

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Masyarakat adalah komponen penting dalam suatu negara. Suatu negara bisa dikatakan maju orang-orang di sana hidup dalam kedamaian dan kemakmuran. Oleh karena itu, kepentingan dan kebutuhan masyarakat harus didahulukan di setiap pemerintahan. Pemerintah dan masyarakat sama-sama memiliki peran penting dimana pemerintah sebagai pengambil keputusan (kebijakan) dan masyarakat sebagai pelaksana kebijakan. Masyarakat yang baik merupakan komunitas yang berperan aktif dalam mendukung kebijakan yang dirumuskan oleh pemerintah dan pemerintah yang baik adalah yang bisa mendengarkan keinginan atau pendapat masyarakatnya, agar masyarakat mendukung penuh rencana dari kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Menurut Rasyid (dalam E. Rusli 2010 hlm. 94) mengemukakan bahwa pelayanan pada hakikatnya adalah:

“Salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah disamping fungsi pemberdayaan (empowerment) dan pengembangan (development). Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pemerintah pada dasarnya adalah pelayan masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah berfungsi memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, terutama memenuhi kebutuhan masyarakat dalam segala aspek kehidupan, serta mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional.

Keinginan pemerintah daerah untuk merealisasikan upayanya yaitu meningkatkan pelayanan publik dicapai melalui pelayanan yang efektif, efisien

dan berkualitas. Perlu adanya perubahan penyelenggaraan pelayanan publik yang pada akhirnya akan mengubah sistem pelayanan publik di

Indonesia masih banyak fitur pemerintahan yang kurang baik menjadi pemerintahan yang baik. Otonomi daerah pasti akan membentuk pemerintahan yang baik karena pemerintah daerah diharapkan mampu mengelola sumber daya alam (SDA) dan sumber daya manusia (SDM) dengan sebaik-baiknya untuk meningkatkan kualitas hidup.

Dalam Pasal 285 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ditegaskan bahwa salah satu sumber pendapatan asli daerah adalah pajak daerah. Pajak daerah provinsi atau daerah kabupaten/kota merupakan salah satu penyumbang terbesar dalam meningkatkan kemajuan daerahnya masing-masing, seperti Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) yang merupakan sumber penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat potensial di mana pembagian hasilnya adalah 70% untuk provinsi dan 30% untuk kabupaten/kota. Dalam hal ini peran pemerintah daerah yaitu Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) sangat penting untuk memperhatikan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang semakin meningkat.

Jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Majalengka yang terus meningkat setiap tahunnya membuat Pendapatan Kabupaten Majalengka juga mengalami peningkatan dari lapangan Pajak Kendaraan Bermotor. Namun dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor, masyarakat tidak menyadari bahwa mereka harus membayar pajak untuk kendaraannya. Meski banyak cara yang ditempuh pemerintah dalam mensosialisasikan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), masih banyak warga yang belum menyadari perlunya membayar pajak kendaraan bermotor. Ini kembali ke pemahaman publik tentang kewajiban pajaknya. Jika masyarakat Majalengka sadar akan kewajiban perpajakannya, maka masyarakat Kabupaten Majalengka sendiri juga akan merasakan manfaatnya.

Pengelola pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor diserahkan sepenuhnya kepada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Samsat merupakan suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Samsat merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang akan selalu berubah menyesuaikan dengan kondisi perkembangan masyarakat yang selalu menuntut adanya peningkatan pelayanan publik.

Akan tetapi perlu disadari dalam perkembangan di bidang transportasi ini tidak didukung oleh pertumbuhan ruas jalan yang tersedia. Perkembangan kendaraan bermotor meningkat lebih pesat dibandingkan dengan perkembangan panjang jalan. Dalam kondisi seperti itu, penambahan setiap kendaraan bermotor mengakibatkan kemacetan, memperlambat arus lalu lintas, dan memperbesar bahaya kecelakaan. Kepadatan arus lalu lintas menyebabkan dibangunnya jalan jalan, yang beberapa saat kemudian akan padat pula karena perkembangan kendaraan bermotor.

Walaupun begitu karena kendaraan sudah menjadi salah satu kebutuhan yang tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari maka banyak masyarakat yang ingin memiliki sebuah kendaraan. Salah satu kendaraan yang paling digemari oleh masyarakat yaitu sepeda motor. Adanya kemudahan kredit dari suatu persekutuan dagang atas kepemilikan kendaraan bermotor juga mempengaruhi masyarakat untuk memiliki kendaraan bermotor (Rohemah dkk, 2013).

Untuk membeli sebuah sepeda motor saat ini cukup mudah karena banyak dealer-dealer kendaraan bermotor yang menawarkan cicilan dengan bunga yang cukup ringan. Hal ini tercermin dalam tabel 1.1 yang menjelaskan bahwa Wajib

Pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kabupaten Majalengka dari tahun 2012-2016 selalu mengalami peningkatan.

