

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kendaraan menjadi salah satu kebutuhan penting di era sekarang ini. Tidak sedikit di dalam satu keluarga memiliki paling tidak satu kendaraan. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya peningkatan jumlah kendaraan di berbagai wilayah di Indonesia. Salah satu wilayah yang mengalami peningkatan jumlah kendaraan adalah Provinsi Bali. Dikutip dari situs portal berita Radar Bali, peningkatan jumlah kendaraan di Bali terjadi secara berkesinambungan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2015, terdapat peningkatan jumlah kendaraan sebesar 5,6% dari yang semula 3,5 juta unit menjadi 3,7 juta unit. Kemudian di tahun 2017, jumlah kendaraan bertambah lagi menjadi 3,8 juta unit. Pada tahun 2018, kendaraan bermotor di Bali berjumlah 4,09 juta unit. Kemudian pada tahun 2019 kembali meningkat menjadi 4,35 juta unit. Terakhir, di tahun 2020 jumlah kendaraan bermotor di Bali menyentuh angka 4,4 juta unit (2021).

Adanya peningkatan kepemilikan kendaraan bermotor secara berkesinambungan diharapkan mampu mendorong adanya peningkatan pada penerimaan pajak daerah dari masyarakat yang membayar pajak atas kepemilikan kendaraan bermotornya. Dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009, Pasal 1 Ayat 12 dan 13, definisi pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Adapun definisi kendaraan bermotor yaitu seluruh kendaraan bermotor beroda beserta dengan gandengannya yang digunakan di semua jenis jalur darat, serta digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor ataupun peralatan lainnya yang

memiliki fungsi mengonversikan suatu sumber daya tertentu menjadi energi gerak pada kendaraan bermotor tersebut. Penerimaan pajak dari sektor kendaraan bermotor nantinya akan dilaporkan dalam Anggaran Belanja Daerah provinsi, serta dibayarkan oleh masyarakat yang memiliki hak atas kepemilikan kendaraan bermotor setiap tahun. Pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan melalui Kantor SAMSAT yang tersebar di setiap Kabupaten/Kota di Indonesia.

Dewasa ini masyarakat dunia tengah berjuang menghadapi wabah pandemi Covid-19 atau *Corona Virus Disease 19*. Pada tanggal 17 Februari 2022, terdapat 4.966.046 orang terkonfirmasi virus Covid-19, 4.375.234 orang sembuh, 145.622 orang meninggal, dan 445.190 orang dalam perawatan (kasus aktif) di Indonesia (covid19.kemkes.go.id). Penyebaran virus yang tergolong cepat ini menyebabkan Pemerintah melakukan berbagai macam upaya untuk mengurangi penularan, salah satunya yaitu Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). PPKM merupakan salah satu kebijakan yang membatasi aktivitas masyarakat melalui aturan-aturan yang ketat. PPKM merupakan keberlanjutan dari kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dengan aturan yang lebih fleksibel sesuai dengan tingkatannya. Aturan PPKM telah diberlakukan di berbagai wilayah di Indonesia. Provinsi Bali menjadi salah satu wilayah yang menerapkan aturan tersebut.

Kebijakan pembatasan yang dikeluarkan oleh Pemerintah di satu sisi memang dapat mengurangi laju penyebaran Covid-19, namun di sisi lain juga berdampak pada mobilitas masyarakat yang menjadi terhambat. Hal ini berujung pada terganggunya berbagai jenis aktivitas, seperti: persembahyangan bersama, jual beli barang dan jasa, hingga pembayaran pajak kendaraan bermotor di berbagai

daerah di Provinsi Bali. Hal tersebut dapat dilihat dari data jumlah realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang menurun. Berikut data jumlah realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Bali menurut Badan Pendapatan Daerah.

