber dari pendapatan asli daerah (PAD) yang diperoleh melalui Pajak Daerah, Retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan. Pajak Daerah merupakan salah satu sumber penerimaan daerah terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa, berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah. Menurut undang-undang Republik Indonesia

No. 28 Tahun 2009 Pajak daerah yang terdiri dari pajak provinsi dan pajak kabupaten Kota. Pajak provinsi terdiri dari pajak kendaraan bermotor, pajak bea balik nama kendaraan bermotor, pajak permukaan air dan pajak rokok.

Salah satu jenis pajak daerah yaitu pajak kendaraan bermotor. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pasal 1 Tahun 2021, “Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat PKB adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor”. Kendaraan bermotor yang dimaksud disini 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 mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar.

Berikut ini diagram persentase penerimaan pajak daerah tahun 2020 kategori pajak provinsi:

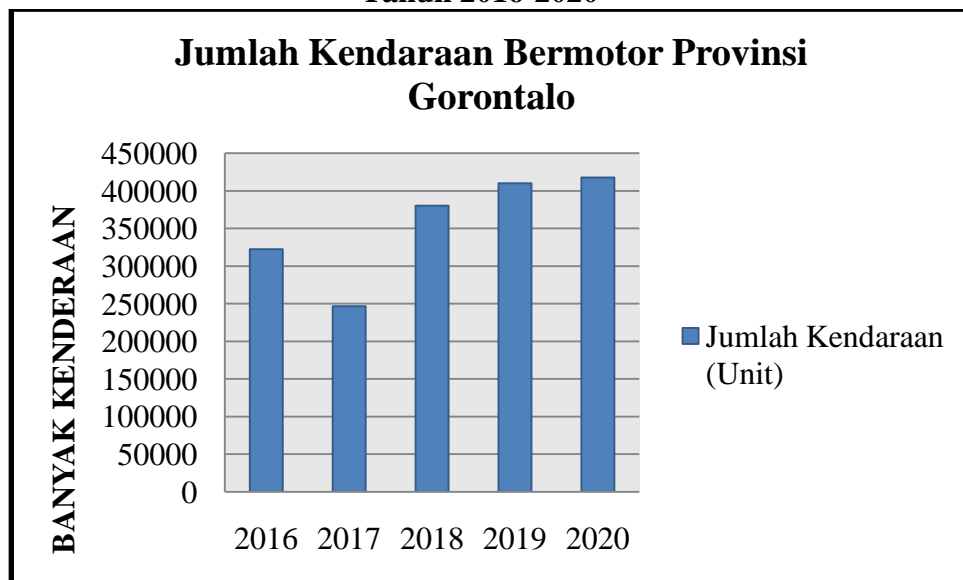
Gambar 1.1 Persentase Penerimaan Pajak Daerah



Sumber : Badan Keuangan Provinsi Gorontalo

Dari diagram diatas dapat dilihat bahwa persentase penerimaan pajak kendaraan bermotor berkontribusi sebanyak 28,6% dari total pendapatan asli daerah, sehingga dapat dikatakan pajak kendaraan bermotor (PKB) ini merupakan sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang sangat potensial. Besarnya penerimaan pajak kendaraan bermotor tidak lepas dari meningkatnya pertumbuhan penggunaan kendaraan bermotor di Provinsi Gorontalo setiap tahunnya.

Gambar 1.2 Jumlah Kendaraan Bermotor Di Provinsi Gorontalo Tahun 2016-2020

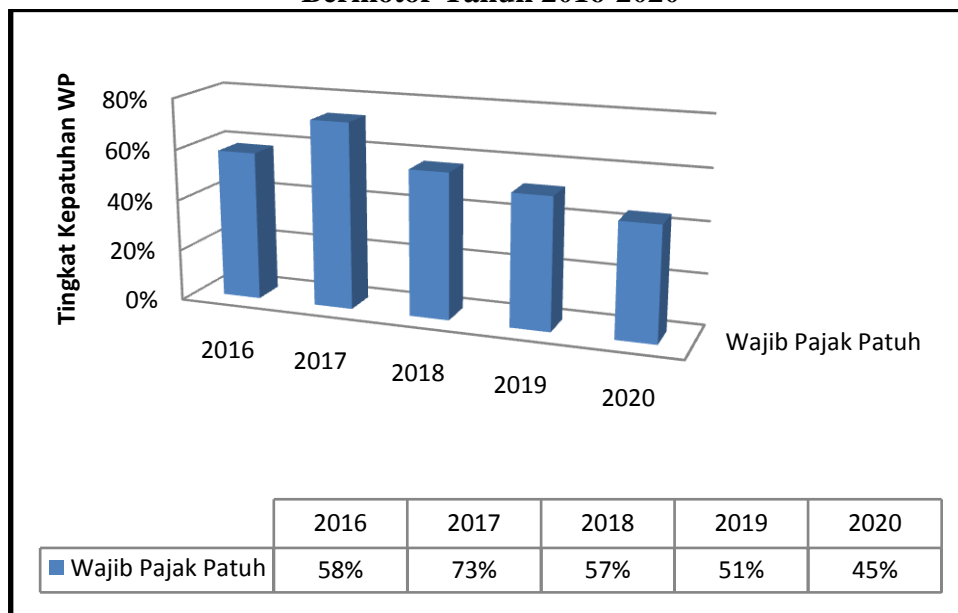


Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo

Dilihat dari grafik diatas jumlah pengguna kendaraan bermotor dari tahun 2018 hingga tahun 2020 selalu mengalami peningkatan. Hal ini juga menyebabkan meningkatnya wajib pajak kendaraan bermotor di Provinsi Gorontalo, sehingga sudah menjadi tugas pemerintah Provinsi Gorontalo untuk melakukan pemungutan pajak secara optimal agar dapat memenuhi kebutuhan pembangunan daerah.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik, Kota Gorontalo berada di urutan ke-2 yang memiliki jumlah pengguna kendaraan bermotor terbanyak di Provinsi Gorontalo, maka Kota Gorontalo cukup berpotensi untuk meningkatkan pendapatan daerah melalui pemungutan pajak kendaraan bermotor tersebut. Berikut ini data yang diperoleh dari Unit Pelaksana Teknis Daerah Wilayah terkait tingkat kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Gorontalo pada tahun 2016-2020:

Gambar 1.3 Persentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2016-2020



Sumber : UPTD Wilayah I SAMSAT Kota Gorontalo

Dari grafik diatas dapat menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Gorontalo pada tahun 2016 mencapai 58%, ditahun 2017 meningkat menjadi 73%. Pada tahun 2018 hingga tahun 2020 tingkat kepatuhan wajib pajak terus mengalami penurunan menjadi 45%, maka tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Gorontalo masih belum optimal.

Feld dan Frey dalam (Putri & Setiawan, 2017) mengemukakan bahwa masyarakat akan membayar pajak apabila merasakan pelayanan publik yang sebanding dengan pembayaran pajaknya, adanya perlakuan yang adil dari pemerintah serta proses perpajakan yang jelas dari pemerintah. Pemilik kendaraan diharuskan membayar pajak tepat waktu, namun di sisi lain, masalah panjangnya antrian dan prosedur pembayaran yang rumit membuat masyarakat kurang berminat pergi ke kantor samsat. Sehingga pemerintah Provinsi Gorontalo perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pembayaran PKB.

Dalam Perpres Nomor 5 Tahun 2015 Pasal 22 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, “untuk meningkatkan kualitas pelayanan kantor bersama samsat, dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu seperti samsat pembantu, samsat gerai / *corner* / *payment point* / *outlet*; samsat *Drive Thru*, samsat keliling, samsat *delivery order/door to door*; E-Samsat dan Pengembangan samsat lain sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat”.

Berdasarkan dengan undang-undang yang ada maka pemerintah Gorontalo melakukan inovasi untuk meningkatkan pelayanan dengan meresmikan penggunaan Aplikasi E-Samsat. Dimana aplikasi ini memudahkan wajib pajak kendaraan bermotor membayar pajak secara elektronik melalui aplikasi atau SMS *banking* dan diharapkan hal ini dapat memacu pendapatan Daerah (<https://humas.Gorontaloprov.go.id/>). Penerapan program layanan samsat digital (E-Samsat) Ini merupakan salah satu bentuk program dari *electronic government* (*e-goverment*) untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good*

Governance), dimana peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih perlu didukung dengan pengelolaan keuangan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Sehingga dengan Prinsip *good governance and clean governance* akan terwujud tata pemerintahan yang baik dan bersih (Siregar, Dkk., 2021).

Jauh sebelum E-Samsat dibentuk, pemerintah Provinsi Gorontalo juga sudah memiliki layanan pembayaran pajak kendaraan yang mempermudah wajib pajak yaitu layanan samsat *Drive Thru*. Layanan samsat *Drive Thru* merupakan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan waktu pelayanan yang lebih cepat daripada layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor lainnya, bahkan pemilik kendaraan tidak perlu turun dari kendaraannya. Layanan *Drive Thru* ini dikhususkan untuk pembayaran PKB tahunan yang belum jatuh tempo.

Dengan adanya layanan berupa E-Samsat dan *Drive Thru* ini diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan daerah. Layanan ini juga dapat menjadi alternatif terbaik yang dapat dipilih oleh wajib pajak untuk membayar pajak dimasa pandemic COVID-19 ini. Oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian terkait efektivitas program samsat digital (E-Samsat) dan Samsat *Drive Thru* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian ini bukan penelitian yang pertama, sebelumnya sudah ada yang melakukan penelitian terkait efektivitas program samsat digital (E-Samsat) dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu Dewi & Kadek (2019) dengan hasil

penelitian menunjukkan bahwa Penerapan E-Samsat dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu belum ada penelitian ini di daerah yang menjadi objek penelitian dan peneliti menambahkan satu variabel berbeda yaitu layanan samsat *Drive Thru*.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Efektivitas Program Samsat Digital (E-Samsat) Dan Samsat *Drive Thru* Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**”.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah program samsat digital (E-Samsat) dan samsat *Drive Thru* serta tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Gorontalo.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas program samsat digital (E-Samsat) dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Bagaimana efektivitas layanan samsat *Drive Thru* dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam program samsat digital (E-Samsat) di kantor samsat Kota Gorontalo?

4. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam layanan samsat *Drive Thru* di kantor samsat Kota Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini lebih jelas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui efektivitas program samsat digital (E-Samsat) dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
2. Untuk mengetahui efektivitas layanan samsat *Drive Thru* dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
3. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam program SAMSAT digital (E-Samsat) di kantor samsat Kota Gorontalo
4. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam layanan samsat *Drive Thru* di kantor samsat Kota Gorontalo

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang akuntansi dan perpajakan khususnya dalam pengembangan pajak kendaraan bermotor serta diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi masukan dalam penelitian selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi pemerintah dan aparat pajak, sebagai masukan dan bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta diharapkan informasi dalam penelitian ini mampu mengoptimalkan pelayanan dalam menangani masalah wajib pajak.
2. Bagi masyarakat, sebagai sarana dalam menambah wawasan masyarakat tentang ilmu perpajakan di Indonesia serta diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan kepedulian masyarakat dan meningkatkan minat masyarakat dalam membayar pajak.