

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak adalah sumbangan wajib dari wajib pajak orang pribadi atau badan kepada negara yang wajib berdasarkan Undang-undang. Sumber pajak merupakan pendapatan negara salah satu penyangga terlaksananya pembangunan negara. Kesanggupan yang ada di setiap wilayah diharapkan dapat ditingkatkan dengan sangat baik agar pendapatan daerah yang didapatkan juga sesuai target yang ditetapkan. Salah satu sumber pendapatan yang berkontribusi kepada daerah adalah Pajak Daerah. Salah satu jenis pajak daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). PKB adalah salah satu pajak daerah yang berkontribusi dalam mendanai pembangunan daerah. Badan yang menangani pajak kendaraan bermotor yaitu Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Kepatuhan wajib pajak merupakan kesadaran secara individual yang mendorong wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak juga merupakan faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Ketika pajak yang diterima oleh negara tidak sesuai dengan realisasi nya, maka pajak yang diterima akan menghambat pembangunan negara dan juga untuk mengetahui kemana arah penggunaan uang pajak yang dibayarkan itu digunakan untuk apa-apa saja. Dan pada dasarnya kepatuhan wajib pajak ini mempunyai hubungan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan dari sektor pajak (Wardani & Rumiyatun, 2017).

Kota Medan merupakan kota yang memiliki tingkat perkembangan kendaraan motor terbesar ke-3 di Indonesia. Perkembangan kendaraan bermotor ini juga

dimanfaatkan oleh Pemerintah Kota Medan untuk menarik pajak kepada pemilik kendaraan bermotor tersebut guna untuk meningkatkan sumber Pendapatan Asli Daerah Kota Medan yang sangat berpengaruh kepada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kota Medan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dalam Pasal 1 ayat (2) menjelaskan bahwa Pajak kendaraan Bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau biasa disebut dengan SAMSAT adalah wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas oleh Dirlantas Polda, Dinas pendapatan, dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke dalam kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), yang dimana dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan Kantor Bersama Samsat.

Sistem pembayaran yang awalnya diterapkan adalah sistem manual yaitu dengan datang ke kantor SAMSAT secara langsung, Namun seiring perkembangan jaman yang sudah canggih, Sekarang sistem pembayaran modern telah diterapkan dan tidak perlu lagi repot-repot datang ke kantor SAMSAT untuk membayar PKB. Jenis pajak modern tersebut ialah E-SAMSAT, Mobile SAMSAT, SAMSAT Drive Thru, SAMSAT Care, SAMSAT Kedai, SAMSAT Outlet (Nurawilldebiyanti, 2019:5).

Kepanjangan dari E-SAMSAT ialah *Electronic* Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Jika hal hal yang berkaitan dengan *elektronik*, maka biasanya akan berhubungan dengan Sistem *Online*. E-Samsat adalah sebuah terobosan dari pihak terkait guna mempermudah Wajib Pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor di wilayah hukumnya. E-Samsat juga merupakan layanan pembayaran Pajak kendaraan

Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Jalan (SWDKLLJ) atau jasa asuransi dan verifikasi STNK elektronik tahunan (chairunnisa, 2018).

E-Samsat dibuat karena keputusan Presiden pada bulan Mei 2005 tentang penerapan sistem manajemen satu atap. Oleh karena itu, diharapkan dengan pelayanan yang diberikan, wajib pajak dapat membayar pajaknya dengan semaksimal mungkin. E-Samsat ini dibuat guna untuk mempermudah kita agar tidak perlu repot-repot untuk mondar-mandir datang ke Kantor Samsat. E-Samsat merupakan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan/atau Parkir Berlangganan tahunan yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Beberapa provinsi di Indonesia sudah banyak juga yang memakai aplikasi E-Samsat ini, Contohnya di Kota Medan. Aplikasi E-Samsat yang digunakan yakni E-Samsat Sumut Bermartabat. Aplikasi ini memudahkan Warga untuk membayar pajak kendaraan bermotor secara online melalui ponsel pintar sehingga lebih sederhana, cepat dan mudah. Untuk pembayaran juga bisa dibayarkan melalui *marketplace*, dan bisa juga melakukan pembayaran melalui *Payment Point Online Bank* (PPOB) seperti: Alfamart, Indomaret, Alfamidi, Kantor Pos, Agen Badan Usaha Milik Desa (BUMDes/Samsat Bunda), dan sebagainya.