Tabel 1. 1

Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten/ Kota Provinsi Bali Tahun 2019 dan 2020

Kabupaten/ Kota	Realisasi Penerimaan PKB (dalam Rupiah)	
	2020	2019
Kab. Badung	335.437.999.100	384.199.130.453
Kab. Gianyar	141.316.159.750	160.275.560.552
Kota Denpasar	539.278.363.812	610.596.715.739
Kab. Klungkung	38.234.578.800	42.893.523.912
Kab. Tabanan	119.024.447.650	132.820.862.000
Kab. Bangli	35.215.381.150	39.127.292.429
Kab. Karangasem	60.988.877.400	67.412.378.165
Kab. Buleleng	109.837.215.325	121.118.428.300
Kab. Jembrana	51.429.808.325	56.242.753.101

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali, Diolah (2022)

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa jumlah realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di seluruh Kabupaten/ Kota di Provinsi Bali mengalami penurunan secara serentak. Penurunan terbesar terjadi di Kabupaten Badung dengan tingkat persentase 12,69%. Penurunan terbesar selanjutnya terjadi di wilayah Kabupaten Gianyar dengan persentase 11,83%. Ibukota Provinsi Bali, Kota Denpasar mengalami penurunan sebesar 11,68%. Kemudian penurunan juga terjadi

di Kabupaten Klungkung dengan persentase sebesar 10,86%. Kabupaten Tabanan mengalami penurunan sebesar 10,39%. Kabupaten Bangli mengalami penurunan sebesar 10%. Kabupaten Karangasem mengalami penurunan sebesar 9,53%. Kabupaten Buleleng mengalami penurunan sebesar 9,31%. Terakhir, Kabupaten Jembrana mengalami penurunan jumlah realisasi penerimaan PKB sebesar 8,56%.

Penurunan jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor di wilayah Bali tersebut berbanding terbalik dengan jumlah kendaraan yang terus meningkat. Hal tersebut menunjukkan bahwa terjadi penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Provinsi Bali. Priantara dalam Masita (2018) menjelaskan bahwa peran serta dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sangat diharapkan. Hal tersebut dikarenakan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak menjadi posisi strategis dalam upaya peningkatan penerimaan di sektor pajak. Zikin et al. (2021) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Untuk mengantisipasi penurunan lebih besar, UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali bekerja sama dengan Polda Bali meluncurkan layanan Samsat *Gelis* pada tahun 2021. Kata *Gelis* sendiri bermakna pelayanan cepat. *Gelis* merupakan layanan pembayaran samsat kendaraan bermotor melalui metode *Drive Thru* atau tanpa turun. Dilansir dari situs portal berita Deteksi Post, Bapak Kapolda Bali Irjen Pol. Drs. Putu Jayan Danu Putra, S.H, M.Si. memberikan keterangan bahwa tujuan diluncurkannya layanan *Gelis* ini adalah untuk menjawab kebutuhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan perkembangan dari situasi terkini, serta sebagai tindak lanjut arahan Bapak Presiden

Republik Indonesia terkait perlunya dorongan penyelenggaraan layanan publik di masa pandemi melalui transformasi pelayanan dengan menghadirkan terobosan, cara baru, inovasi, serta *smart shortcut* yang dapat diimplementasikan, demi pelayanan publik yang dapat dilakukan di mana saja serta kapan saja sebagai layanan *one stop service* (Corporate Author, 2021).

Adanya layanan *Gelis* diharapkan mampu meningkatkan pendapatan daerah dengan menarik minat masyarakat, khususnya wajib pajak kendaraan bermotor untuk membayar pajak kendaraannya. UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Badung sebagai salah satu perpanjangan tangan Pemerintah Provinsi Bali dalam melayani pembayaran pajak kendaraan tentunya turut serta memanfaatkan program *Gelis* tersebut. Sehingga, para wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Badung dapat merasakan manfaat dari program *Gelis*. Adapun alasan peneliti memilih Kabupaten Badung dalam penelitian ini dikarenakan adanya data realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung yang cenderung anjlok, bahkan tingkat penurunannya mencapai 12,69% dari tahun sebelumnya.

