

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat mempunyai peran penting, jika kesejahteraan masyarakat baik maka pelayanan publik baik juga. Pelayanan publik adalah kebutuhan masyarakat dan keinginan yang ingin dipenuhi oleh penyelenggara negara(Sinambela 2017:5). Pelayanan publik memerlukan teknologi yang bermanfaat dalam menunjukkan perannya sehingga berpengaruh pada kualitas kehidupan manusia. Layanan informasi bukan hanya memomorduakan penggunaan media elektronik tetapi juga tuntutan transparansi yang menggunakan teknologi dalam memenuhi tuntutan pelayanan yang murah, mudah dan cepat dan gampang di pahami(Mulyadi 2016:39).

Pelayanan masyarakat bisa dikatakan efektif jika masyarakat mendapat pelayanan yang mudah sehingga menjadi murah, hemat, cepat, produktif dan responsif (Hiplunudin 2017:165). Efektivitas adalah sebuah organisasi menjadi salah satu pencapaian ingin di raih sehingga membuat masyarakat menjadi puas dengan tujuan yang di tetapkan sebelumnya.peningkatan efektifitas dapat di ukur dengan perbandingan dari target dan rencana yang di tentukan dengan pencapaian yang sudah ada hasil, sedangkan hasil pekerjaan atau usaha yang sudah dilakukan pencapaian nya tidak berhasil dengan rencana yang ditetapkan sehingga hasil itu di katakan tidak efektif

Efisiensi dan efektifitas perlu di tingkatkan oleh penyelenggara pemerintah daerah dengan menitikberatkan hubungan pemerintah antar daerah, keanekaragaman dan potensi daerah, pemerintah daerah dengan pusat, serta tantangan maupun peluang dalam persaingan global di sistem kesatuan penyelenggaraan pemerintahan negara terdapat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014. Dengan demikian setiap instansi pada bidang yang terkait dapat diterapkan prinsip *e-government* oleh pemerintah daerah dengan memperhatikan prioritas kebutuhan masyarakat sehingga kesejahteraan masyarakat dan kebutuhan layanan dapat terwujud dari adanya prinsip *e-government*.

Pendapatan negara, keuangan negara dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 mengenai semua penerimaan yang berasal dari penerimaan bukan pajak dan penerimaan hibah dari luar negeri maupun dari dalam negeri, penerimaan pajak. Tata cara perpajakan dan ketentuan umum dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang menyatakan pajak adalah orang pribadi maupun badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang yang berhutang kepada negara dengan wajib berkontribusi, dengan secara langsung tidak mendapatkan imbalan dan sebesar-besarnya digunakan untuk keperluan negara demi kemakmuran rakyat. Salah satu faktor terpenting bagi pemerintah yaitu pajak, supaya sarana dan prasarana maupun infrastruktur lainnya dapat di bangun dan di jalankan, serta layanan dasar yang tersedia bagi masyarakat (Wardani 2020).

Teknologi informasi yang semakin canggih yang dapat memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi secara interaktif dan memperoleh informasi. Kegiatan pemerintah dalam implementasi sistem elektronik berbasis komputerisasi atau secara online dalam kegiatan pelayanan publik. Pelayanan yang dilakukan dengan tanpa intervensi pegawai institusi publik dan antrian panjang dalam pelayanan yang sederhana (Mulyadi 2016). Salah satu pelayanan kegiatan pemerintah dalam menggunakan sistem elektronik yaitu pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB). Salah satu aset negara yang besar dalam pembangunan untuk seluruh warga Indonesia yaitu pajak kendaraan bermotor.

Pajak Daerah dalam Pasal 1 ayat 2 dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 berisi pajak kendaraan bermotor merupakan pajak penguasa pengendara motor dan/atau pajak atas kepemilikan. Kendaraan bermotor ialah kendaraan roda dua dan gandengannya yang di pakai pada semua jenis jalan darat. Pengalokasian dana pajak kendaraan bermotor di atur dalam Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 8 Tahun 2011 mengenai pajak daerah dalam jenis pungutan pajak kendaraan bermotor pada bab III pasal 3 sampai pasal 11 yaitu hasil penerimaan pajak motor 10 persen yang berbagi hasil Kabupaten, pengalokasiannya untuk pemeliharaan jalan dan pembangunan serta sarana transportasi umum dan peningkatan modal.

Pelayanan bisa di ciptakan lebih mudah untuk pemilik motor Dinas pendapatan daerah dan wajib pajak melalui SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) dalam melakukan pembaruan dalam inovasi *E-Samsat* Provinsi Kepulauan Riau.

