

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang- Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara dan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan pemerintah dan pembangunan, salah satu jenis pemungutan pajak di Indonesia ialah pajak daerah. Penghasilan pajak daerah berasal dari berbagai sumber, salah satunya adalah Pajak Kendaran (PKB). APBN di Indonesia sekitar 84,4% dibiayai dari penerimaan pajak. Sehingga berbagai program dilakukan oleh pemerintah untuk menarik minat masyarakat atau wajib pajak agar merasa puas dalam membayar dan melunasi perpajakannya.

Untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak diperlukan adanya langkah mudah untuk membayar pajak seperti upaya pemerintah dalam menarik minat masyarakat menciptakan berbagai inovasi, salah satunya yaitu sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada layanan SAMSAT Keliling yang diluncurkan oleh Gubernur Jabar pada tahun 2010. SAMSAT Keliling sendiri merupakan pelayanan pengesahan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) untuk setiap tahunnya

yang berada di pinggir jalan pusat kota atau pusat daerah dan berpindah-pindah yang memiliki kemudahan-kemudahan yang tidak dapat dijumpai di Kantor Bersama SAMSAT.

Menurut Made, Putu (Singaraja, 2017) mengatakan program SAMSAT keliling merupakan suatu inovasi untuk meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak, mempunyai tujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pelayanan yang tepat, cepat dan efektif dalam rangka pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) oleh setiap pemilik kendaraan setiap tahunnya. Semakin baik dan efektif sistem layanan SAMSAT keliling, semakin tinggi kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB).

Dalam kasusnya di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (P3D) Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek, pada tahun 2015, 2016, 2017, 2018 dan 2019 masih banyak Wajib Pajak yang masih telat membayar pajak atau terkena sanksi/denda, baik kendaraan bermotor roda dua maupun kendaraan bermotor roda empat. Dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 jumlah Wajib Pajak yang telat membayar atau terkena sanksi tetap pada 22% dari masing-masing jumlah wajib pajak setiap tahunnya. Ditahun 2018 mengalami penurunan yang cukup besar menjadi 19% dari jumlah wajib pajak tahun 2018. Tetapi pada tahun selanjutnya mengalami kenaikan satu tingkat menjadi 20% dari jumlah wajib pajak pada tahun 2019. Berikut data jumlah Wajib Pajak yang telat membayar atau terkena sanksi/denda tersaji pada Tabel 1.1.

Menurut keterangan dari pihak Samsat Bapak Dudi Sopyan, meskipun kantor SAMSAT didirikan, masih saja ada masyarakat yang malas datang atau telat membayar pajak. Terkait dengan cara konsumsi masyarakat yang menginginkan kemudahan dan serba instan, maka pemerintah terdorong untuk mengikuti arus informasi terkait pemungutan pajak yang mana sistem pemungutan pajak sekarang mengarah ke sistem yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya atau di sebut SAMSAT keliling. Sistem Dan Prosedur Layanan SAMSAT Keliling yaitu :

1. Layanan SAMSAT Keliling dilaksanakan khusus untuk pengesahan STNK setiap bulannya dengan persyaratan KTP asli, BPKB asli dan STNK asli.
2. Layanan SAMSAT Keliling tidak melayani kendaraan blokir;
3. Petugas layanan pada SAMSAT Keliling disediakan oleh masing-masing instansi terkait sesuai dengan kebutuhan;
4. Layanan SAMSAT Keliling menggunakan database master Kantor Bersama SAMSAT induknya, dan melakukan rekonsiliasi terhadap semua data selambat-lambatnya 1 hari berikutnya.

( <https://bapenda.jabarprov.go.id> )

IKOPIN

**Tabel 1.1**

Kendaraan Bermotor Yang Telat Bayar Pajak/Terkena Sanksi Di Kec.Majalaya

Jenis-jenis Kendaraan	Tahun	Jumlah Wajib Pajak Setiap Tahun	Jumlah Wajib Pajak Yang Aktif	%	Jumlah Wajib Pajak Yang Menunggak Membayar Pajak	%
R2 & R4	2015	406.592	318.242	78%	88.350	22%
R2 & R4	2016	417.905	326.872	78%	91.033	22%
R2 & R4	2017	427.831	334.392	78%	93.439	22%
R2 & R4	2018	451.509	366.518	81%	84.991	19%
R2 & R4	2019	481.843	385.105	80%	96.738	20%

(Sumber: Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bandung

**I Rancaekek, SAMSAT I Rancaekek)**

Dengan adanya Layanan SAMSAT Keliling agar dapat meningkatkan pendapatan negara dari pajak serta memudahkan para wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya, diharapkan para wajib pajak merasa puas dengan adanya sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Layanan SAMSAT Keliling yang efektif dan efisien.

Menurut Gibson (Bungkaes 2013:46) Efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi. Semakin dekat prestasi mereka terhadap prestasi (standar), maka mereka dinilai semakin efektif.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis bertujuan untuk meneliti sejauh mana penerapan sistem layanan SAMSAT Keliling pada pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek hingga bisa dikatakan efektif, serta mencari pengaruhnya terhadap

kepuasan Wajib Pajak. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

**“Pengaruh Efektivitas Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Layanan SAMSAT Keliling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak”. (Studi Kasus pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek).**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan yang akan diidentifikasi adalah:

1. Bagaimana efektivitas sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada layanan SAMSAT Keliling ?
2. Bagaimana kepuasan wajib pajak pada sistem Layanan SAMSAT Keliling dalam membayar pajak kendaraan bermotornya ?
3. Bagaimana efektivitas sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Layanan SAMSAT Keliling berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak ?

## **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mempelajari, menganalisis, dan menyimpulkan mengenai Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Terhadap Efektivitas Layanan SAMSAT Keliling.

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu :

- a. Untuk mengetahui sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada layanan SAMSAT Keliling di Kantor Layanan SAMSAT I Rancaekek.
- b. Bagaimana kepuasan wajib pajak pada sistem Layanan SAMSAT Keliling dalam membayar pajak kendaraan bermotornya ?
- c. Untuk mengetahui efektif atau tidak layanan sistem samsat keliling dalam memungut pajak kendaraan bermotor (PKB) ?

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Melalui penelitian ini, penulis mengharapkan agar hasilnya dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Secara Akademis :

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat melatih kemampuan teknis analitis yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan dalam melakukan pendekatan terhadap suatu masalah, agar dapat memberikan wawasan yang lebih luas tentang masalah yang diteliti.

- b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti ini diharapkan dapat memberi tambahan pengetahuan dan referensi khususnya mengenai topik-topik sektor pajak dan faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya.

## 2. Secara Operasional

### a. Bagi Kantor SAMSAT

Penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran aktual bagi Kantor SAMSAT mengenai efektivitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak yang berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak sebagai salah satu tujuan dari Pengaruh Efektivitas Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Layanan SAMSAT Keliling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

### b. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman atas informasi mengenai tingkat kepuasan wajib pajak dari Pengaruh Efektivitas Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Layanan SAMSAT Keliling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

## **1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penulis akan melakukan penelitian pada Wajib Pajak di Kantor SAMSAT Rancaekek yang berlokasi di Jl. K. H. Ahmad Sadili No. 66, Jelegong, Kecamatan Rancaekek, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40394. Penelitian dilaksanakan dari bulan Maret 2020 sampai dengan selesai.