

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebijakan otonomi daerah yang saat ini dijalankan oleh pemerintah Indonesia merupakan salah satu bentuk usaha yang akan berimbas pada perkembangan seluruh daerah yang berada di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.¹ Kebijakan otonomi daerah ditegaskan dalam Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.² Dengan adanya otonomi daerah, peranan pemerintah daerah sangat dominan sehingga perlu pengaturan keuangan daerah yang baik. Pemerintah daerah diharapkan mampu menghasilkan penerimaan daerah yang optimal dari berbagai alternatif sumber penerimaan yang mungkin dipungut oleh daerah, salah satunya adalah pajak daerah. Pajak berdasarkan kewenangannya, dapat dibedakan dalam dua bagian yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Pajak daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah memiliki berbagai jenis pajak mulai dari pajak provinsi hingga pajak kabupaten/kota. Pemungutan pajak daerah oleh pemerintah

1 Utang Rosidin, *Otonomi Daerah Dan Desentralisasi : Dilengkapi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Dengan Perubahan-Perubahannya* (Pustaka Setia, 2010). Hlm 85.

2 Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa setiap daerah-daerah diberikan kekuasaan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

daerah provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Salah satu jenis pajak daerah yang merupakan sumber pendapatan daerah terbesar yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). karena tidak bisa dipungkiri lagi bahwa kendaraan merupakan kebutuhan yang sangat vital bagi masyarakat Indonesia. Kendaraan Bermotor di Indonesia telah menjamah lapisan masyarakat luas, mulai dari masyarakat dengan tingkat perekonomian menengah ke bawah sampai para eksekutif dengan tingkat perekonomian yang mapan. Pengurusan pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban yang perlu dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor. Pengesahan ulang STNK tahunan dan penggantian STNK lima tahunan sangat penting bagi pengendara kendaraan bermotor karena pengesahan STNK berkaitan dengan masa aktif/berlaku atau tidaknya STNK. Jika STNK yang dimiliki sudah habis masa berlakunya maka pengendara kendaraan bermotor dapat dikenakan sanksi. Hal ini tertuang dalam isi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 68 yang menjelaskan bahwa setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan wajib dilengkapi dengan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) yang masih berlaku. Bila pengendara mengemudikan kendaraan bermotor dengan STNK mati (sudah habis masa berlakunya) maka termasuk pelanggaran dan dapat dikenai sanksi administratif. Oleh karena itu pengurusan pajak kendaraan bermotor perlu dilakukan.³

³ Undang Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Pasal 68.

Instansi pemerintah yang melayani kepentingan masyarakat dalam hal pajak adalah Kantor Bersama Samsat. Instansi ini menyelenggarakan pelayanan publik dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut sesuai dengan isi Pasal 67 Ayat (4) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan,⁴ Sebagai instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan dibidang pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Kantor Bersama Samsat dibentuk di setiap wilayah Kabupaten/Kota tidak terkecuali di Kabupaten Ogan Komering Ulu. Pelayanan yang diberikan meliputi berbagai macam pelayanan/pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor. Jenis-jenis pengurusan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT antara lain pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Berdasarkan data dari Kepala Samsat Ogan Komering Ulu (OKU) 1, Humaniora Basilli Basmak yang menyatakan bahwa “Realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kabupaten Ogan Komering Ulu hingga kini tercatat senilai Rp27,6 miliar, dari target yang hanya Rp27,3 miliar atau terealisasi 100,99 persen. Selain PKB, target Bea Balik Nama Kendaraan bermotor (BBNKB) per 14

⁴ Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 67 Ayat (4) menyebutkan bahwa Registrasi dan identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan diselenggarakan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap.

Desember 2021 juga mengalami over target dimana target awal yang hanya Rp24,5 miliar, namun terealisasi Rp24,7 miliar atau menembus 100,74 persen. dan telah melebihi dari target yang ditetapkan”. Beliau menambahkan “Pencapaian ini tidak terlepas dari program pemutihan atau penghapusan denda pajak kendaraan bermotor yang dicanangkan oleh Gubernur Sumatera Selatan Herman Deru. Program ini sangat membantu masyarakat sehingga warga yang mengurus pajak melonjak” ungkapnya. Terakhir beliau berharap “Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor semakin meningkat sehingga realisasi penerimaan pajak akan terus bertambah, karena setiap tahun jumlah target penerimaan pajak bertambah, ” ujarnya.⁵ Penerimaan PKB yang telah memenuhi target tidak membuat SAMSAT Barturaja berbangga diri melainkan terus melakukan introspeksi karena jumlah target pendapatan PKB akan terus bertambah dan masih banyaknya jumlah wajib pajak yang belum sadar akan kewajibannya membayar pajak. Keadaan ini disampaikan oleh Humaniora Basili Basmark “Ada sekitar 1.700 kendaraan terdiri atas 800 unit kendaraan roda dua dan 900 roda empat yang menunggak pajak”⁶ artinya di Kabupaten Ogan Komering Ulu masih terdapat masyarakat atau wajib pajak yang abai dan tidak membayar pajak.

Keadaan yang demikian menunjukkan bahwa meski terus tumbuh disetiap tahunnya, tidak berarti bahwa penerimaan dari sektor pajak telah mencapai target.

5 ‘Realisasi Target Pajak Kendaraan Bermotor di OKU Capai 100,99 Persen - ANTARA News Sumatera Selatan’ <<https://sumsel.antaranews.com/berita/609549/realisasi-target-pajak-kendaraan-bermotor-di-oku-capai-10099-persen?>> [Diakses Pada 4 Agustus 2022].

6 ‘Tekan Tunggakan Pajak Kendaraan, Samsat OKU Sumsel Jemput Bola | Republika Online’ <<https://www.republika.co.id/berita/rcmh6457/tekan-tunggakan-pajak-kendaraan-samsat-oku-sumsel-jemput-bola>> [Diakses Pada 4 Agustus 2022].

Hal ini disebabkan oleh kepatuhan wajib pajak masih rendah karena wajib pajak masih belum sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak sehingga realisasi pendapatan sektor pajak belum tercapai sepenuhnya. Disamping itu terdapat hal lain yang menjadi penyebab tidak tercapainya target tersebut diantaranya kurangnya aparatur negara dibidang perpajakan, disisi lain pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat menyebabkan meningkat pula kebutuhan pembiayaan pembangunan sekaligus meningkatnya potensi wajib pajak. Akan tetapi, pertumbuhan penduduk tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan masalah klasik yang dihadapi otoritas pajak di Indonesia. Allingham dan Sandmo sebagaimana dikutip Satriani berpendapat bahwa patuh atau tidak patuhnya wajib pajak ditentukan dengan membandingkan tingkat kepuasan yang bisa mereka peroleh jika taat maupun melanggar pajak. Pilihan wajib pajak tersebut dipengaruhi oleh empat hal, yaitu besarnya penghasilan, tarif pajak, resiko pemeriksaan dan sanksi terhadap masyarakat.⁷

Permasalahan lain terkait penyelenggaraan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yaitu masih sering ditemukannya antrian panjang saat melakukan pembayaran pajak di kantor-kantor pelayanan SAMSAT juga permasalahan waktu pelayanan kerja SAMSAT yang bersamaan dengan waktu kerja masyarakat (sehingga seringkali masyarakat harus meninggalkan aktivitasnya atau meminta izin tidak masuk agar dapat melakukan pembayaran

7 Satriani, 'Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar' (Universitas Hasanuddin, 2017). Hlm 2

pajak kendaraan bermotor, masalah ketepatan waktu membuat masyarakat harus meluangkan waktu lebih banyak untuk mengurus pajak kendaraan bermotornya). Maraknya praktik percaloan yang ditemui dalam birokrasi penyelenggaraan pelayanan publik juga masih kerap ditemui di kantor SAMSAT. Hal tersebut menunjukkan bahwa belum maksimalnya penerapan standar operasional prosedur pelayanan seperti ketepatan waktu, proses pelayanan, fasilitas, kesesuaian biaya, daya tanggap petugas dan keadilan dalam menyelenggarakan pelayanan di kantor SAMSAT sehingga muncul tuntutan masyarakat atas perbaikan kualitas pelayanan baik yang bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat dikarenakan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dalam berlalu lintas dan mengharuskan adanya inovasi dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Oleh sebab itu, dalam menyikapi permasalahan tersebut, peran SAMSAT sangatlah penting dalam berinovasi dan memberikan solusi yang tepat guna menciptakan pelayanan pajak yang lebih baik lagi, perlu adanya peninjauan serta penerapan sanksi yang tepat agar masyarakat segera membayar pajak tepat waktu. Masyarakat juga perlu di berikan sosialisasi dan informasi mengenai pentingnya membayar pajak dan tata cara perpajakan. Kemudian, perlu diketahui faktor apa saja yang memicu kelalaian membayar pajak. Apakah dari segi pelayanan, sanksi, maupun informasi terkait pembayaran pajak. Terlebih lagi perlu adanya strategi dari SAMSAT untuk menyiapkan langkah apa saja yang harus dilakukan guna menghadapi tantangan dimasa mendatang serta bagaimana cara agar target pendapatan pajak dapat terus tercapai disetiap tahunnya.

Sehubungan dengan hal tersebut, di Wilayah Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu, pajak kendaraan bermotor dipungut oleh Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Kabupaten Ogan Komering Ulu melalui Kantor Bersama Samsat Kabupaten Ogan Komering Ulu. Untuk mengoptimalkan penyerapan pajak pihak SAMSAT menggenjarkan upaya jemput bola melalui kegiatan hingga ke desa-desa. Hal itu guna mengurangi tunggakan pajak kendaraan bermotor di kabupaten OKU sekaligus melakukan pendataan ulang terhadap kendaraan yang sudah tidak bisa digunakan lagi alias rusak. Kini SAMSAT juga memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk membayar pajak kendaraannya secara daring melalui aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL). SIGNAL diluncurkan agar wajib pajak lebih mudah membayar pajak kendaraan bermotor melalui telepon pintar. Melalui aplikasi ini, pembayaran PKB bisa dilakukan dimanapun kapanpun serta dapat diunduh melalui telepon genggam terkoneksi jaringan internet. Melalui upaya-upaya ini diharapkan dapat menekan angka tunggakan pajak di Kabupaten OKU pada tahun 2022.⁸

Berdasarkan beberapa strategi yang dilakukan SAMSAT Baturaja tersebut, penggunaan aplikasi SIGNAL merupakan terobosan sekaligus cara baru dalam mengoptimalkan pembayaran PKB. Melalui ketentuan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-11/PJ/2019 tentang penyediaan jasa Aplikasi Perpajakan hadir aplikasi SIGNAL yang disediakan oleh Kepolisian Republik Indonesia (POLRI). SIGNAL adalah aplikasi resmi yang berada di bawah naungan dan asistensi dari

⁸ 'Tekan Tunggakan Pajak Kendaraan, Samsat OKU Sumsel Jemput Bola | Republika Online'.
Loc.cit

Pembina Samsat Tingkat Nasional yakni POLRI, Kementerian Dalam Negeri RI dan PT. Jasa Raharja didukung oleh PT. Bomba Pasifik Indonesia sebagai Pihak Pengembang (*developer*) Platform Digital. Aplikasi SIGNAL digunakan sebagai pelayanan pengesahan STNK tahunan, pembayaran pajak kendaraan bermotor PKB dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) secara digital. Dengan adanya Samsat Digital Nasional ini, wajib pajak tidak perlu lagi datang ke kantor samsat, melainkan cukup dengan mendaftarkan diri dan data kepemilikan kendaraan (kepemilikan perorangan/ bukan badan hukum), maka pengesahan STNK tahunan akan diproses hanya dalam beberapa menit saja, tanpa perlu antri atau menunggu. Semua dapat lakukan hanya melalui *smartphone*, karena layanan SIGNAL adalah *One Stop Service*.⁹

Saat ini SIGNAL sementara dapat digunakan untuk melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ pada 27 (Dua Puluh Tujuh) Provinsi/wilayah di Indonesia antara lain : Provinsi DKI Jakarta, Provinsi Banten, Provinsi Jawa Barat, Provinsi Jawa Tengah, Provinsi Jawa Timur, Provinsi Bali, Provinsi Sumatera Barat, Provinsi Riau, Provinsi Kep Riau, Provinsi Jambi, Provinsi Bengkulu, Provinsi Sulawesi Selatan, Provinsi Sulawesi Tenggara, Provinsi Sulawesi Barat, Provinsi NTB, Provinsi Lampung, Provinsi Kalimantan Barat, Provinsi Kalimantan Selatan, Provinsi Sumatera Selatan, Provinsi DI Yogyakarta, Provinsi Bangka Belitung, Provinsi Kalimantan Tengah,

⁹ 'Tutorial | Samsat Digital Nasional' <<https://samsatdigital.id/tutorial>> [Diakses Pada 4 Agustus 2022].

Provinsi Sulawesi Tengah, Provinsi Aceh, Provinsi Sumatera Utara, Provinsi Gorontalo, dan Provinsi Sulawesi Utara. Adapun transaksi pembayaran saat ini dapat dilakukan melalui *mobile banking* maupun *internet banking*. menggunakan Bank Himbara antara lain: Bank Mandiri, BRI, BNI dan BTN serta Bank Pembangunan Daerah yang ada pada 27 Provinsi tersebut di atas.

Manfaat aplikasi ini adalah untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada wajib pajak dan pemilik kendaraan bermotor khususnya di Kabupaten Ogan Komering Ulu. Dengan adanya aplikasi ini Wajib pajak memiliki banyak keuntungan karena tidak perlu antri untuk membayar PKB melainkan dapat dilakukan secara *online* dimanapun dan kapanpun, serta terhindar dari praktek percaloan. Untuk menggunakan layanan ini masyarakat dapat *mendownload* aplikasi SIGNAL melalui telepon genggam yang terkoneksi jaringan internet, melalui *google play store* di semua *smartphone* berbasis *android* atau *app store (ios)* selanjutnya mendaftar sesuai nomor induk KTP. Dalam layanan aplikasi ini terdapat dua opsi yaitu pilihan *delivery* melalui Kantor Pos dan opsi pengambilan langsung STNK ke Kantor Samsat setempat dengan membawa struk bukti pembayaran. Kekurangan pelayanan dalam aplikasi SIGNAL adalah hanya bisa digunakan untuk satu kendaraan atau kendaraan atas nama pemilik dalam satu Kartu Keluarga (KK) saja, itu berarti pengguna aplikasi SIGNAL tidak bisa membayarkan pajak kendaraan bermotor milik atau atas nama orang lain.

Saat ini aplikasi SIGNAL masih terus gencar disosialisasikan di SAMSAT Baturaja agar bisa dimanfaatkan masyarakat luas guna memberikan kemudahan dalam pembayaran PKB dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari

sektor pajak kendaraan bermotor. Sosialisasi aplikasi SIGNAL di Kabupaten OKU sudah dilakukan sejak November 2021 namun untuk pendataan jumlah pengguna baru dilakukan sejak Januari 2022. Berdasarkan data laporan penerimaan PKB bulanan di SAMSAT Baturaja per-Juni 2022 jumlah pendapatan PKB adalah senilai RP29,6 miliar dan jumlah wajib pajak yang telah membayar pajak adalah 14.310 orang dimana 188 orang telah menggunakan Aplikasi SIGNAL dan telah memberikan sumbangan sebesar RP 96,8 juta yang apabila dipersentasekan per-Juni 2022 pembayaran pajak melalui aplikasi SIGNAL telah memberikan sumbangsih sebesar 0.32%, meskipun jumlah tersebut masih terbilang kecil namun tidak menutup kemungkinan jumlah ini akan terus mengalami kenaikan hingga akhir pembukuan mengingat sosialisasi yang masih terus dilakukan oleh SAMSAT Baturaja.¹⁰

