

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintahan Republik Indonesia terbagi menjadi wilayah setingkat provinsi yang terdiri dari kabupaten dan kota. Untuk meningkatkan administrasi dan pelayanan publik, setiap wilayah memiliki hak dan tanggung jawab untuk mengatur dan menjalankan pemerintahannya sendiri. Menjalankan suatu pemerintahan membutuhkan biaya, sehingga setiap daerah mempunyai kewenangan untuk membebankan biaya kepada masyarakat dalam bentuk pajak (Fitriani dan Bazarah Jamil, 2022). Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam mewujudkan manfaat pembangunan dan merupakan salah satu sumber penerimaan negara. Pajak juga merupakan salah satu sumber pendapatan daerah untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah, sehingga tujuan pajak adalah untuk meningkatkan pendapatan daerah, bukan membebani masyarakat (James et al., 2002). Pajak merupakan salah satu kewajiban masyarakat yang dapat dipaksa untuk dipungut, karena manfaat pajak sangat penting bagi kebutuhan negara. Manfaat pajak digunakan untuk mendanai pendidikan, membangun sarana dan prasarana umum, menjaga stabilitas keamanan, dan lain-lain, karena pajak dipungut dari masyarakat, pajak digunakan untuk kepentingan masyarakat (Afifah Alfiatus Linda, 2020).

Konsep pajak sebenarnya sudah ada sejak zaman Rasulullah, pada masa pemerintahannya Rasulullah menetapkan jizyah (pajak), yaitu pajak yang dikenakan kepada orang non-Muslim, khususnya yang tercatat, sebagai jaminan keselamatan jiwa dan harta benda. Selain itu Nabi menerapkan sistem kharaj, yaitu pajak tanah yang dipungut dari non-Muslim ketika wilayah Khabair ditaklukkan, tanah-tanah yang ditaklukkan diambil alih oleh umat Islam dan pemilik sebelumnya berhak mengelola tanah. Dalam proses pembangunan, kharaj menjadi salah satu sumber pendapatan negara (Sriwahyuni, 2014). Ahlu Dzimmi dan Ahlu Harbi menyatakan peraturan perpajakan yang dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia tidak bertentangan dengan syariat Islam, karena uang pajak yang dipungut dari wajib pajak digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang pada hakikatnya satu tujuan dengan ajaran Islam (Dedi, 2017).

Penarikan pajak ini, dilatarbelakangi oleh turunnya perintah dalam Al-Quran Surat At-Taubah ayat 29 yang berbunyi :

قَاتِلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَلَا يَدِينُونَ دِينَ
 الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ عَنْ يَدٍ وَهُمْ صَاغِرُونَ

Artinya: “Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan hari kemudian, mereka yang tidak mengharamkan apa yang telah diharamkan Allah dan Rasul-Nya dan mereka yang tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang telah diberikan

Kitab, hingga mereka membayar jizyah (ajak) dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk.”

Berdasarkan UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang mengatur bahwa setiap daerah mempunyai hak, kewajiban dan wewenang untuk mengurus wilayahnya sendiri yang biasa disebut sebagai daerah otonom. Fokus utama dari implementasi otonomi daerah adalah memperkuat desentralisasi keuangan, dengan tujuan mengurangi ketergantungan daerah pada pemerintah pusat. Dalam era otonomi ini, pemerintah daerah didorong untuk secara maksimal mengoptimalkan potensi-potensi lokal, terutama dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor daerah. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi suatu potensi besar sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pada hal ini, pemerintah daerah terutama Badan Pendapatan Daerah (BPD) mengkhawatirkan pertumbuhan yang cepat dari jumlah kendaraan bermotor di setiap wilayah (Tamia et al., 2022). Pajak daerah merujuk pada pungutan yang dilakukan oleh pemerintah daerah untuk mendukung pembangunan lokal. Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu jenis pajak yang memiliki pengaruh besar terhadap penerimaan daerah. Saat ini, fenomena tersebut dapat diamati dari pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di Indonesia yang terus meningkat setiap tahun, sementara banyak masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi daripada angkutan umum untuk keperluan sehari-hari (Anisa Pradipta et al., 2019).