Tabel 1.1
Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang telah melaksanakan kewajiban pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Majalengka Tahun 2012-2016

Tahun	Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak yang Membayar	Jumlah Wajib Pajak yang Menunggak
2012	247.239	185.715	61.524
2013	274.915	205.267	69.648
2014	304.154	218.177	85.977
2015	326.558	232.698	93.860
2016	353.801	247.004	106.797

Sumber: Samsat Kabupaten Majalengka

Dari tahun 2012-2016 Wajib Pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor terus meningkat, akan tetapi dalam hal ini masih banyak Wajib Pajak yang belum membayar pajak kendaraan bermotor atau masih memiliki tunggakan. Di tahun 2012 sebanyak 61.524 wajib pajak masih memiliki tunggakan pajak kendaraan bermotor, kemudian di tahun 2013 meningkat menjadi 69.648, tahun 2014 meningkat menjadi 85.977, tahun 2015 meningkat menjadi 93.860, dan yang paling tinggi tunggakan pajak kendaraan bermotor terjadi di tahun 2016 yaitu sebanyak 106.797 wajib pajak.

Pentingnya sebuah kesadaran dalam membayar pajak menjadi sebuah perhatian lantaran pajak ini adalah sebuah penghasilan yang tidak sanggup dipisahkan dalam suatu daerah. Menurut Siahaan (2010:106) apabila kesadaran bernegara kurang maka masyarakat kurang dapat mengenal dan menikmati pentingnya berbangsa dan bertanah air, berbahasa nasional, menikmati keamanan

dan ketertiban, memiliki dan menikmati kebudayaan nasional dan pada akhirnya apabila kesadaran bernegara kurang maka rasa memiliki dan menikmati manfaat pengeluaran pemerintah juga kurang sehingga kesadaran membayar pajak juga berkurang.

Masyarakat yang mempunyai moralitas perpajakan yang tinggi akan merasa membayar pajak adalah kewajiban kenegaraan yg wajib dipenuhi menjadi anggota berdasarkan organisasi negara yg sudah menaruh perlindungan dan fasilitas kepadanya. Selain itu diharapkan dengan adanya hukuman pada pajak tunggangan bermotor bisa membuat harus pajak lebih patuh pada kewajiban perpajakannya. Dengan memahami sebuah sanksi warga menjadi lebih paham bahwa pajak ini merupakan sebuah kewajiban yang perlu di patuhi agar wilayah tersebut dapat berkembang menjadi lebih baik.

Pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintah daerah. Sesuai dengan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009, tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah, yang menyebutkan: “Bahwa Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut 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 digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

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 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah 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.

Banyaknya wajib pajak sebagai pemilik kendaraan bermotor membuat pelayanan Samsat menjadi lama dan tidak optimal. Oleh karena itu, pemerintah membuat suatu inovasi baru untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan pembayaran PKB. Strategi yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik salah satunya yaitu dengan inovasi Samsat keliling. Samsat keliling dianggap sebagai salah satu solusi alternatif untuk mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan kebutuhan administrasi. Samsat keliling dituntut untuk semakin kompetitif memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak kendaraan bermotor. 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.

Suatu kebijakan tidak akan berjalan dengan optimal tanpa adanya legitimasi dari masyarakat, oleh karena itu dibutuhkan adanya sosialisasi. Sosialisasi merupakan aspek yang sangat penting dalam seluruh proses kebijakan karena kebijakan yang telah dibuat akan bermanfaat dan terlaksana bila disosialisasikan. Harton dan Hunt (dalam Ram & Sobari, 1999, hlm. 77) menyebutkan sosialisasi

kebijakan pada prinsipnya adalah “cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya”. Oleh karena itu, suatu program kebijakan harus disosialisasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Sosialisasi dipandang sebagai proses interaksi antara satu perangkat tujuan dan tindakan yang mampu untuk mencapai tujuan kebijakan di mana di dalam sosialisasi kebijakan aktor, organisasi, prosedur, dan teknik dipakai secara bersama.

Dari data awal yang telah dipaparkan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pelayanan pemerintah terhadap masyarakat, khususnya mengenai program Samsat keliling. Maka dari itu peneliti mengambil judul **“Implementasi Program Samsat Keliling dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Majalengka”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan satu masalah pokok dalam penelitian ini yaitu, “Bagaimana Implementasi Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Majalengka?”.