Kota Batam adalah kota yang berada di provinsi kepulauan Riau yang terkenal dengan sebutan kota industri. Selain itu juga kota yang memiliki jumlah penduduk yang banyak setiap tahun. Pertumbuhan jumlah penduduk kota Batam tahun 2019 berjumlah 1.112.583 jiwa dan tahun 2020 berjumlah 1.196.396 dan bertambah 83.813 jiwa berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Batam. Peningkatan jumlah penduduk juga berpengaruh pada jumlah kendaraan bermotor masyarakat Kota Batam sehingga sudah menjadi salah satu kebutuhan terpenting masyarakat Kota Batam.

Dari data Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Kepri mencatat bahwa jumlah kendaraan bermotor di Kota Batam periode tahun 2020 hingga tahun 2021.

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan di Kota Batam
Tahun 2020-2021 (Unit)

No	Jenis	2020	2021
1	Kendaraan Bermotor	136.188	167.330

(Sumber: Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah 2021)

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa jumlah kendaraan bermotor di Kota Batam mengalami kenaikan. Jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 24.919 unit kendaraan bermotor dari tahun sebelumnya, pada tahun 2021 jumlah kendaraan bermotor kembali mengalami peningkatan sebesar

31.142 unit di kota Batam. Jumlah kendaraan yang berkembang pesat menjadikan potensi pendapatan asli daerah menjadi mengalami peningkatan yang bersumber dari pajak kendaraan bermotor pada golongan anggaran otonomi daerah dari pajak daerah yang berkontribusi besar (Gustaviana 2020).

Inovasi dalam terobosan E-Samsat di ambil pemerintah provinsi kepulauan riau dalam kerja sama yang di berikan pemerintah Kota Batam, jasa raharja dan polresta barelang Kota Batam dalam Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia menyelenggarakan tim pembina samsat Kepulauan Riau berupa layanan jaringan elektronik pengesahan dan pembayaran tahunan *online* pajak kendaraan bermotor, penerimaan negara bukan pajak, pajak kendaraan motor, pengesahan surat tanda nomor kendaraan, sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan pada layanan aplikasi *online*. Ruang lingkup pelayanan E-Samsat Kepulauan Riau yang bisa diakses seluruh samsat di Kepulauan Riau. Sistem layanan ini hanya melayani pembayaran SWDKLLJ Tahunan Pajak Kendaraan Bermotor dan validasi PNPB STNK. Layanan E-Samsat ini bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan dapat di akses langsung oleh masyarakat. Dengan layanan ini, cukup membayar pajak kendaraan bermotor tahunan Provinsi Kepulauan Riau melalui Android yang memiliki akses internet, masyarakat dapat mengunduh aplikasi di *Playstore* (android) dan harus memastikan bahwa nama aplikasi itu masyarakat Download adalah aplikasi resmi cek pajak kendaraan dari Badan Pajak dan Retribusi Daerah. Provinsi Kepulauan Riau atau dikenal dengan E-Samsat Kepulauan Riau. Setelah aplikasi sudah di download dan di *install* di hp, langkah selanjutnya adalah melakukan registrasi di

aplikasi. Setelah berhasil mendaftar di aplikasi PKB, Anda akan menemukan menu untuk cek pajak kendaraan dan informasi kendaraan bermotor serta menu untuk melakukan pembayaran PKB. Dengan di terapkannya layanan E-Samsat ini di harapkan dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Penatausahaan Kendaraan Bermotor Terpadu Pasal 22 huruf (f) ayat 1 yakni peningkatan mutu pelayanan Samsat *Joint Office* di lakukan dengan membentuk sarana penunjang unit, salah satunya adalah E-Samsat.

Tabel 1.2. Jumlah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Batam melalui E-Samsat Kepri (dalam rupiah)

No.	Jenis Penerimaan	2020	2021
1	<i>E-Samsat</i>	8.866.949.300	5.674.977.838

(Sumber: BP2RD Provinsi Kepri, 2021)

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui penggunaan *E-Samsat* yang terlihat pada tabel diatas yaitu mengalami penurunan. Penerimaan *E-Samsat* di Kota Batam pada tahun 2020 sebesar Rp. 8.866.949.300 hingga tahun 2021 sebesar Rp. 5.674.977.838 mengalami penurunan sebesar Rp. 3.191.971.462 atau sama dengan 36%. Program Samsat berbasis elektronik ini adalah program yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dan menjalankan wajib pajak kendaraan bermotor serta

meningkatkan sumber penerimaan daerah dan sehubungan dengan berlakunya PPKM level 4 di Kota Batam (Tribun 2021).

Melihat penurunan jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor, Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (PPD) Samsat Batam Center melakukan operasi pengendalian pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. Selama tahun 2019, 23 operasi pengendalian pajak kendaraan bermotor dilakukan dengan membayar pajak di tempat dan hasil penerimaan pajak kendaraan sebesar 841 juta dan sebanyak 14 ribu kendaraan telah terjaring, jumlah tersebut melebihi target yang ditetapkan BP2RD yang adalah 1600 kendaraan. Hal ini membuktikan bahwa ada masyarakat yang tidak patuh membayar pajak (Tribun 2019).

E-Samsat yang diklaim bisa meningkatkan dapat mengubah masyarakat dalam melakukan pembayaran non tunai dan pendapatan pajak serta hal ini menguntungkan pajak tanpa perlu ke pajak dan menunggu antrian dalam membayar pajak kendaraan yang dipunyai oleh wajib pajak itu. Namun, antusiasme masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online masih dikatakan rendah yaitu hanya mencapai 1 persen karena ada beberapa faktornya adalah masih kurangnya pengetahuan masyarakat tentang teknologi suatu aplikasi dan masih banyak masyarakat yang memilih membayar pajak dengan datang ke kantor Samsat. dan menunggu dalam antrean untuk melakukan pembayaran tunai (Batam pos 2019).

Tabel 1.3. Jumlah Transaksi Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak
Kendaraan Bermotor di Kota Batam

No.	Jenis Pembayaran	2020	2021
1.	<i>E-Samsat</i>	7.389	4.689
2	Tunai + EDC	370.974	371.584

Sumber: (Badan Pendapatan Daerah 2021)

Tabel 1.3. menjelaskan bahwa wajib pajak yang melakukan transaksi pembayaran melalui E-Samsat lebih kecil daripada pembayaran secara tunai ataupun konvensional. Jumlah wajib pajak pada tahun 2020 yang melakukan pembayaran melalui E-Samsat hanya 7.389 wajib pajak perbedaan yang sangat signifikan sebanyak 363.585 setara dengan 98%. Pada tahun 2021 jumlah wajib pajak yang melalui E-Samsat hanya sebanyak 4.689 memiliki selisih jauh sebanyak 366.895 wajib pajak atau sama dengan 99%. Pada tahun 2021 wajib pajak yang melakukan pembayaran melalui E-Samsat mengalami penurunan dari tahun sebelumnya sebanyak 2.700 wajib pajak setara dengan 37% dan hal ini berbanding terbalik dengan wajib pajak yang melakukan pembayaran secara tunai yang mengalami kenaikan sebanyak 613 wajib pajak sama dengan 0,16%.

Sehubungan dengan berkembangnya era digitalisasi, Ditlantas Polda Kepri, BP2RD Kepri dan Jasa Raharja Kepri kembali memberikan peningkatan layanan dan lebih mempermudah masyarakat serta memperluas dengan pihak KB Bukopin serta dapat juga diakses melalui E-Channel BRK, BNI, BJB, Bukalapak, dan Indomaret. Layanan digital diselenggarakan oleh tim pembina Samsat ini

khususnya di masa pandemi solusi yang luar biasa dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dan SWDKLLJ tanpa harus keluar rumah (Tribun 2021).

Dari data diatas terdapat beberapa masalah yang menarik perhatian penulis untuk mengetahui tentang seberapa efektif E-Samsat bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan di Kota Batam. Hal ini merupakan suatu tantangan bagi aparaturnya Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) untuk menjalankan program E-Samsat ini secara efektif. Berdasarkan uraian yang telah di kemukakan diatas maka peneliti tertarik mengambil judul penelitian “**Efektivitas E-Samsat Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam**”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan oleh penulis, maka di identifikasikan permasalahan sebagai berikut:

1. Penerimaan pajak kendaraan menurun
2. Banyaknya wajib pajak yang tidak taat membayar pajak kendaraan
3. Minimnya antusias masyarakat

1.3. Batasan Masalah

Dalam upaya melakukan penelitian agar tidak meluas dan keluar dari konteks permasalahan yang di sampaikan oleh penulis. Penelitian ini dibatasi pada masa yang berfokus pada Efektivitas E-Samsat Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas E-Samsat terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Batam?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi efektivitas E-Samsat terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisis efektivitas E-Samsat terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
2. Untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi efektivitas E-Samsat terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara akademis
 - a. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman, literatur, dan kinerja dari pemerintah kota Batam dalam mengatasi pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
 - b. Pengembangan ilmu administrasi publik khususnya manajemen pelayanan publik dan *E-Government*.
2. Secara praktis
 - a. Untuk Pemerintah

Penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pemerintah kota Batam dan pihak-pihak yang bersangkutan guna mengambil langkah yang tepat dalam

meningkatkan efektivitas *E-Samsat* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

b. Untuk Masyarakat

Penelitian ini mampu memberikan informasi tentang *E-Samsat* yang merupakan terobosan baru dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

c. Universitas Putera Batam

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi dan acuan bagi mahasiswa yang memiliki kepentingan dan minat yang sama pada efektivitas *E-Samsat* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.