Dari fenomena tersebut, dapat diketahui bahwa realisasi penerimaan PKB di Kabupaten Ogan Komering Ulu masih belum 100% terpenuhi, meskipun target pendapatan PKB telah terlampaui namun masih terdapat wajib pajak di Kabupaten Ogan Komering Ulu yang tidak membayar pajak. Keadaan yang demikian membuat SAMSAT Baturaja tidak boleh berbangga diri akan apa yang telah berhasil dicapai melainkan justru harus menyiapkan strategi apa saja yang dapat digunakan dalam merencanakan langkah kedepan untuk mencapai target penerimaan PKB ditahun yang akan datang karena tentunya jumlah target penerimaan PKB akan terus meningkat tiap tahunnya, hal tersebut didorong dengan peningkatan kepemilikan kendaraan bermotor wilayah Kabupaten Ogan

10 Dokumen Berita Acara Penerimaan PKB dan BBN KB Bulanan di Wilayah SAMSAT OKU I

Komerling Ulu. Akan tetapi, hal tersebut biasanya tidak dibarengi dengan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Bahkan, banyak masyarakat yang mengalami penunggakan pembayaran pajak. Sehingga secara keseluruhan pendapatan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Baturaja belum sepenuhnya dapat terealisasi sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Pemerintah Daerah kabupaten OKU. Untuk itu Kantor SAMSAT Baturaja menawarkan strategi guna menindaklanjuti permasalahan yang ada dan salah satu bentuk strategi tersebut adalah penggunaan aplikasi SIGNAL yang bertujuan mempermudah pembayaran pajak secara *online* dimanapun dan kapanpun dengan harapan dapat menjadi solusi bagi wajib pajak di Kabupaten Ogan Komerling Ulu yang masih belum membayar pajak ataupun memiliki tunggakan pajak sehingga peneliti tertarik untuk bagaimana Strategi Penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Oleh Kantor SAMSAT Dalam Memenuhi Target Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ogan Komerling Ulu.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah adalah sesuatu yang memerlukan jawaban, penjelasan atau pemecahan, secara lebih formal diartikan sebagai kesenjangan antara harapan dan kenyataan.¹¹ Perumusan masalah merupakan pernyataan yang lengkap dan rinci mengenai ruang lingkup masalah yang akan diteliti didasarkan atas identifikasi masalah dan pembatasan masalah.¹²

11 Adhi Kusumastuti, *Metologi Penelitian Kualitatif* (Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Preesindo, 2019). Hlm 22.

12 Husaini. Purnono S. Akbar Usman, *Metodologi Penelitian Sosial (Cetakan Kedua)* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011). Hlm 27.

Berdasarkan pemaparan tersebut maka permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Strategi Penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Oleh Kantor SAMSAT Dalam Memenuhi Target Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ogan Komering Ulu ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah pernyataan mengenai apa yang hendak dicapai dalam sebuah penelitian tersebut. Pada saat melakukan penelitian ini pasti ada tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti, tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Strategi Penggunaan Aplikasi Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Dalam Memenuhi Target Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ogan Komering Ulu.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat adalah kegunaan yang dapat disumbangkan dari hasil sebuah penelitian. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat membandingkan antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada dilapangan dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan.

b. Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat menjadi masukan bagi penulis lainnya maupun berbagai pihak terkait yang ingin mengetahui tentang Strategi Penggunaan Aplikasi Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Oleh Kantor SAMSAT Dalam Memenuhi Target Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ogan Komering Ulu.

c. Secara Akademis

Sebagai satu tahapan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berpikir dan menuangkannya dalam bentuk karya ilmiah dan sebagai syarat untuk menyelesaikan Studi S-1 Ilmu Pemerintahan.