Berdasarkan masalah pokok tersebut, untuk mempermudah pembahasan penelitian, penulis menjabarkan masalah pokok ke dalam sub masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pelaksanaan program Samsat keliling dalam upaya meningkatkan mutu pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Samsat Majalengka?
- 2) Kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan program Samsat keliling di Samsat Majalengka?
- 3) Bagaimana upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala-kendala program Samsat keliling di Samsat Majalengka?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Ilham Rusyad Nurdin, 2021

IMPLEMENTASI PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Secara Umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran yang jelas tentang implementasi program samsat keliling dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

1.3.2 Tujuan Khusus

Selain tujuan umum, penelitian ini juga memiliki tujuan khusus yaitu:

- 1) Untuk mengetahui program Samsat keliling dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Samsat Kabupaten Majalengka
- 2) Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam program Samsat keliling di Samsat Kabupaten Majalengka
- 3) Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala- kendala pelaksanaan program Samsat keliling di Samsat Kabupaten Majalengka

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini dapat peneliti rangkum kedalam 3 (dua) bagian yaitu:

1.4.1 Secara Teoritis

- Memperkaya *body of knowledge* terutama pengetahuan tentang implelementasi program Samsat keliling dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- Memberikan deskripsi tentang PKn sebagai salah satu instrumen bagi peningkatan kesadaran membayar pajak kendaraan bermotor melalui pendidikan hukumnya.

1.4.2 Segi Kebijakan

- Memberikan gambaran tentang implementasi aturan-aturan yang telah ditetapkan dalam hal perpajakan agar selanjutnya dapat ditingkatkan bila berhasil dan dievaluasi bila kurang berhasil.
- Memberikan sumbangsih melalui pemaparan data, fakta serta analisis sebagai salah satu pertimbangan dalam mengambil kebijakan kedepan

1.4.3 Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan bagi pihak-pihak terkait, diantaranya:

- Dapat diketahui pelaksanaan kebijakan Samsat Keliling dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Majalengka
- Dapat diketahui kendala-kendala yang terjadi pada pelaksanaan kebijakan Samsat Keliling dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Majalengka
- Dapat diketahui upaya-upaya dalam mengatasi kendala-kendala yang dihadapi pada pelaksanaan kebijakan Samsat Keliling dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Majalengka

1.4.4 Segi Isu

- Memberikan deskripsi tentang kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan kepada masyarakat serta kemudahankemudahan yang diberikan dalam memenuhi kewajiban dalam membayar pajak.
- Membantu masyarakat khususnya yang memiliki kendaraan bermotor namun memiliki akses yang jauh ke kantor Samsat untuk tetap mendapatkan pelayanan membayar pajak dengan mudah, efek tif dan efisien serta meningkatkan PAD dari PKB dan BBNKB.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Dalam menyusun penelitian yang sistematis, maka peneliti menyusunnya kedalam struktur organisasi skripsi. Dalam penyusunan skripsi ini meliputi judul, pernyataan mengenai maksud karya ilmiah, nama dan kedudukan tim pembimbing, pernyataan tentang keaslian karya ilmiah, kata pengantar, abstrak, daftar isi, daftar table, daftar gambar, isi, daftar pustaka, dan daftar lampiran. Adapun isi dari karya ilmiah berbentuk skripsi ini yaitu:

1.5.1 BAB I Pendahuluan

Sebagai bab pembuka dalam sebuah skripsi, pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

1.5.2 BAB II Kajian Pustaka

Dalam bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung, pendapat-pendapat para ahli. Kajian pustaka berisi tentang tinjauan umum Kebijakan dan Kebijakan Publik, Implementasi Kebijakan, Kebijakan Program Samsat Keliling, Mutu Pelayanan Pembayaran, serta Pajak Kendaraan Bermotor.

1.5.3 BAB III Metode Penelitian

Sebagai karya ilmiah, tentunya harus menggunakan pendekatan-pendekatan, metode, dan lain sebagainya dalam mencari, mengumpulkan, dan menganalisa data yang didapat agar dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan tidak asal-asalan sehingga penelitian yang dituangkan dalam karya ilmiah berbentuk skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta masukan dalam merencanakan kebijakan. Pada bab ini, diuraikan tentang pendekatan penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta tahapan yang digunakan.

1.5.4 BAB IV Temuan dan Pembahasan

Pada bab ini peneliti melakukan analisis temuan data dan membahasnya dengan teori-teori serta data-data yang mendukung. Dengan langkah tersebut akan terlihat masalah-masalah yang diteliti serta pemecahan masalahnya.

1.5.5 BAB V Simpulan, Implikasi, dan Rekomendasi

Sebagai bagian akhir karya ilmiah skripsi, pada bab ini peneliti memberikan simpulan, implikasi dan menyajikan rekomendasi kepada pihak-pihak terkait sebagai dari hasil penelitian terhadap permasalahan yang telah diidentifikasi dan dikaji dalam penelitian ini. Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti sendiri dan umumnya bagi masyarakat.