

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini, kebutuhan mobilitas yang tinggi dari setiap individu berdampak kepada peningkatan jumlah kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor seperti telah menjadi kebutuhan wajib bagi individu maupun lembaga, bahkan syarat kepemilikan kendaraan bermotor banyak diberlakukan oleh lembaga atau perusahaan saat menerima dan mempekerjakan karyawan. Tingkat konsumsi kendaraan bermotor yang tinggi tersebut juga mempengaruhi tingginya tingkat pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kewajiban untuk membayar pajak berlaku untuk setiap individu dan lembaga yang memiliki kendaraan bermotor, sehingga terkadang mengakibatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor kurang maksimal (Mulyawan dan Novia, 2016).

Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dan warganya, dimana warga rela membayar pajak dan memberikan mandat kepada pemerintah untuk menggunakan pajak tersebut guna melayani kebutuhannya dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan.

Pelayanan publik merupakan suatu kewajiban utama seluruh aparatur pemerintah untuk menyelenggarakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Penyelenggaraan pelayanan publik juga menjadi salah satu kewenangan yang penting bagi pemerintah daerah karena menyangkut keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan yang profesional, terbuka, partisipatif, akuntabel, efisien, efektif, kesamaan hak dan kewajiban yang akan berpengaruh pada citra pemerintah daerah tersebut. (Ulum, 2015)

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang masih berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Hal ini sangat memerlukan perhatian yang besar, seharusnya birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu memudahkan masyarakat menerima setiap pelayanan yang diperlukannya, seharusnya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat itu mempermudahnya, bukan mempersulit. Instansi pemerintah yang melayani kepentingan masyarakat dalam hal pajak adalah Kantor Bersama Samsat. Instansi tersebut menyelenggarakan pelayanan publik dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. (Ulum, 2015)

Kantor Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pengesahan Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas

Jalan (SWDKLLJ) yang akan selalu berubah menyesuaikan dengan kondisi perkembangan masyarakat yang selalu menuntut adanya peningkatan pelayanan publik. Dunia teknologi informasi yang selalu berkembang secara real time utamanya dikalangan perusahaan merupakan alternatif untuk mengembangkan peningkatan pelayanan yang disinergikan untuk memberikan akses kemudahan, kesederhanaan, kejelasan kepada wajib pajak. (Anggitayudha, 2014)

Untuk memudahkan pelayanan bagi wajib pajak, maka Gubernur Bangka Belitung telah melaunching program Samsat *Onlinedi* Pangkal Pinang, 30 Juli 2017. Hal ini dilakukan untuk memudahkan para wajib pajak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor meskipun sedang berada diluar daerah Provinsi Bangka Belitung. Program Samsat *Online* telah menghubungkan seluruh kantor Samsat di Bangka Belitung dengan data terkoneksi. Program ini membolehkan pajak kendaraan bermotor dalam Provinsi Bangka Belitung dibayarkan pada kantor Samsat mana saja dalam wilayah Provinsi Bangka Belitung. *Electronic* Samsat adalah suatu program Pemerintah Provinsi Bangka Belitung untuk melayani pengesahan STNK tahunan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pengesahan ulang ini akan berlaku tanpa batas waktu hingga 30 Desember 2017, maka Samsat *online* berlaku seterusnya. Gubernur Bangka Belitung melalui UPT Samsat berupaya memberikan kemudahan bagi pemilik kendaraan. Dengan adanya Samsat *online*, masyarakat tidak perlu khawatir telat membayar pajak karena tidak berada ditempat saat habis masa berlaku. (Sumber-
<http://belitung.tribunnews.com/2017/08/14>).

Dengan adanya layanan jaringan online pada setiap Kantor bersama SAMSAT ini dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat atau wajib pajak. Sebagai bentuk pelayanan yang baik adalah melihat betapa pentingnya penerapan standar pelayanan yang baik dalam suatu penyelenggaraan pemerintah dan untuk melihat apakah bentuk pelayanan publik selama ini telah sesuai dengan kebijakan pemerintah yang dalam hal ini adalah kantor bersama SAMSAT, terutama berkaitan dengan pelayanan dalam bentuk online karena dalam pelaksanaannya ternyata masih belum maksimal, yaitu dengan melihat bagaimana aparatur atau petugas pelaksana, bagaimana peraturan yang sudah ada telah berjalan dengan baik atau tidak, pelaksanaan dilapangan, serta bagaimana masyarakat dapat menikmati layanan tersebut. (Irsyad, 2014)

Pada Kantor Bersama SAMSAT Sungailiat yang memberikan sistem layanan informasi pembayaran pajak secara online sebagai layanan unggulan. Dalam layanan ini dapat dilihat apakah layanan tersebut dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat atau tidak. Hal ini dikarenakan keefektifan suatu pelayanan publik dapat dilihat dari berbagai faktor yang melatarbelakangi seperti bagaimana peraturannya, aparaturnya, pelaksanaan atau fasilitasnya serta bagaimana masyarakat menyikapi dan memanfaatkan pelayanan tersebut sehingga dengan begitu masyarakat atau wajib pajak dapat merasakan manfaat pada sistem layanan informasi online dengan baik. Begitu pula yang terjadi pada kantor Bersama SAMSAT Sungailiat yang masih terkesan kurang sinergis antara faktor-faktor yang melatarbelakangi. Berdasarkan Uraian latar belakang diatas maka peneliti mengambil judul penelitian tentang ***“Evaluasi Penerapan***

Sistem Pembayaran Online Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT BAKEUDA Bangka”.

1.2. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana evaluasi penerapan sistem pembayaran *online* pajak kendaraan bermotor dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor pada UPT BAKEUDA Bangka?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah ini perlu diberikan mengingat luasnya ruang lingkup penelitian. Adapun batasan-batasan masalah dari penelitian ini adalah : Bagaimana evaluasi penerapan sistem pembayaran *online* pajak kendaraan bermotor dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor pada UPT BAKEUDA Bangka?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Bagaimana evaluasi penerapan pembayaran *online* pajak kendaraan bermotor dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor pada UPT BAKEUDA Bangka ?

1.5. Kontribusi Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak-pihak sebagai berikut:

a. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi para akademisi untuk menambah pengetahuan, khususnya dibidang perpajakan layanan sistem informasi online pembayaran pajak kendaraan bermotor.

b. Kontribusi Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada wajib pajak untuk mendapatkan informasi mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor.

c. Kontribusi Kebijakan

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan sekaligus evaluasi bagi pihak SAMSAT agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik khususnya sistem layanan informasi online pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk para wajib pajak.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat dengan tujuan untuk memberikan gambaran garis besar dan menjelaskan gambaran isi skripsi sehingga dapat menggambarkan hubungan antara satu bab dengan bab lainnya. Dalam penelitian ini sistematika penulisannya yang digunakan adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kontribusi penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi landasan teori yang dibutuhkan dalam menunjang penelitian dan konsep yang relevan untuk membahas permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini dan tinjauan atas penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijabarkan mengenai langkah-langkah yang akan dilakukan peneliti, seperti lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sample, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis data terhadap objek penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan bagaimana data dikumpulkan dan dianalisis berdasarkan data yang di dapat dari objek penelitian.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menguraikan kesimpulan, saran, dan keterbatasan penelitian.