Table 1 Data Jumlah Kenaikan Kendaraan Bermotor Kota Yogyakarta Tahun
2020-2022

Tahun	Total Kendaraan Bermotor Terdaftar	Kenaikan
2020	549.559	6.987
2021	561.363	11.804
2022	575.855	14.492

(Sumber: BPS Provinsi D.I Yogyakarta 2023)

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor meningkat setiap tahunnya. Peningkatan kepemilikan kendaraan bermotor tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kendaraan bermotor yang lebih digunakan sebagai sarana transportasi untuk mendukung kegiatan masyarakat dan kegiatan ekonomi yang telah menjadi kebutuhan utama.

Kendaraan bermotor memiliki jumlah yang semakin meningkat karena sebagian besar masyarakat cenderung lebih banyak menggunakan kendaraan motor pribadi dibandingkan dengan transportasi umum dalam kegiatan sehari-hari. Selain itu, sebagian besar masyarakat mempunyai lebih dari satu kendaraan bermotor hal ini lah yang membuat kendaraan bermotor semakin meningkat. Kemudian, banyak masyarakat yang memiliki tingkat aktivitas yang cukup sibuk dan juga banyak masyarakat yang berada di luar kota sehingga menyebabkan mereka tidak mempunyai waktu untuk

membayar pajak atau pergi ke kantor Samsat dan menunggu lama akibat antre. Oleh sebab itu, Samsat harus melakukan tindakan pemungutan pajak kendaraan bermotor dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada pembayaran pajak kendaraan bermotor (M. I. Maulana dan Widowati, 2022).

Dalam konteks administrasi publik, pemerintah sebagai subjek utama yang memiliki tanggung jawab untuk menghormati hak-hak Masyarakat. Sebab, pelayanan publik merupakan bagian integral dan tanggung jawab pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya (Dwi Fitrianti et al., 2014). Pengembangan pelayanan publik menjadi fokus utama dalam pembangunan Indonesia saat ini. Pertumbuhan dalam bidang pelayanan publik telah menjadi topik yang diperbincangkan selama bertahun-tahun. Pada dasarnya, memberikan pelayanan merupakan kebutuhan manusia, dan konsep ini akan terus relevan sepanjang kehidupan. Munculnya model pelayanan *New Publik Service* (NPS) mendukung terpeliharanya pelayanan publik yang sudah ada. Dalam model NPS, masyarakat mempunyai hak dan kewajiban publik yang seperti dengan warga negara lainnya tidak hanya sebagai pelanggan berdasarkan kemampuan dalam membayar atau membeli barang atau layanannya (Rusmawan dan Hamid, 2023).

Pada dasarnya masyarakat sering meminta pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, meski terkadang tuntutan yang diminta seringkali tidak selaras dengan harapan yang ada. Hal ini di dukung dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman pelayanan publik.

Pedoman umum tentang pelayanan publik yang digunakan adalah UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang ditentukan oleh undang–undang bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, pelayanan adminisratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi penting. Pemerintah, dalam menjalankan tanggung jawabnya, harus memiliki kemampuan untuk mengembangkan kapasitas dan tingkat kreativitas, guna memberi pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dimasyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan ke masyarakat menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan pemerintah. Terutama dalam situasi negara saat ini, permintaan akan pelayanan publik terus meningkat, sejalan dengan pertumbuhan populasi, peningkatan tingkat kesejahteraan, dan perkembangan pembangunan daerah.

Dalam konteks evolusi teknologi, pelayanan publik dianggap sebagai isu strategis karena menjadi jembatan interaksi dan komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah. Adopsi teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lembaga pemerintah telah dimulai sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden Nomor 6 tentang "Telematika", yang mewajibkan pegawai pemerintah untuk menunjukkan kepemimpinan yang unggul dalam menerapkan teknologi informasi (Hidayat T dan Handayanti, 2021)

Prioritas dalam setiap pemerintahan adalah memperhatikan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik memiliki peran krusial dalam tatanan pemerintahan karena berkaitan erat dengan kepentingan masyarakat secara umum. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang dilakukan oleh instansi kepada pihak-pihak yang berkepentingan untuk mencapai tujuan bersama. Pemerintah selalu memerlukan perbaikan dalam pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan berkualitas. Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan publik yang diberikan pemerintah adalah dengan melaksanakan program-program inovatif yang ditujukan untuk kepuasan pengguna layanan. PERMENPAN NOMOR 30 TAHUN 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, bahwa yang kita sebut inovasi adalah proses kreatif menghasilkan pengetahuan dengan membuat penemuan-penemuan baru dan berbeda dan/atau memodifikasi penemuan-penemuan yang sudah ada. Inovasi tidak harus besar, cukup kecil atau tidak besar sehingga dapat memberikan dan menjadi solusi dalam suatu layanan tertentu.

Surya Annisa dan Agus Imam (2023) menyatakan bahwa tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor juga terkait erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan saat proses pembayaran. Jika wajib pajak merasa puas dengan layanan yang diberikan, mereka cenderung akan bersedia membayar pajak lagi di masa mendatang. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan, kemungkinan besar mereka akan enggan untuk membayar pajak. Menurut (Trivedi et al., 2003) faktor yang berpengaruh

terhadap penerimaan pajak adalah tingkat kepatuhan wajib pajak. Selaras dengan Trivedi dan Lynn, (Chau dan Leung, 2009) juga berpendapat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di suatu negara mempengaruhi penerimaan pajak. Semakin patuh (tidak patuh) wajib pajak maka semakin besar (kecil) potensi penerimaan pajak yang akan diterima. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Peningkatan kualitas diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Supadmi Luh Ni, 2009). Untuk mencapai kualitas pelayanan, diperlukan peningkatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu langkah yang dapat diambil dengan meningkatkan sistem dan proses pelayanan melalui program inovasi berbasis komunitas (Amri Pahmi, 2017). Menyikapi hal tersebut, DIY berkomitmen meningkatkan pelayanan publik dengan menerbitkan Peraturan Daerah DIY Nomor 5 tahun 2014 tentang pelayanan publik di DIY (Amri dan Pribadi, 2015).

Dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan publik dalam sistem administrasi pajak kendaraan bermotor, pemerintah daerah menerapkan beberapa strategi, salah satunya adalah penerapan sistem E-Samsat (sistem administrasi terpadu elektronik satu atap) sebagai sebuah inovasi dalam pengembangan teknologi informasi. Penerapan sistem E-Samsat diharapkan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring, dengan harapan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor di daerah juga akan mengalami peningkatan

(Winasari Anggi, 2020). Dengan terintegrasinya sistem E-Samsat ke dalam sistem perpajakan nasional, maka dapat memungkinkan akses yang mudah untuk melihat dan melacak tagihan pajaknya serta melakukan pembayaran dengan lebih mudah dan aman (Rahayu et al., 2023). E-Samsat merupakan evolusi dari sistem layanan samsat yang telah ada sebelumnya. Pada periode sebelumnya, akses data kendaraan hanya dapat dilakukan oleh kantor samsat di tingkat pemerintahan daerah atau kota.

Program E-Samsat sekarang telah diperluas ke seluruh layanan samsat di Daerah Istimewa Yogyakarta. E-Samsat Jogja, merupakan inovasi yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan sederhana dengan proses yang mudah dipahami, pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang cepat, akurat, aman, bertanggung jawab, terinformasi dan didukung oleh infrastruktur yang nyaman dan menyenangkan. Selain menghilangkan risiko pungutan liar dari interaksi polisi dengan masyarakat, layanan E-Samsat dapat mengurangi jumlah antrian layanan (Kusuma Wardani dan Fikri Juliansya, 2018).

Implementasi program inovasi ini dikembangkan dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, mendekatkan diri kepada mereka, dan menyederhanakan proses pembayaran pajak. Dengan bantuan fasilitas yang dipersembahkan oleh pemerintah, termasuk kemudahan dalam melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor, diharapkan para wajib pajak dapat mengoptimalkan sarana ini untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajak secara tepat waktu. Harapannya, dengan inovasi ini, tidak

akan ada lagi sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak (Wulandari, 2017). Dengan adanya inovasi terbaru ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak/masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Namun kenyataannya hal tersebut belum sesuai harapan, masih banyak masyarakat yang memilih membayar secara manual dengan datang langsung ke kantor Samsat, bahkan harus mengantri lebih lama karena pembayaran PKB melalui E-Samsat hanya bisa dilakukan melalui ATM BPD DIY sehingga tidak semua orang punya ATM BPD DIY dan masyarakat belum banyak yang mengetahui apa itu E-Samsat. Akibatnya terdapat beberapa tunggakan dari pajak kendaraan bermotor yang masih dinilai masih dapat dikatakan tinggi yang disebabkan karena tingkat kepatuhan pembayaran pajak masih kurang.

Table 2 Data Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Belum Membayar dan Sudah Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama

SAMSAT Kota Yogyakarta tahun 2020-2022

Tahun	Wajib Pajak Belum Membayar	Wajib Pajak Sudah Bayar
2020	42.653	291.975
2021	44.832	288.564
2022	37.984	295.022

(Sumber: Samsat Kota Yogyakarta, 2023)

Pada tabel 2 diatas ditunjukkan bahwa jumlah wajib pajak yang belum membayar dari tahun 2020 sebanyak 42.653 kemudian pada tahun 2021 wajib pajak yang belum membayar sebanyak 44.832 selanjutnya pada tahun 2022 wajib pajak yang belum membayar sebanyak 37.984. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat jika masih ada selisih antara jumlah kendaraan yang terdaftar dengan jumlah kendaraan yang membayar pajak kendaraan bermotor.

Penelitian mengenai E-Samsat sudah beberapa kali dilakukan Fachri Zilda et al. (2022), dengan judul Implementasi Program E-Samsat di Jawa Barat. Hasil penelitian ini menunjukkan secara keseluruhan, pelaksanaan program e-samsat di wilayah Jawa Barat dapat dianggap berhasil, meskipun masih terdapat beberapa hambatan yang kecil namun dapat diatasi oleh pihak yang bertanggung jawab melaksanakan program tersebut. Penelitian mengenai E-samsat juga pernah dilakukan oleh (Widia, 2021), dengan judul Implementasi Program Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Samsat Riau. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan program pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-Samsat di Provinsi Riau telah dilaksanakan dan direalisasikan, namun belum mencapai tingkat optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa kelemahan yang masih ada dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh (Saragih et al., 2019), dengan judul “Implementasi Electronic Samsat Untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi Dalam Pemungutan Pajak

Kendaraan Bermotor”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Samsat tidak menunjukkan manfaat yang signifikan baik dalam meningkatkan pendapatan PKB maupun menyederhanakan pengelolaan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh (Saragih et al., 2019) adalah kesamaan dalam meneliti implementasi E-Samsat wujud pelayanan publik dalam kemudahan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini fokus pada penerapan E-Samsat di Samsat Kota Yogyakarta untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Penelitian ini mendeskripsikan penerapan E-Samsat dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak, serta memberikan identifikasi faktor-faktor penghambat penerapan E-Samsat di Samsat Kota Yogyakarta.

Penelitian ini berfokus pada fenomena pelayanan publik yang ada di Samsat Kota Yogyakarta. Fenomena ini mencakup meluasnya praktek percaloan atau adanya pungli yang dilakukan oleh orang-orang atau oknum yang tidak bertanggung jawab yang disebabkan oleh ketidakpastian biaya dan pelayanan, biasanya terjadi kepada masyarakat yang membayar pajak secara langsung sehingga hal itu membuat masyarakat enggan untuk membayar pajak. Fenomena lainnya yaitu banyaknya tuntutan masyarakat terhadap transparansi akuntabilitas dan pertanggung-jawaban publik di era digital. Kemudian masih banyak masyarakat yang tidak patuh dalam membayar pajak karena banyaknya antrean dan keterbatasan jam kerja loket yang menyebabkan masyarakat enggan untuk membayar pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat apakah implementasi program inovasi

pelayanan publik E-Samsat di Kota Yogyakarta berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib serta untuk mengetahui faktor penghambat dalam program inovasi E-Samsat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai implementasi program inovasi pelayanan publik E-Samsat upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Karena masih banyak tuntutan masyarakat atas peningkatan pelayanan publik dan masih banyak masyarakat yang tidak patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Maka penulis mengambil judul penelitian “Implementasi Program Inovasi Pelayanan Publik E-Samsat Pada Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Yogyakarta Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak”

B. Rumusan Masalah

1. Mengapa Samsat Kota Yogyakarta memilih mengimplementasi program inovasi pelayanan publik E-Samsat dalam sistem pemungutan pajak?
2. Apa saja faktor penghambat dalam implementasi program inovasi E-Samsat di Kota Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui alasan program inovasi pelayanan publik E-Samsat di Implementasikan dalam sistem pemungutan pajak di Samsat Kota Yogyakarta guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam implementasi program inovasi E-Samsat di Kota Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang kegunaan teori terkait perpajakan melalui pemanfaatan teknologi dalam proses pemungutan pajak. Hal ini diharapkan dapat mendukung upaya pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan dengan memberikan kemudahan akses pembayaran.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kantor Samsat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan rekomendasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik setiap tahun, dengan tujuan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak.

b. Bagi wajib pajak

Hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak.