

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu sumber utama pendapatan negara Indonesia. Pajak merupakan pungutan pemerintah kepada rakyat yang dapat dipaksakan karena berdasarkan undang-undang (Wardani & Wati, 2018). Setiap warga negara sebagai wajib pajak perlu menyadari pentingnya memenuhi kewajiban membayar pajak. Kontribusi dari pajak digunakan untuk memenuhi kebutuhan negara (Sudrajat & Parulian Ompusunggu, 2015).

Pajak terbagi menjadi 2 yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat (Direktorat Jenderal Pajak) dan hasilnya dipergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin negara dan pembangunan (APBN) (Wardani & Wati, 2018). Sedangkan, pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada Daerah, tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan Pembangunan Daerah (Bintary, 2020). Salah satu dari pajak daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor.

Secara umum, hampir setiap wilayah menunjukkan peningkatan jumlah kendaraan dari tahun 2021 ke 2023, yang menandakan pertumbuhan dalam jumlah kendaraan bermotor. Dengan lebih dari 5 juta unit kendaraan bermotor, potensi penerimaan pajak di Provinsi Bali terbilang besar. Namun, realisasi penerimaan tersebut tidak selalu sesuai dengan angka potensialnya. Misalnya, pada tahun 2024,

terdapat sekitar 214.574 kendaraan di Bali yang belum melunasi pajak, menyebabkan hilangnya potensi penerimaan pajak hingga Rp103 miliar. Tabel 1.1 menyajikan jumlah kendaraan di Kabupaten/Kota di Provinsi Bali.

Tabel 1.1
Jumlah Kendaraan di Kabupaten/Kota di Provinsi Bali

Kabupaten/Kota	Banyaknya Kendaraan		
	2021	2022	2023
Kab. Jembrana			
Kab. Tabanan	443.154	265.110	275.741
Kab. Badung	934.120	469.977	490.621
Kab. Gianyar	477.128	982.663	1.046.547
Kab. Klungkung	143.598	520.281	550.493
Kab. Bangli	128.690	184.773	194.337
Kab. Karangasem	216.568	137.644	144.545
Kab. Buleleng	474.431	232.658	248.931
Kota Denpasar	1.470.570	496.621	524.799

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali Tahun 2021-2023

Pemerintah Daerah terus melakukan inovasi layanan dengan tujuan mencapai target pajak yang diinginkan. Namun nyatanya, kesadaran masyarakat Indonesia untuk membayar pajak masih rendah (Halawa & Saragih, 2019). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kesadaran masyarakat untuk membayar pajak seperti administrasi yang berbelit serta pungli (Ramadhani, 2017). Belum lagi masih banyaknya calo-calo yang mencari keuntungan bagi diri sendiri (Defrian et al., 2021). Pemerintah provinsi Bali melakukan gebrakan untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaran melalui kebijakan pemutihan. Pemutihan pajak kendaraan bermotor sendiri dapat didefinisikan sebagai kebijakan yang diambil pemerintah daerah untuk menghapuskan sanksi administratif bagi wajib pajak yang menunggak pajak kendaraan. Tujuan kebijakan ini adalah meningkatkan pendapatan daerah dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk melunasi pajak tanpa sanksi, yang juga berdampak pada peningkatan kepatuhan pajak (Santoso, 2020).

UPT SAMSAT Kabupaten Buleleng sebagai salah satu pelayan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng telah menerapkan sistem Layanan *Drive Thru* atau dalam Bahasa Indonesia dikenal dengan Layanan Tanpa Turun (LANTATUR) sejak tahun 2018. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2015 mengenai Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kendaraan Bermotor, Pasal 22 menyebutkan bahwa demi meningkatkan kualitas layanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan mendirikan unit pembantu. Kemudian dengan adanya layanan LANTATUR diharapkan dapat memutus mata rantai calo Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang marak berkeliaran disekitar lingkungan kantor SAMSAT (Prayitna & Witono, 2022). Layanan ini telah dimanfaatkan oleh sekitar 2000 wajib pajak setiap tahunnya. Dikembangkannya layanan ini bersumber dari fenomena calo pajak kendaraan bermotor sering kali terjadi di berbagai tempat layanan publik, termasuk di SAMSAT. Masyarakat yang enggan mengantri atau tidak paham prosedur lebih memilih menggunakan jasa calo. Selain itu, meningkatnya harapan masyarakat terhadap kualitas layanan publik yang lebih cepat, efisien, dan transparan, terutama dengan diterapkannya sistem "lantatur" atau layanan tanpa turun. Sistem ini memungkinkan masyarakat mendapatkan pelayanan langsung dari kendaraan mereka, tanpa harus turun, yang tentunya lebih efisien dalam situasi tertentu.

