BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan atau berkembangnya suatu negara dapat terlihat dari tingkat kesejahteraan warga negaranya yang tinggi di tambah dengan fasilitas-fasilitas umum memadai yang mendukung dan membantu kegiatan-kegiatan warga negara. Sebuah negara melalui pemerintahan dalam membangun fasilitas-fasilitas umumnya menggunakan iuran wajib yang dipungut dari masyarakat. Iuran itu biasanya disebut dengan Pajak. Pajak masih menjadi salah satu sektor sumber utama penerimaan dana kas atau kontribusi wajib dari warga negara kepada pemerintah untuk membiayai belanja negara dan kebutuhan negara baik pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah. Efektifitas Pembangunan suatu daerah tidak bisa lepas dari pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang juga merupakan cermin kemandirian suatu daerah. Keberhasilan suatu daerah dapat dilihat dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang ada didaerah tersebut. Sehingga kemandirian suatu daerah dapat dilihat dari seberapa besar kontribusi Pendapatan Asli Daerah (PAD) terhadap APBD daerah tersebut, pada prinsipnya semakin besar sumbangan Pendapatan Asli Daerah (PAD) terhadap APBD akan menunjukkan semakin kecil ketergantungan daerah tersebut

terhadap pusat (Carlyn et al., 2020). Dalam kehidupan sehari-hari kita sering mendengar kata pajak. Seperti pajak bumi dan bangunan, pajak kendaraan bermotor, pajak penghasilan dan lainnya. Tetapi masih banyak dari masyarakat yang belum mengerti dan mengetahui untuk apa uang hasil pajak tersebut. Pajak adalah pungutan wajib yang dilakukan oleh suatu negara terhadap masyarakatnya. yang nantinya uang tersebut akan dimasukkan kedalam pendapatan negara sebagai sumber dana pemerintah untuk mendanai pembangunan di pusat maupun daerah seperti membangun fasilitas umum, pendidikan, anggaran kesehatan yang tujuannya adalah mensejahterakan warga negaranya. Pajak memiliki beberapa ciri, yaitu pajak merupakan iuran atau kontribusi wajib yang sifatnya memaksa terhadap warga negaranya, lalu hasil dari pungutan pajak tersebut tidak langsung dapat dirasakan oleh orang tersebut karena untuk keperluan umum bukan kepentingan pribadi. Tetapi dapat mereka rasakan dalam jangka panjang.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (2009) yang dimaksud dengan Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasaran Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak Daerah adalah salah satu sumber penerimaan daerah yang memberikan sumbangan cukup besar dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah, salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor. Dalam (Pasal 1 UU 28/2009) Pajak kendaraan bermotor adalah pajak

atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalandarat, 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 yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air (Undang-Undang Republik Indonesia, 2009b).

Pelayanan publik kini telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia. Perkembangannya pelayanan publik memang selalu aktual untuk diperbincangkan. Pada dasarnya memang manusia membutuhkan pelayanan, konsep pelayanan akan selalu berada pada kehidupan setiap manusia (Evi Zubaidah & Lubis, 2021). Pelayanan publik adalah salah satu hal yang sangat penting dalam meningkatnya kesejahteraan masyarakat. Karena jika pelayanan publik baik, maka kesejahteraan masyarakat juga akan meningkat. Sebaliknya jika pelayanan publik buruk, maka kesejahteraan masyarakatpun akan turun. Dalam Pasal 1 Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan penyelenggaranya adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi,

lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Undang-Undang Republik Indonesia, 2009a).

Dengan meningkatnya perkembangan teknologi sangat cepat.Semua negara khususnya negara-negara Berkembang mulai menerapkan E-Government termasuk Indonesia. Yang tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal lagi bagi masyarakat. E-Goverment adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Langkah awal yang harus dilakukan oleh pemerintah agar pelayanan publik lebih optimal adalah mulai melakukan perbaikan struktur organisasi pelayanan yang lebih inovatif, fleksibel, dan responsif, serta memperbaiki sistem dan prosedur yang lebih efektif dan efisien. Dari hal itu pemerintah saat ini berupaya meningkatkan kualitas layanan publiknya, salah satunya dengan menghadirkan layanan samsat elektronik atau E-Samsat (Farmasi, 2016). Tujuannya adalah untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Keuntungan yang diperoleh wajib pajak apabila menggunakan layanan E-Samsat lebih ditekankan ke waktu yang lebih fleksibel, sebab pembayaran dapat dilakukan kapanpun sampai batas akhir jam ditanggal masa berlaku pajak kendaraan bermotor (Farmasi, 2016). Melalui sistem E-samsat, pemilik kendaraan bermotor bisa melakukan pembayaran pajaknya melalui bank-bank maupun atm, ataupun dengan mobile banking. Setelah melakukan pembayaran di bank maupun

atm, pemilik kendaraan selanjutnya datang ke kantor Samsat terdekat untuk melakukanan pencetakan notis pajak dan pengesahan STNK. Adapun persyaratan yang perlu dibawa diantaranya STNK asli, Identitas pemilik kendaraan (KTP) serta bukti pembayaran pajak yg sudah dibayarkan di Bank maupun ATM. Sistem pelayanan ini hanya melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan SWDKLLJ dan PNBP Pengesahan STNK. Layanan E-Samsat ini betujuan untuk mempermudah dan lebih mendekatkan sehingga mudah di akses oleh masyarakat. Terobosan pelayanan program E-samsat merupakan hasil dari pengembangan sistem pelayanan Samsat yang sudah berjalan sebelumnya, dimana wajib pajak hanya dapat mengakses data dan membayar pajak kendaraannya langsung datang ke kantor Samsat Kabupaten atau Kota setempat, akan tetapi saat ini mengakses data dan membayar pajaknya dapat dilakukan pada semua layanan Samsat pada Provinsi, salah satunya Provinsi Bali. Program E-Samsat memiliki kualitas pada pelayananannya, wajib pajak akan diberikan kemudahan yang baik, sehingga wajib pajak merasa puas.

UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng merupakan wadah atau tempat bagi masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng karena kantor tersebut sebagai salah satu kantor bersama Samsat yang ada di Kabupaten Buleleng yang menerima pelunasan pajak kendaraan bermotor yang juga menjalankan program samsat elektronik atau E-Samsat. Disamping itu juga,

dilihat dari letak wilayahnya yang strategis dan populasi penduduk yang padat memiliki potensi yang besar terhadap penerimaan pajak. Pemungutan pajaknya masih mengalami berbagai kendala, salah satunya yaitu wajib Pajak belum mengetahui bagaimana sistem dan prosedur dalam pembayaran pajak secara *online* atau melalui E-Samsat. Disamping itu juga minimnya pemahaman wajib pajak bahwa dalam membayar pajak bisa dengan cara online tanpa harus mendatangi kantor samsat, apalagi di saat situasi pandemi covid-19 seperti ini yang mana pemerintah memprioritkan segala halnya dengan cara *online* untuk menekan jumlah penderita positif covid-19. Karena kurangnya pemahaman ini menyebabkan wajib pajak takut salah dalam melakukan proses pembayaran secara online sehingga wajib pajak akan lebih memilih membayarnya secara langsung.

Dari penjelasan dan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana mekanisme perhitungan dan segala hal tentang pajak kendaraan bermotor yang nantinya akan dapat membantu dan memberikan pengetahuan bagi keluarga maupun masyarakat umum. Dengan demikian, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul **"Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Secara Online Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Buleleng"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka peneliti menemukan pokok permasalahan dalam penelitian ini, yaitu : Bagaimana sistem pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online* pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Buleleng.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dapat diambil dari pokok permasalahan diatas, yaitu : Untuk mengidentifikasi bagaimana sistem pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online* pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Buleleng

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Pengelola Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng

   Sebagai bahan pertimbangan dalam menilai pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *Online* pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Buleleng.
2. Lembaga Universitas Pendidikan Ganesha

Sebagai perbendaharaan referensi kepustakaan bagi Universitas Pendidikan Ganesha serta memberikan pengetahuan dan informasi bagi pembaca khususnya mahasiswa prodi D3 Akuntansi.

3. Peneliti

Menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam rangka penerapan teori –terori yang telah didapat dibangku perkuliahan ke dalam praktik sesungguhnya dalam suatu instansi atau perusahaan serta mengetahui sejauh mana kemampuan penulis dalam meneliti tindakan