Berdasarkan dari beberapa penelitian yang sudah ada mengenai implementasi E-Samsat di Indonesia, Pembayaran Pajak Kendaraan (PKB) melalui E-Samsat ditinjau dari asas kemudahan administrasi yaitu dari asas *certainly* dapat dikatakan belum memenuhi, dari asas *convenience of payment* dapat dikatakan memenuhi membayar kenyamanan, dari asas *efficiency* dapat dikatakan terpenuhi baik dari sisi petugas pajak maupun wajib pajak, dari asas *simplicity* pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

(PKB) melalui E-Samsat belum begitu sederhana karena masih terdapat banyak kendala yang terjadi dilapangan sehingga mengurangi kemudahannya (Wigati, 2016).

Sementara itu ada peneliti lain yang meneliti tentang faktor-faktor yang menyebabkan pembayar pajak mengadopsi E-Samsat adalah karna partisipasi era digitalisasi, kemudahan, mendapatkan informasi jumlah PKB, efisiensi biaya, waktu, dan tempat, serta terhindar dari keterlambatan pembayaran, sementara faktor mengadopsi E-Samsat adalah keterbatasan pengetahuan, kerumitan alur pembayaran, kemudahan inovasi sebelum adanya E-Samsat, kurangnya sosialisasi, keterbatasan fasilitas perbankan, dan keterbatasan fasilitas internet.

Dan ada juga peneliti yang mengungkapkan bahwa proses implementasi kebijakan E-Samsat belum berjalan secara efektif, akses jaringan untuk kode membayar masih terbatas, ada kendala dalam pencocokan NIK (Nomor ID) di bank dan validitas kepemilikan kendaraan, dan kantor ini tidak menyediakan jaringan multiBank, dan kurangnya sosialisasi membuat orang tidak optimal memanfaatkan e-Samsat (Hertiarani Wiwiet, 2015)

Berdasarkan hasil penerimaan target dan realisasi yang diteliti di Kantor Samsat Putri Hijau bisa dilihat bahwa target dan realisasi Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-samsat di Kota Medan bisa dikatakan cukup patuh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Seperti berikut yang terdapat tabel dibawah ini :

Tabel 1.1
Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Samsat Putri Hijau Pada Tahun 2017 – 2021.

Tahun	Jumlah Kendaraan	Target (Rp.)	Realisasi (Rp.)	Presentase (%) capaian
2017	936.363	908.839.516.022	969.666.337.952	106,7
2018	965.085	925.217.875.766	1.038.399.521.426	112,23
2019	906.688	986.734.852.737	963.924.065.599	97,69
2020	828.889	1.000.755.615.361	1.027.643.719.890	102.69

2021	889.430	1.126.755.455.556	1.131.646.760.992	100,43
------	---------	-------------------	-------------------	--------

Sumber : Kantor Samsat Putri Hijau dan data diolah

Berikut ini adalah penjelasan tentang Jumlah Kendaraan, Target dan Realisasi dari tahun 2017 hingga tahun 2021 pada tabel diatas. Pada tahun 2017 diketahui Jumlah Kendaraan 936.363, PKB pada kolom Target 908.839.516.022, PKB pada kolom Realisasi 969.666.337.952, dan PKB pada kolom Presentase 106,7%, dapat dikatakan terjadi kenaikan pada PKB tahun 2017. Pada tahun 2018 diketahui Jumlah Kendaraan 965.085, PKB pada kolom Target 925.217.875.766, PKB pada kolom Realisasi 1.038.399.521.426, dan PKB pada kolom Presentase 112,23%, dapat dikatakan terjadi kenaikan pada PKB tahun 2018. Pada tahun 2019 diketahui Jumlah Kendaraan 906.688, PKB pada kolom Target 986.734.852.737, PKB kolom Realisasi 963.924.065.599, dan PKB pada kolom Presentase 97,69%, dapat dikatakan terjadi Penurunan pada PKB tahun 2019. Pada tahun 2020 diketahui Jumlah Kendaraan 828.889, PKB pada kolom target 1.000.755.615.361, PKB pada kolom realisasi 1.027.643.719.890, dan PKB pada kolom Presentase 102.69%, dapat dikatakan terjadi kenaikan pada PKB tahun 2020. Pada tahun 2021 diketahui Jumlah Kendaraan 889.430, PKB pada kolom Target 1.126.755.455.556, pada kolom Realisasi 1.131.646.760.992, dan pada kolom Presentase 102.69%, dapat dikatakan terjadi kenaikan pada PKB tahun 2021.

Berdasarkan observasi yang dilakukan masih banyak wajib pajak kendaraan bermotor yang belum patuh untuk membayar pajaknya. Hal ini disebabkan wajib pajak masih merasa pelayanan di samsat belum maksimal sehingga samsat membuat sebuah aplikasi e-samsat untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak. karena dengan adanya e-samsat ini wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya tidak perlu lagi mengantri dan hanya cukup dengan membayar secara online. Naik turun nya PKB dari tahun 2017 sampai tahun 2021 bisa terjadi karena beberapa hal yakni, masih

rendahnya kesadaran masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu, kurangnya sosialisasi system E-Samsat dengan menggunakan *handphone* tanpa harus datang ke Kantor Samsat, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya membayar WP Kendaraan Bermotor, masih banyak WP yang berdomisili jauh dari Kantor Samsat sulit untuk menjangkau tempat tersebut, kurangnya pemahaman masyarakat akan proses pembayaran pajak melalui inovasi aplikasi E-Samsat, rendahnya kesadaran masyarakat untuk membayar PKB dan lainnya.

Semua hal-hal ini juga disebabkan karena ketergantungan sistem dan koneksi internet yang bisa menyebabkan sistem atau kendala jaringan yang sering error maka banyak Wajib Pajak memilih cara lain dari pada menggunakan aplikasi E-Samsat (bagi mereka yang paham menggunakan nya), akan tetapi bagi mereka yang tidak paham kemungkinan besar mereka akan datang kembali dikemudian hari ke Kantor Samsat untuk melakukan pembayaran kembali. Beberapa alasan ini lah yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Implementasi E-samsat Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Putri Hijau yg dapat dikatakan E-Samsat ini belum cukup optimal untuk kalangan Masyarakat karena masih banyaknya Masyarakat yang kurang paham akan adanya E-Samsat ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian inilah adalah :

1. Bagaimana cara pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi E-Samsat di kota medan?
2. Apa kendala yang dihadapi masyarakat dengan adanya penerapan E-Samsat di Kota Medan?

3. Bagaimana upaya agar masyarakat patuh akan pembayaran pajak kendaraan bermotor?

1.3 Fokus Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti hanya berfokus tentang bagaimana penerepan E-samsat ini dan apakah masyarakat mengerti akan pentingnya untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui upaya pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi E-Samsat di kota medan
2. Untuk mengetahui tanggapan masyarakat tentang adanya penerapan E-Samsat di Kota Medan
3. Untuk mengetahui masyarakat patuh akan pembayaran kendaraan bermotor.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, peneliti mengharapkan bahwa penelitian ini bisa berguna bagi :

1. Bagi Penelitian

Hasil penelitian ini, peneliti mengharapkan agar dapat menjadi bahan masukan dan menambah ilmu pengetahuan baru bagi peneliti tentang Impelementasi E-samsat Untuk Mengetahui Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Putri Hijau.

2. Bagi Instansi Terkait

Hasil penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan bahan acuan untuk lebih mengetahui tentang Impelementasi E-samsat Untuk Mengetahui Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Putri Hijau.

3. Bagi Pembaca /Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan menambah pengetahuan baru tentang Impelementasi E-samsat Untuk Mengetahui Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Putri Hijau.