Layanan ini menjadi salah satu bentuk untuk memperbaiki juga memperbaharui pelayanan agar wajib pajak mendapatkan kemudahan yang ditawarkan, seperti: tidak memerlukan waktu yang lama dalam melakukan transaksi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan wajib pajak tidak perlu turun

dari kendaraan untuk mengantri atau bertransaksi (Khristiana & Pramesthi, 2020). Dampak dari kebijakan ini yakni meningkatnya persentase ketercapaian pajak sebagaimana di jelaskan pada Tabel 1.2

Tabel 1.2
Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor di Buleleng

Tahun	Target	Ketercapaian
2021	109 Miliar	112%
2022	114 Miliar	105%
2023	111 miliar	83%

(Diolah dari berbagai sumber)

Sampai saat ini, layanan LANTATUR belum pernah dilakukan evaluasi. Evaluasi layanan adalah proses penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna, serta untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Mengevaluasi layanan SAMSAT LANTATUR memiliki beberapa kepentingan penting untuk memastikan pelayanan publik yang lebih baik dan efektif. LANTATUR dapat memudahkan Masyarakat menggunakan suatu layanan atau membeli suatu produk tanpa perlu meninggalkan mobil atau sepeda motor (Hariadi, et al., 2021). Dengan inovasi ini diharapkan dapat menjadi salah satu solusi yang diterapkan khususnya untuk bidang layanan SAMSAT, menjadikan lebih efektif, cepat, mudah, efisien, serta yang tidak kalah penting yaitu dapat meminimalisir terjadinya kerumunan, sehingga dapat menciptakan kepuasan masyarakat terhadap SAMSAT LANTATUR ini.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Iresanti (2023), memaparkan bahwa kualitas pelayanan *drive thru* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y1). Hal ini menunjukkan bahwa dengan membangun kualitas pelayanan *drive thru* yang baik akan mempengaruhi kepuasan

konsumen. Dengan adanya evaluasi, pihak SAMSAT dapat mengukur seberapa efektif layanan LANTATUR dalam menghemat waktu masyarakat dibandingkan layanan konvensional. Selain itu, evaluasi dapat mengidentifikasi sumber daya yang digunakan, seperti tenaga kerja, biaya operasional, dan waktu layanan, untuk memastikan bahwa pelayanan ini dilakukan secara efisien dan tidak menghabiskan anggaran publik yang berlebihan. Selain itu, dalam rangka memenuhi prinsip *good governance*, evaluasi layanan SAMSAT LANTATUR meningkatkan transparansi dan akuntabilitas terhadap masyarakat. Evaluasi ini memastikan bahwa pelayanan publik dikelola secara profesional dan terbuka untuk pengawasan, sehingga masyarakat dapat melihat bahwa pajak dan anggaran yang mereka bayarkan digunakan secara bijak.

Evaluasi program dapat didefinisikan sebagai kegiatan sistematis untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis dan menyajikan atau menyediakan data sebagai masukan bagi pengambilan keputusan tentang program tersebut (Sudjana, 2006). Evaluasi layanan sangat diperlukan untuk mengetahui seberapa jauh keberhasilan layanan untuk mencapai targetnya. Evaluasi program layanan ini juga bermanfaat untuk mencari kekurangan dan kelebihan serta dapat menjadi dasar perbaikan layanan (Anh, 2018). Unsur yang amat penting dalam evaluasi program adalah tujuan. Tujuan evaluasi berfungsi sebagai pengarah kegiatan evaluasi program dan sebagai acuan untuk mengetahui efisiensi dan efektivitas kegiatan evaluasi program. Tujuan dari evaluasi program adalah untuk mengumpulkan informasi guna menentukan nilai dan manfaat objek evaluasi, mengontrol, memperbaiki, serta mengambil keputusan mengenai objek tersebut (Wirawan, 2011).

Evaluasi atas pelayanan publik perlu dilakukan, agar dapat mengetahui sudah sejauh mana kualitas pelayanan atau program pemerintah yang diberikan kepada Masyarakat. Dalam mengevaluasi program banyak model yang bisa digunakan, meskipun antara satu dengan lainnya berbeda, namun mempunyai tujuan yang sama yaitu melakukan kegiatan pengumpulan data atau informasi yang berkenaan dengan objek yang dievaluasi, yang tujuannya menyediakan bahan bagi pengambil keputusan dalam menentukan tindak lanjut suatu program. Salah satunya adalah *Logic Model*.

