

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penghasilan negeri potensial serta menyukkseskan ekspansi negeri salah satunya adalah pajak. Pajak adalah kontribusi warganegara terhadap perbendaharaan negeri berlandaskan hukum tanpa jaminan (kontrapresi) yang dapat segera diperlihatkan dan dipakai untuk melunasi penarikan publik (Mardiasmo, 2011).

Menurut definisi tersebut, bahwa pajak adalah urunan warganegara untuk negeri berbentuk arta dan yang berhak dalam memungut pajak hanyalah negara. Pembenaran pemberian hak kepada negara untuk memungut pajak karena negara melindungi keselamatan jiwa, properti, dan hak-hak rakyat.

Pajak di pungut oleh hukum tanpa layanan timbal balik secara individu karena dipergunakan untuk kepentingan masyarakat luas dalam meningkatkan pembangunan negara. Pajak dibebankan sesuai dengan kepentingan setiap orang, misalnya perlindungan. Partisipasi masyarakat negara meluap tinggi, maka semakin banyak kewajiban yang harus dilunasi. Berdasarkan paham kekuasaan pengenaan kewajiban pajak seluruh masyarakat mesti setara bebannya dengan artian pajak yang harus dibayarkan sesuai dengan kemampuan masing-masing masyarakat. Ada 2 unsur untuk menghitung daya muat seseorang yaitu dengan unsur *objektif* dan unsur *subjektif*. Unsur *objektif* diukur berdasarkan besarnya pendapatan atau harta yang dimiliki oleh masyarakat pribadi. Sedangkan unsur *subjektif* dengan melihatbanyaknya kebutuhan yang harus dipenuhi oleh masyarakat pribadi. Pengumpulan pajak merupakan dasar keadilan yang terletak pada hubungan orang-orang dengan negara mereka. Sebagai warga negara yang

berdedikasi, maka orang-orang harus selalu menyadari bahwa membayar pajak adalah kewajiban. Mengumpulkan pajak berarti mengajak masyarakat untuk lebih peduli akan kebutuhan negaranya. Setelahnya, negeri berupaya menyalurkan balik pada rakyat untuk kebutuhan bersama. Dengan demikian kepentingan seluruh komunitas lebih disukai. Peningkatan kebutuhan pembangunan negara berdampak pada meningkatnya dana yang dibutuhkan, maka peran masyarakat dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak dapat membantu berjalannya pembangunan negara.

Pengenalan kewajiban di Indonesia ada 2 bagian, Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak Pusat dikelola oleh negeri pusat. Sedangkan Pajak Daerah dikelola oleh negeri daerah di Provinsi dan Kabupaten / Kota. Dalam memenuhi APBN dan APBD, negeri pusat ataupun negeri daerah tergantung pada pemasukan dari bagian pajak. Penerimaan pajak yang berperan menolong negeri seraya pembentukan daerah adalah peran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pasal 1 angka 12 dan 13 pada UU No 28/2009 yang mengatur tentang kebijakan PKB adalah kewajiban dari kepemilikan atau kendali kendaraan bermotor. Meningkatnya penduduk di Indonesia juga berdampak kepada meningkatnya kebutuhan kendaraan bermotor untuk memenuhi kebutuhan transportasi. Bertambahnya pemakaian kendaraan bermotor di setiap individu maupun lembaga ini juga berpengaruh pada tingginya tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor. Setiap individu atau lembaga yang memiliki kendaraan bermotor berkewajiban untuk membayar pajak motor vehicle.

Sesuai dengan PP RI No.5/2015 pengelolaan pengurusan dan pemungutan pajak kendaraan bermotor dilakukan oleh satu kantor yaitu kantor SAMSAT. SAMSAT adalah Sistem Administrasi Tunggal Satu Pintu yang merupakan ruang untuk mengelola pendaftaran dan pelunasan kewajiban kendaraan bermotor, di mana ada koordinator dari the Indonesian National Police (POLRI) sesuai dengan Pasal 27 PP RI No.5/2015.

Bersamaan seraya meningkatkan penerimaan dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor, pastinya diimbangi dengan kualitas pelayanan samsat yang prima. Konsep pelayanan samsat yang prima merupakan pelayanan yang terkordinir dengan lincah, akurat, terbuka, dapat dipercaya dan informatif yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Pasal 2 No. 5 Tahun 2015.

Pelayanan merupakan aspek berharga bagi setiap penyedia layanan.

Pelayanan publik memiliki pengertian yaitu :

“Semua bentuk layanan, apik disaat tatanan benda masyarakat atau layanan umum, yang merupakan tanggung jawab dan dijalankan oleh Instansi Negeri di Pusat, Daerah, dan di dalam Badan Negara atau Badan Daerah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan dalam konteks implementasi ketentuan perundang-undangan.”¹

Pelayanan yang efisien akan membawa dampak positif bagi setiap penyedia layanan, sedemikian juga apabila penyedia layanan melayani dengan buruk maka akan berdampak negatif bagi setiap penyedia layanan tersebut.

Perkembangan teknologi dan informasi, menjadikan kemauan rakyat akan layanan publik yang kilat, tepat, efisien, serta transparan. Servis umum berdasar UU RI Pasal 1 No.25/2009, merupakan suatu tanggung jawab penting seluruh

1 www.wikipedia.org

aparatur pemerintah untuk melaksanakan kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan hukum dan peraturan untuk setiap masyarakat untuk barang-barang administrasi, layanan yang diberikan oleh manajer umum. Instansi negeri yang memiliki tanggung jawab servis umum dalam pembayaran kewajiban kendaraan bermotor ialah instansi SAMSAT (Sistem Administrasi Satu Atap Tunggal).

Pembayaran kewajiban kendaraan bermotor khususnya Samsat Semarang sering dijumpai antrian panjang yang menghabiskan waktu. Kecepatan waktu dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor kantor Samsat Semarang mengakibatkan para wajib pajak memakai jasa calo karena antrian yang sangat panjang. Permasalahan yang timbul karena adanya percaloan yaitu calo sering menetapkan harga tinggi untuk mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa wajib pajak mengantri dan memberikan informasi kepada wajib pajak bilamana proses pembayaran di Samsat rumit dan berbelit-belit. Hal ini menyebabkan nama Samsat Kota Semarang menjadi buruk karena permasalahan pelayanan publik yang kurang efisien di mata masyarakat.

Pada laporan tahunan 2005, KOMHUMNAS RI mengatakan bahwa ada tiga gejala yang harus dipantau dalam kaitannya dengan pelayanan publik di Indonesia, yaitu :

1. Kualitas layanan publik masih rendah yang dilakukan oleh beberapa aparatur negeri atau administrasi negeri dalam menjalankan kewajiban dan perannya. Sesungguhnya sudah terdapat standart minimum kualitas pelayanan yang telah ditetapkan negara, tetapi pada

pelaksanaannya belum terlihat pada tugas sehari-hari di sebagian aparat pemerintah ataupun administrasi negara.

2. Proses pelayanan publik yang panjang dan berbelit-belit yang disebabkan oleh birokrasi yang panjang serta terdapat tumpang tindih tugas dan wewenang sehingga dapat memperbesar peluang dalam hal penyimpangan kedaulatan, manipulasi, konspirasi, dan nepotisme, dan tindakan tertentu lainnya.
3. Masih minim mata-mata oleh warganegeri sebagai pihak eksternal menuju implementasi layanan publik dalam prosedur dan standar layanan, dan prosedur penyaluran keluhan pengguna layanan pelayanan publik. Sebab itu terdapat tekanan sosial menuntut penyedia layanan publik untuk meningkatkan kinerja mereka.

Keterkaitan kepuasan dan layanan sangatlah erat. Jika layanan disediakan kepada konsumen sepadan sama apa yang dibutuhkan pelanggan puas. Pelanggan tersebut akan memberikan respon positif terhadap pihak penyedia pelayanan yang bermanfaat bagi penyedia pelayanan sebagai citra nama baik perusahaan atau lembaga yang bersangkutan.

Menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan publik, Direktorat Lalu Lintas POLDA Jawa Tengah, BPPD JATENG, dan PT. Jasa Raharja (Persero) Jawa Tengah sebagai tim pembina samsat bekerja sama dengan Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah menciptakan sistem pembayaran pajak kendaraan secara *online* dengan nama aplikasi SAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak *Online*). SAKPOLE hadir sesuai dengan NAWA CITA Bapak

Presiden Joko Widodo, dimana negara hadir untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik dan juga berbasis teknologi informasi untuk mendukung keterbukaan atau transparansi dan juga untuk memberikan pelayanan lebih prima lagi kepada masyarakat. Dengan menggunakan aplikasi SAKPOLE, masyarakat dapat memenuhi kewajibannya untuk membayar bantuan tetap, dana bencana lalu lintas, dan juga pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian masyarakat ikut bergotong royong memberikan dana bagi korban kecelakaan lalu lintas. Harapan dari penerapan SAKPOLE di Provinsi Jawa Tengah masyarakat wajib pajak dapat merasakan kemudahan dalam pembayaran pajak kendaraan, efisien dalam hal waktu, serta memiliki rasa kepuasan layanan yang telah diberikan oleh kantor samsat. Sehingga masyarakat dapat melunasi kewajiban kendaraan bermotor secara pada waktunya dan praktis.

Servis elektronik dalam *e-commerce* adalah pendapat pelanggan kepada servis yang dikasih lewat internet. Terdapat empat dimensi utama kualitas layanan elektronik yang dikemukakan oleh (Parasuraman, 2005) yakni *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, serta *privacy*.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pelayanan publik yang diimbangi dengan kemajuan teknologi dan informasi sangat berguna untuk memudahkan berbagai kegiatan salah satunya pembayaran pajak kendaraan bermotor, maka dari itu peneliti berkeinginan untuk membuat penelitian mengenai **“Pengaruh Penerapan Pelayanan SAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak *ON-LINE*) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor”**.

1.2 Rumusan Masalah

Pada tanggal 17 Juli 2017 di Jalan Pahlawan, Kota Semarang telah diresmikannya aplikasi SAKPOLE atau singkatan dari Sistem Administrasi Kendaraan Pajak *Online* yang dilakukan oleh Ganjar Pranowo. Aplikasi ini bertujuan agar dapat memudahkan para masyarakat dalam melunasi kewajiban Kendaraan Bermotor sehingga terhindar dari denda keterlambatan pembayaran pajak. Sesuai dengan apa yang diutarakan di latar belakang, rumus masalah pada observasi ini yakni :

1. Bagaimana pengaruh efisiensi (*efficiency*) SAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak *On-line*) terhadap kepuasan wajib pajak dalam melunasi kewajiban kendaraan bermotor di Samsat Kota Semarang?
2. Bagaimana pengaruh pemenuhan (*fulfillment*) SAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak *Onl-ine*) terhadap kepuasan wajib pajak dalam melunasi kewajiban kendaraan bermotor di Samsat Kota Semarang?
3. Bagaimana pengaruh ketersediaan sistem (*system availability*) SAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak *On-line*) terhadap kepuasan wajib pajak dalam melunasi kewajiban kendaraan bermotor di Samsat Kota Semarang?
4. Bagaimana pengaruh privasi (*privacy*) SAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak *On-line*) terhadap kepuasan wajib pajak

dalam melunasi kewajiban kendaraan bermotor di Samsat Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebuah studi dilakukan tentu saja berbagai macam tujuan. Sehingga dibuatlah penelitian ini dengan tujuan sebagai berikut :

1. Menguji efisiensi (*efficiency*) dalam penerapan layanan SAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Dan Pajak *On-line*) terhadap kepuasan wajib pajak dalam melunasi kewajiban kendaraan bermotor di Samsat Kota Semarang .
2. Menguji pemenuhan (*fulfillment*) dalam penerapan layanan SAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Dan Pajak *On-line*) terhadap kepuasan wajib pajak dalam melunasi kewajiban kendaraan bermotor di Samsat Kota Semarang.
3. Menguji ketersediaan sistem (*system availability*) dalam penerapan layanan SAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Dan Pajak *On-line*) terhadap kepuasan wajib pajak dalam melunasi kewajiban kendaraan bermotor di Samsat Kota Semarang .
4. Menguji privasi (*privacy*) dalam penerapan layanan SAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Dan Pajak *On-line*) terhadap kepuasan wajib pajak dalam melunasi kewajiban kendaraan bermotor di Samsat Kota Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

Harapan dari penelitian ini membagikan faedah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Memperluas dan memperdalam pengetahuan peneliti secara teoritis mengenai pandangan penulis, serta menambah kajian dan pemikiran tentang SAMSAT khususnya pada pelayanan Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE).

b. Manfaat Praktis

Harapan dari penelitian ini memberikan faedah bagi:

1. Pemerintah, hasil dari penelitian ini semoga menjadi acuan dalam melaksanakan pelayanan Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) di kantor SAMSAT Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Samsat Kota Semarang.
2. Peneliti, hasil dari penelitian ini semoga menjadi luasan ilmu dan meninggikan kemahiran berpikir penulisan karya ilmiah dengan penerapan yang telah di pelajari selama kuliah di Universitas Islam Sultan Agung.
3. Umum, dapat menyediakan informasi untuk pihak yang memiliki urusan, yaitu wajib pajak dalam pembayaran pajak yang lebih efisien dan praktis di Samsat Kota Semarang.