

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang dilakukan oleh Negara atau perusahaan milik Negara yang diberikan kepada masyarakat agar kebutuhan dasar dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat terpenuhi (Hanif et al., 2015). Namun penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih belum memenuhi kriteria pelayanan yang menciptakan kesejahteraan masyarakat. Hal ini dikarenakan masih ada kendala dalam pelayanan publik sehingga efektivitas pelayanan menjadi terhambat. Oleh karena itu, tidak sedikit warga memakai jasa calo dalam pelayanan administrasi daripada menyelesaikan sendiri agar menghemat waktu. Untuk itu, masyarakat perlu diyakinkan bahwa kondisi SDM/Aparatur Pemerintah bukan suatu permasalahan dalam pelayanan publik.

Masyarakat perlu diyakinkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dibutuhkan pemerintah yang efektif, produktif, dan efisien (Zaenal & Muhibudin, 2015). Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, mudah, dan cepat pemerintah memerlukan anggaran yang memadai. Adapun anggaran yang diperlukan berasal dari PAD (Pendapatan Asli Daerah). PAD (Pendapatan Asli Daerah) adalah pendapatan yang berasal dari sumber pendapatan daerah seperti pajak daerah, retribusi daerah, bagian dari pendapatan BUMD (Badan Usaha Milik Daerah), pengelolaan kekayaan, dan sumber pajak lainnya. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang digunakan untuk mendanai pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari

masyarakat Indonesia dan merupakan salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan. Masyarakat bekerja sama dengan pemerintah terutama bertanggung jawab atas pembangunan nasional Indonesia. Oleh karena itu, keterlibatan masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus diperluas melalui peningkatan pengetahuan masyarakat tentang perlunya membayar pajak (Purwanto, 2018).

Salah satu bentuk pajak daerah adalah PKB (Pajak Kendaraan Bermotor). PKB adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang objeknya kepemilikan kendaraan bermotor dan subjeknya orang pribadi yang menguasai kendaraan bermotor ([bpkad.natunakab.go.id](http://bpkad.natunakab.go.id)). Pemilik kendaraan bermotor wajib membayar pajak kendaraan bermotor setiap tahun. Wajib Pajak adalah orang yang rentan terhadap pemungutan pajak baik secara pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor dianggap sebagai wajib pajak. Jika wajib pajak adalah badan usaha atau organisasi, beban pajak diwakili oleh manajemen badan atau agen hukum. Wajib Pajak harus memahami tata cara pelaksanaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dalam rangka melaksanakan komitmennya, dan diperlukan mekanisme administrasi yang jelas untuk mengkomunikasikan dan melaksanakan kewajiban tersebut (Rahma, 2017).

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Menanggapi serius dalam memberikan Pelayanan yang semakin baik pada masyarakat sesuai Peraturan UU No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Terwujudnya Pelayanan Prima merupakan suatu tantangan bagi pemerintah Kota Batam Untuk meyakinkan sekaligus mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pemungutan pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pelayanan publik yang diterapkan oleh SAMSAT

(Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). SAMSAT merupakan suatu sistem administrasi yang berfungsi untuk mempercepat pelayanan masyarakat (Azizah, 2021). Visi Samsat yaitu untuk mewujudkan pelayanan prima sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat pada kantor bersama Samsat. Samsat merupakan serangkaian kegiatan seperti registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, Bea balik nama kendaraan bermotor, dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan (SWDKLLA).

Pemerintah Kota Batam berusaha meningkatkan sektor penerimaan pajak melalui Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau untuk masyarakat. Salah satunya dengan mengimplementasikan pelayanan Samsat Keliling sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan registrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) (Batam centre samsat, 2021). Hadirnya Pelayanan Samsat Keliling ini Pemerintah berharap agar masyarakat taat membayar pajak karena pajak merupakan salah satu peran penting untuk mendanai keperluan negara dan kesejahteraan masyarakat dan hal tersebut sudah tertuang dalam undang-undang No 28 tahun 2009 mengenai pajak daerah dan retribusi daerah (Suandy, 2017).

Samsat Keliling melakukan layanan pengesahan STNK (surat tanda nomor kendaraan), pembayaran pajak kendaraan bermotor dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan setiap tahunnya dengan metode jemput bola sehingga memudahkan pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan

Samsat. Samsat Keliling tersebar di beberapa daerah agar masyarakat mudah untuk menjangkau dan tak perlu untuk mendatangi kantor pusat. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kepada masyarakat yang tak perlu antri berlama-lama di kantor Samsat pusat, Sekaligus untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (Batam centre samsat, 2021). Oleh karena itu, dengan adanya pelayanan Samsat Keliling ini sangat bermanfaat bagi masyarakat agar tidak menggunakan jasa calo dalam pembayaran pajak. Keterbatasan waktu dan tidak mau mengantri bukan lagi menjadi alasan masyarakat tidak taat membayar pajak.

Proses pembayaran pajak melalui Samsat Keliling ini sangat cepat tanpa harus mengambil nomor antrian dan proses pengurusan juga tidak bisa diwakilkan dan hal ini membuat para calo tidak bisa beraksi pada pelayanan Samsat Keliling tersebut (TribunBatam.id, 2021). Adanya Samsat Keliling ini membuat pendapatan daerah menjadi bertambah setiap tahunnya . Hal ini dilihat dari data jumlah kendaraan bermotor dan realisasi pemungutan pajak melalui dibawah ini:

**Tabel 1.1** Jumlah Kendaraan Bermotor

No	Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Batam
1	2018	805.317
2	2019	873.256
3	2020	904.280

*Sumber : ( Badan Pendapatan Daerah )*

Dilihat dari data Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor bertambah setiap tahunnya. Tahun 2018 jumlah kendaraan bermotor berjumlah 805.317 kemudian pada tahun 2019 jumlah kendaraan bermotor bertambah menjadi 873.356 dan tahun 2020 jumlah kendaraan bermotor 904.280.

**Tabel 1.2** Data Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor

No	Tahun	Jumlah Pemungutan Pajak Kota Batam
1	2019	285.191.699.101
2	2020	266.095.888.796
3	2021	317.361.941.303

*Sumber : ( Badan Pendapatan Daerah )*

Dilihat dari data tabel diatas menunjukkan bahwa pemungutan pajak kendaraan bermotor mengalami peningkatan dan penurunan setiap tahunnya. Hal ini dilihat dari pendapatan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2019 berjumlah 285.191.699.101. Kemudian pada tahun 2020 mengalami penurunan dengan jumlah 266.095.888.796 dan mengalami peningkatan lagi pada tahun 2021 berjumlah 317.361.941.303. Hal ini berbanding terbalik dengan jumlah kendaraan bermotor yang setiap tahunnya meningkat. Penurunan pendapatan pajak kendaraan bermotor dikarenakan tingkat kepatuhan masyarakat Kota Batam untuk membayar pajak kendaraan masih rendah (Batam pos, 2020). Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai efektivitas pelayanan Samsat Keliling dengan judul “EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI SAMSAT KELILING DI KOTA BATAM”

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

- a. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor
- b. Penurunan pendapatan pajak setelah tahun 2020
- c. Inovasi pelayanan Samsat Keliling

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas maka masalah akan dibatasi agar penelitian lebih fokus pada masalah yang berdampak penting pada pelayanan Samsat Keliling Kota Batam untuk mengetahui efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling di Kota Batam dalam mewujudkan tujuan dari pemerintahan akan kesadaran masyarakat penting dan kewajiban membayar pajak.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penguraian latar belakang dan batasan masalah diatas, untuk mengetahui efektivitas pelayanan Samsat Keliling di Kota Batam ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas pemungutan pajak kendaraan melalui Samsat keliling di Kota Batam?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling di Kota Batam?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah pada penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisa efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling di Kota Batam.
- b. Menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling di Kota Batam.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada semua penjabaran diatas maka ada manfaat teoritis dan Praktis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### a. Manfaat secara teoritis

Secara teori, hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan inspirasi bagi pengembangan Ilmu Sosial dan Humaniora, program studi Ilmu Administrasi Negara khususnya pada matakuliah Manajemen Pelayanan Publik, E-Government, dan Pengantar Ilmu Administrasi Negara.

### b. Manfaat Secara praktis

1) Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi dan masukan bagi Manajemen Pelayanan Publik di Kota Batam khususnya pada pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling.

2) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan dan menjadi rujukan bagi peneliti-peneliti selanjutnya serta menjadi perbandingan dengan peneliti yang ingin mengambil dengan bidang yang sama.