Program layanan samsat *Drive Thru* merupakan program yang tergolong masih baru di Kabupaten Badung. Meskipun demikian, program serupa sudah sempat dilakukan di berbagai wilayah dengan efektivitas yang beragam. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Puteri et al. (2019), layanan Samsat *Drive Thru* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dikarenakan lokasi kurang strategis, sehingga masyarakat masih merasa kesulitan dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Hal tersebut berbanding terbalik dengan hasil penelitian Khristiana

dan Pramesthi (2020) yang menunjukkan bahwa sistem Samsat *Drive Thru* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena sistem tersebut telah memberikan kenyamanan, kemudahan, dan efisiensi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga wajib pajak semakin berminat untuk menunaikan kewajibannya.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penelitian lebih lanjut terkait efektivitas dari program *Gelis* di Kabupaten Badung dirasa perlu untuk dilakukan. Hal tersebut didasari dengan adanya ketidakkonsistenan dari hasil penelitian sebelumnya, ditambah dengan adanya modifikasi terhadap program *Gelis* yang diterapkan di Kabupaten Badung membuat peneliti berkeinginan untuk melakukan riset dengan mengangkat judul “**Mengungkap Efektivitas Inovasi Layanan Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Bersama Samsat Badung)**”

1.2. Identifikasi Masalah

Berlandaskan pada latar belakang di atas, permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam riset ini ialah:

- (1) Peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang tidak diimbangi dengan peningkatan jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Bali.
- (2) UPTD Pajak dan Retribusi Daerah Badung bekerja sama dengan Polres Badung meluncurkan layanan Samsat *Drive Thru* dengan nama *Gelis* sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di masa pandemi.
- (3) Belum berhasilnya layanan Samsat *Drive Thru* di tahun 2020 serta diluncurkannya layanan *Gelis* sebagai modifikasi dari Samsat *Drive Thru*

sebelumnya membuat perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut terkait efektivitas dari program tersebut.

1.3. Pembatasan Masalah

Peneliti melakukan pembatasan terhadap penelitian agar tidak terjadi salah tafsir yang tidak diinginkan. Adapun penelitian ini berfokus pada inovasi layanan samsat yaitu Samsat *Drive Thru* dengan nama *Gelis* di Kabupaten Badung.

1.4. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian yang dipaparkan dalam latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana bentuk penerapan layanan *Gelis* di Kabupaten Badung?
2. Bagaimana tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap penerapan layanan *Gelis* di Kabupaten Badung?
3. Bagaimana efektivitas layanan *Gelis* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung?

1.5. Tujuan Penelitian

Berlandaskan latar belakang riset di atas, maka tujuan dari riset ini yaitu untuk.

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk penerapan dari layanan *Gelis* di Kabupaten Badung.
2. Untuk mengetahui tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap layanan *Gelis* di Kabupaten Badung.
3. Untuk menjelaskan efektivitas layanan *Gelis* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung.

1.6. Manfaat Hasil Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini mampu memperluas serta mengembangkan wawasan baik bagi pihak penulis serta akademisi selaku bahan kajian untuk penelitian lanjutan yang berkaitan dengan inovasi layanan samsat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Secara Praktis

Bagi Penulis, penelitian ini mampu memperluas pengetahuan dan pengalaman dalam penerapan ilmu yang berkaitan dengan inovasi layanan samsat *drive thru*.

Bagi Pembaca, Penelitian ini mampu dipergunakan sebagai referensi dan informasi bagi pembaca karya ilmiah ini agar dapat mengetahui lebih dalam terkait layanan *Gelis* sehingga dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

Bagi Pemerintah Kabupaten Badung, penelitian ini mampu berkontribusi terhadap Pemerintah Kabupaten Badung dalam pengambilan kebijakan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung.