

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penghasilan negara berasal dari rakyatnya, melalui pungutan pajak dan hasil kekayaan alam yang ada dalam negara. Dua sumber itu merupakan sumber terpenting yang memberikan penghasilan kepada negara. Penghasilan tersebut digunakan untuk membiayai kepentingan umum yang akhirnya juga mencakup kepentingan pribadi individu seperti kesehatan rakyat, pendidikan, kesejahteraan dan sebagainya. Jadi dimana ada kepentingan masyarakat, timbullah pungutan pajak. (Erly Suandy, 2008).

Dilihat dari wewenang pemungutannya, pajak dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, sedangkan pajak daerah digunakan untuk membiayai pembangunan daerah. Dalam Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah, ditegaskan bahwa Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang- Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Sumber pembiayaan yang paling penting adalah sumber pembiayaan yang dikenal dengan PAD (Pendapatan Asli Daerah). Pendapatan Asli Daerah merupakan pendapatan daerah yang sah yang dikelola daerah untuk mendukung pelaksanaan

otonomi daerah. Sumber penerimaan pendapatan daerah secara garis besar berdasarkan Undang – Undang Nomor 33 Tahun 2007 tentang Perimbangan Keuangan Pemerintah Pusat dan Daerah Pasal 6 ayat (1) bersumber dari : (a) Pajak Daerah, (b) Retribusi Daerah. Ayat 2 bersumber dari hasil pengelolaan kekayaan daerah yang disahkan, ayat 3 Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sah.

Jenis pajak daerah sesuai Undang – Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang- Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 2 ayat (1) terdapat 4 jenis Pajak Daerah yaitu :

- a. Pajak kendaraan bermotor dan kendaraan diatas air.
- b. Bea balik nama kendaraan bermotor dan kendaraan diatas air.
- c. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor.
- d. Pajak pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah air permukaan.

Dari 4 jenis pajak diatas, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang akan diteliti, karena jenis pajak ini dinilai sangat besar kontribusinya terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) bagi daerah dalam mendukung pembangunan fisik maupun non fisik. Lebih lanjut ditegaskan dalam Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Kendaraan Bermotor, bahwa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, alat-alat berat atau alat-alat besar yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang atau barang di jalan umum, artinya bahwa pajak kendaraan bermotor hanya dikenakan

bagi kendaraan bermotor yang berfungsi sebagai sarana angkutan orang atau barang yang tidak termasuk kendaraan berat seperti buldozer, excavator, loder dan lain-lain.

Pelayanan masyarakat dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam hal pelayanan yang diberikan sehingga lebih cepat, hemat, murah, responsif dan produktif. Langkah awal yang harus dijalankan pemerintah agar pelayanan publik lebih optimal adalah mulai melaksanakan pembenahan struktur organisasi pelayanan yang lebih desentralisasi inovatif, fleksibel, dan responsif, serta memperbaiki sistem dan prosedur yang lebih efektif dan efisien.

Untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada wajib pajak dan pemilik kendaraan bermotor, dan memenuhi tuntutan dan amanat konstitusi agar mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, berorientasi kepada aspirasi masyarakat dan kepuasan pelanggan, Kantor Bersama Samsat Provinsi NTT membuat terobosan inovasi e-Samsat NTT. E-Samsat NTT merupakan salah satu inovasi dari Tim Pembina Samsat Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah Indonesia.

Daerah administrasi/hukum pemberlakuan lingkup pelayanan e-Samsat NTT yang dapat diakses oleh seluruh Samsat di wilayah Provinsi NTT. Sistem pelayanan ini melayani info PKB, pembayaran PKB dan SWD, Mengecek proteksi kepemilikan, notifikasi tagihan realtime dan info jadwal layanan samling. Layanan e-Samsat ini bertujuan untuk lebih mendekatkan sehingga mudah di akses oleh masyarakat. Dengan

adanya layanan ini pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor berplat NTT cukup dilakukan melalui ATM Bank NTT. Dengan diberlakukannya layanan e-Samsat ini diharapkan dapat membantu pemerintah meningkatkan Pendapatan Asli Daerah(PAD).

**Tabel 1.1 Laporan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Per Tahun
BPAD Provinsi NTT**

No	Tahun Anggaran	Target	Realisasi	%
1	2020	158.071.705.122	128.330.470.438	81.8
2	2021	186.933.540.712	134.925.449.816	72.18
3	2022	222.911.958.332	161.360.867.255	72,39

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi NTT

Tabel 1.2 Laporan Jumlah Kendaraan Bermotor Kota Kupang Dan Penerimaan masuk Melalui Payment Online

Tahun	Jumlah kendaraan	Realisasi penerimaan		
		Target	Payment online	Pembayaran Konvensional

2020	229.997	93.056.610.576	131.697.101	891,678,023
2021	215.774	135.748.069.707	122.097.950	803,710,382
2022	225.969	162.662.046.243	824.888.254	9,858,985,861

Dari table 1.1 di atas, tampak bahwa efektivitas E-Samsat tahun 2020 mencapai 81,18%. Di tahun 2021 tingkat keefektivan mengalami penurunan 72,18 %. Namun tahun 2022 mengalami peningkatan lagi meskipun hanya mampu mencapai 72,39 % saja. Dalam hal ini Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor tergolong masih belum optimal yaitu pada tahun 2020 mencapai Rp.158.071.705.122, tahun 2021 Rp.186.933.540.712 begitu juga untuk Tahun 2022 yaitu Rp.222.911.958.332

Dilihat dari laporan jumlah kendaraan dari tahun 2020 sampai 2022, jumlah kendaraannya mengalami kenaikan maupun penurunan dari tiap tahunnya. Realisasi penerimaan yang terjadi antara *payment online* dan pembayaran konvensional juga tidak sesuai target yang ditetapkan. Dari data, dilihat bahwa penerimaan menggunakan pembayaran konvensional lebih tinggi dibanding *payment online*. Pada tahun 2020

jumlah kendaraan 229.997 dengan total pembayaran onlinenya Rp.131.697.101 sedangkan pembayaran konvensionalnya Rp. 891.678.023. Pada tahun 2021 jumlah kendaraan mengalami penurunan 215.774 dengan penerimaan payment online sebesar Rp.122.097.950 sedangkan pembayaran konvensionalnya Rp.803.710.382. Tetapi pada tahun 2022, jumlah kendaraan mengalami kenaikan mencapai 225.969 hal ini juga membuat realisasi penerimaan payment online mengalami kenaikan sebesar Rp.824.888.254 dan pembayaran konvensional sebesar Rp. 9.858.98.861.

Hal ini menunjukkan bahwa rendahnya kontribusi e-samsat dalam penerimaan PKB dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai penting dan wajibnya membayar pajak serta kurangnya pemahaman akan proses pembayaran pajak melalui inovasi aplikasi E-Samsat NTT itu sendiri. Adapun belum adanya upaya pengoptimalan E- Samsat sebagai instrument pembayaran pajak terlihat dari kecilnya target yang dibebankan kepada E-Samsat. Hal ini juga disebabkan karena ketergantungan sistem dan koneksi internet yang bisa menyebabkan sistem error, serta proses pembayaran yang mengharuskan wajib pajak melakukan pembayaran di ATM Bank kemudian membawa bukti pembayaran tersebut ke Kantor Samsat terdekat sehingga banyak Wajib Pajak memilih cara konvensional daripada menggunakan aplikasi e-Samsat NTT.

Meski tidak terjadi penurunan yang signifikan pemerintah berharap wajib pajak lebih sadar akan pentingnya membayar pajak dan berharap agar masyarakat

menggunakan layanan E-Samsat untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori ukuran efektivitas menurut Ricard Steers. Peneliti menganggap bahwa teori efektivitas adalah salah satu tolak ukur dalam memenuhi kebutuhan suatu tujuan yang ditetapkan dan berpengaruh dengan pengeluaran atau hasil akhir sebuah penilaian. Jadi teori ini sesuai, tepat dan mampu mengukur efektivitas penggunaan E – Samsat dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Penggunaan E – Samsat Dalam Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Kupang Pada BPAD NTT”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan diatas maka, penulis merumuskan masalah sebagai berikut yaitu: “Bagaimana Tingkat Efektivitas Penggunaan E-Samsat (*Payment Online*) NTT Dalam Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Kupang Pada Badan Pendapatan Aset Daerah Provinsi NTT ”.

1.3. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis “Tingkat Efektivitas Penggunaan E-Samsat (*Payment Online*)

Dalam Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Kupang Pada Badan Pendapatan Aset Daerah Provinsi NTT”.

1.4. Manfaat Penulisan

Manfaat – manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah

1. Kegunaan praktis

- Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi tambahan bagi para peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan efektivitas layanan.
- Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan tambahan dan pertimbangan bagi Badan Pendapatan Aset Daerah NTT maupun bidang terkait untuk menambah referensi dalam hal efektivitas layanan .

2. Kegunaan teoritis

- Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan penulis serta dapat menambah pengetahuan dalam menerapkan ilmu.