Logic Model adalah kerangka kerja yang digunakan untuk merancang, mengimplementasikan, dan mengevaluasi program atau layanan secara sistematis (Mccawley, 2001). Model ini memetakan hubungan sebab-akibat antara sumber daya (*Input*), kegiatan (aktivitas), hasil langsung (*Output*), dampak jangka pendek (*Outcome*), dan dampak jangka panjang (*impact*). Dengan *Logic Model*, organisasi dapat lebih mudah mengidentifikasi dan mengukur efektivitas setiap tahapan program, memahami hambatan yang dihadapi, serta membuat perencanaan yang lebih terstruktur untuk mencapai tujuan akhir yang diinginkan.

Penggunaan *Logic Model* dalam penelitian ini dikarenakan model ini mempunyai beberapa kelebihan. *Logic Model* memungkinkan evaluasi layanan SAMSAT LANTATUR dilakukan secara terstruktur dari awal hingga akhir proses. Dengan membagi evaluasi ke dalam tahap *Input*, aktivitas, *Output*, *Outcome*, dan *impact*. Selain itu, penggunaan *Logic Model* membantu mengidentifikasi hubungan sebab-akibat di setiap tahap layanan sehingga aspek-aspek yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan menjadi lebih jelas. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk

mengevaluasi layanan SAMSAT LANTATUR di UPT SAMSAT Kabupaten Buleleng dengan *Logic Model*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, masalah penelitian yang teridentifikasi adalah:

1. Kesadaran masyarakat masih rendah dalam membayar pajak kendaraan Banyak pemilik kendaraan belum memahami pentingnya kewajiban pajak sebagai kontribusi bagi pembangunan infrastruktur.
2. Masyarakat enggan mengurus pembayaran pajak karena proses administrasi yang berbelit Prosedur yang rumit, antrian panjang, dan koordinasi antar-instansi membuat wajib pajak memilih menunda atau menghindari urusan ini.
3. Persentase penerimaan pajak masih belum mencapai target. Rendahnya kepatuhan fiskal menyebabkan penerimaan tidak memenuhi angka yang telah ditetapkan, berdampak pada kurangnya dana untuk perbaikan jalan dan layanan publik.
4. Layanan Lantatur belum pernah dievaluasi oleh public Tanpa *feedback* terstruktur dari pengguna, pihak penyelenggara tidak dapat mengidentifikasi kelemahan layanan maupun meningkatkan kualitasnya.

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini akan memfokuskan pada evaluasi terhadap layanan LANTATUR sebagai sarana pelayanan pajak daerah, dan tidak akan mencakup aplikasi atau sistem lain yang digunakan oleh UPT SAMSAT Kabupaten Buleleng.

2. Penelitian ini akan menggunakan metode evaluasi dari Logic Model. Penilaian hanya akan dilakukan pada aspek-aspek yang terkait dengan implementasi aplikasi tersebut, termasuk keberhasilan dan tantangan yang dihadapi dalam penggunaannya.

1.5 Rumusan Masalah

1. Bagaimana layanan LANTATUR di UPT Samsat Kabupaten Buleleng dari segi *input*?
2. Bagaimana layanan LANTATUR di UPT Samsat Kabupaten Buleleng dari segi *activities*?
3. Bagaimana layanan LANTATUR di UPT Samsat Kabupaten Buleleng dari segi *outputs*?
4. Bagaimana layanan LANTATUR di UPT Samsat Kabupaten Buleleng dari segi *outcome*?
5. Bagaimana efektivitas layanan LANTATUR di UPT Samsat Kabupaten Buleleng?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui serta mengidentifikasi

1. Layanan LANTATUR di UPT Samsat Kabupaten Buleleng dari segi *input*.
2. Layanan LANTATUR di UPT Samsat Kabupaten Buleleng dari segi *activities*.

3. Layanan LANTATUR di UPT Samsat Kabupaten Buleleng dari segi *outputs*.
4. Layanan LANTATUR di UPT Samsat Kabupaten Buleleng dari segi *outcome*.
5. Efektivitas layanan LANTATUR di UPT Samsat Kabupaten Buleleng.

1.6 Manfaat Penelitian

Mengacu pada permasalahan penelitian, diperlukan suatu bentuk evaluasi pelaksanaan layanan SAMSAT LANTATUR di UPT SAMSAT Kabupaten Buleleng. Dari hasil evaluasi pelaksanaan layanan, diharapkan mampu memberikan informasi kepada pengambil keputusan yang bertanggung jawab atas program LANTATUR. Selain itu, hasil evaluasi ini digunakan untuk membantu membuat keputusan mengenai apakah akan mengembangkan program atau melanjutkan program ini, dan apakah akan memodifikasi sesuai dengan hasil yang diperoleh.

Manfaat hasil penelitian ini dilihat dari dua dimensi, yaitu dimensi teoretis dan dimensi praktis. Secara teoretis, hasil penelitian ini dapat berkontribusi terhadap evaluasi serta peningkatan kualitas layanan SAMSAT LANTATUR di UPT SAMSAT Kabupaten Buleleng. Hasil penelitian memperlihatkan permasalahan serta kebutuhan pelaksanaan layanan SAMSAT LANTATUR di UPT SAMSAT Kabupaten Buleleng. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh para ahli dan praktisi pendidikan yang berkaitan dengan evaluasi kebijakan administratif. Nilai praktisnya adalah bahwa hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan empiris yang dapat dikembangkan lagi dalam bentuk kajian maupun penelitian lanjutan.

Nilai praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas layanan SAMSAT *LANTATUR* di UPT SAMSAT Kabupaten Buleleng dan di daerah lain. Hal ini penting, untuk menjawab apakah pelaksanaan layanan SAMSAT *LANTATUR* di UPT SAMSAT Kabupaten Buleleng terus dilanjutkan atau diperlukan perbaikan. Selain itu, hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai rekomendasi dalam pembuatan suatu kebijakan layanan SAMSAT di seluruh UPT SAMSAT.

1.7 Penjelasan Istilah

Untuk membahas permasalahan dalam penelitian ini, perlu penegasan beberapa kata kunci yang pengertian dan pembatasannya perlu dijelaskan.

1) *Input* (Sumber Daya)

Input adalah komponen pertama dalam Logic Model yang merujuk pada semua sumber daya yang diperlukan untuk memulai dan menjalankan suatu program. *Input* mencakup segala hal yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan aktivitas program agar dapat berjalan dengan lancar dan efektif.

2) Aktivitas (Proses)

Aktivitas ini menggambarkan apa yang sebenarnya dilakukan oleh program untuk mengimplementasikan ide atau rencana yang telah disusun. Aktivitas meliputi penyuluhan, pelatihan, workshop, penyediaan layanan, atau kegiatan lain yang dirancang untuk mencapai tujuan program.

3) *Output* (Produk atau Hasil Langsung)

Dutput diukur dalam bentuk kuantitatif dan menggambarkan apa yang telah dicapai oleh program dalam periode tertentu. *Output* tidak selalu

menunjukkan perubahan yang besar, tetapi mereka adalah langkah awal untuk mencapai *Outcome* yang lebih besar.

4) *Outcome* (Hasil Jangka Pendek, Menengah, dan Panjang)

Outcome merujuk pada perubahan atau manfaat yang terjadi sebagai akibat dari program, baik dalam jangka pendek, menengah, maupun panjang. *Outcome* mengukur dampak dari program terhadap individu, kelompok, atau komunitas yang terlibat. Ini bisa mencakup peningkatan pengetahuan, keterampilan, perilaku, atau kondisi yang lebih luas.

1.8 Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian merupakan landasan awal pemikiran dalam suatu studi yang diyakini kebenarannya oleh peneliti, meskipun belum terbukti secara empiris. Asumsi ini bersifat sementara dan masih memerlukan pembuktian melalui proses penelitian. Asumsi tersebut bisa berupa prediksi, dugaan, atau teori awal yang menjadi dasar bagi peneliti dalam melaksanakan risetnya.

Dalam penelitian ini diasumsikan bahwa penggunaan layanan cepat saji oleh masyarakat dapat memudahkan akses serta meningkatkan efisiensi pelayanan pajak daerah. Selain itu, layanan ini juga diharapkan mampu memberikan kemudahan, mempercepat proses birokrasi, dan meningkatkan transparansi dalam pelayanan pajak daerah. Selanjutnya, penelitian ini mengasumsikan bahwa apabila layanan LANTATUR berjalan secara optimal dan mudah diakses oleh masyarakat, maka hal tersebut akan berdampak positif terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Kemudahan akses terhadap layanan pajak diharapkan dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan penerimaan daerah.

1.9 Rencana Publikasi

Dalam rangka memenuhi capaian akademik, mahasiswa Magister (S2) Pascasarjana Undiksha diwajibkan untuk menyusun tesis serta menulis artikel ilmiah. Tesis merupakan hasil penelitian yang dilakukan sesuai dengan standar ilmiah yang berlaku. Sementara itu, artikel ilmiah merupakan salah satu luaran dari tesis yang harus dipublikasikan di jurnal nasional maupun internasional (Pedoman Penulisan Tesis Pascasarjana Undiksha, 2024).

Sebagai bagian dari persyaratan akademis program magister, penelitian ini dituangkan dalam bentuk artikel ilmiah dan direncanakan untuk diterbitkan pada jurnal terakreditasi SINTA 3, yaitu *Journal of Social Work and Science Education*.
<https://ejournal.sembilanpemuda.id/index.php/jswse/index>

