

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional merupakan rangkaian upaya pembangunan yang berkesinambungan dan meliputi seluruh kehidupan masyarakat, bangsa dan negara. Pembangunan nasional dilakukan untuk melaksanakan tugas serta mewujudkan tujuan yang tertuang dalam pembukaan UUD 1945 yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Pembangunan nasional juga dilakukan untuk pelaksanaan tugas pemerintahan yang sedang mengalami perkembangan menuju kesejahteraan rakyat dengan meningkatkan dan memelihara stabilitas perekonomian, keamanan dan situasi politik maupun pengembangan sumber daya alam dan manusia.

Salah satu pembangunan nasional yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan manusia ialah pembangunan infrastruktur. Pembangunan infrastruktur merupakan roda penggerak perekonomian serta sebagai penghubung antar wilayah. Dengan adanya pembangunan infrastruktur maka akan meningkatnya nilai konsumsi, peningkatan produktivitas tenaga kerja dan akses kepada lapangan kerja, peningkatan kemakmuran dan terwujudnya stabilitas ekonomi, yaitu berkembangnya pasar kredit, serta pengaruhnya terhadap pasar tenaga kerja.<sup>1</sup> Infrastruktur memiliki posisi yang amat penting terhadap

---

<sup>1</sup> Abdul Haris, Pengaruh Penatagunaan Tanah Terhadap Keberhasilan Pembangunan Infrastruktur Dan Ekonomi, Direktorat Tata Ruang Dan Pertanahan, Bappenas

keberlangsungan kegiatan penduduk suatu negara. Apalagi saat terbitnya Peraturan Pemerintah. No. 129 tahun 2000 tentang pembentukan, dan kriteria pemekaran, penghapusan dan penggabungan daerah serta Undang-Undang No 32 tahun 2004 mengenai otonomi daerah. Hal ini menimbulkan semangat baru bagi daerah untuk melaksanakan kebijakan otonomi daerah. Akibatnya banyak daerah melakukan pengusulan pemekaran daerah di bandingkan penghapusan maupun penggabungan daerah, sehingga saat ini jumlah provinsi di Indonesia sekarang berjumlah 34 Provinsi. Pemekaran wilayah tidak hanya terjadi di tingkat Provinsi, tetapi juga di tingkat Kabupaten, Kecamatan, Desa, dan Nagari.

Pembangunan nasional khususnya pada pembangunan infrastruktur tentu memerlukan dana yang besar dan rencana yang mantap, tanpa didukung dengan dana yang besar, baik dana yang bersumber dari penerimaan dalam negeri maupun dana yang bersumber dari penerimaan luar negeri mustahil untuk mewujudkan cita-cita bangsa kita melalui pembangunan nasional tersebut.<sup>2</sup> Masalah pembiayaan menjadi sangat penting dalam proses pembangunan nasional. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pemerintah dalam pembiayaan pembangunan nasional yaitu dengan menggali sumber dana yang berasal dalam negeri berupa pajak. Pajak merupakan sumber penerimaan dalam negeri terbesar serta berperan strategis dalam pengeluaran pemerintah dan sebagai pembiayaan pembangunan.<sup>3</sup>

Pajak dapat diartikan sebagai pungutan negara yang tidak memberikan

---

<sup>2</sup> Meita Djoan Oe, "Pajak Sebagai Penunjang Pembangunan Nasional Indonesia", Jurnal Hukum, Vol 5, No. 2, Juli 2010, Hlm 123-124

<sup>3</sup> Cindi Nursari Dkk, "Partisipasi Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT Bitung", Jurnal Politik, Vol.4, No 2, Hlm 113

balasan jasa secara langsung, sifatnya mengikat dan dapat dipaksa, yang kemudian digunakan untuk kepentingan dan kemakmuran masyarakat.<sup>4</sup> Dalam UU No. 16 Tahun 2009 pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi kemakmuran rakyat.<sup>5</sup> Tidak hanya sebagai penerimaan negara pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi, sosial, serta untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

Di Indonesia pajak dibagi menjadi dua menurut pengelolaan dan pemungutannya yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat ialah pajak yang dikelola oleh pusat melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sedangkan, pajak daerah Menurut Kesit adalah pungutan wajib atas orang pribadi atau badan yang dilakukan oleh pemerintah daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Dewi Kusuma Wardani, dkk, "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variable Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KKP Pratama Kebumen)", Jurnal Nominal, Vol VII, No.1, 2018, Hlm 34

<sup>5</sup> UU No.16 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang

<sup>6</sup> Dian Indah Putri, "Strategi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Dalam Peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau", Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol.5, No.4, 2017, Hal 1617-1618

Salah satu pajak daerah yang sangat potensial dalam penerimaan daerah ialah pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor dipungut atas kepemilikan kendaraan bermotor orang pribadi atau badan selaku pemilik kendaraan. Adapun yang termasuk kedalam pajak kendaraan bermotor ialah kepemilikan kendaraan bermotor yang digunakan di semua jenis jalan darat. Pajak kendaraan bermotor sangat berperan penting bagi pendapatan daerah di Indonesia saat ini. Dimana kendaraan bermotor saat ini sudah menjadi kebutuhan yang mutlak bagi masyarakat. Hal ini dikarenakan kendaraan bermotor berfungsi sebagai sarana transportasi masyarakat untuk mendukung mobilisasi atau pergerakan kehidupan masyarakat. Tanpa adanya kendaraan bermotor kegiatan masyarakat akan jadi lambat dan sulit untuk berkembang. Apalagi semakin pesatnya pertumbuhan ekonomi di kota-kota besar Indonesia, yang mendorong semakin tingginya aktivitas masyarakat sehingga bertambahnya kebutuhan akan kendaraan bermotor terutama kendaraan pribadi. Hal ini dikarenakan kendaraan pribadi dapat menghemat waktu dan juga masyarakat akan merasa leluasa jika menggunakan untuk melakukan aktivitas sosial dengan bebas. Berikut perkembangan jumlah kendaraan bermotor di Indonesia tahun 2018-2020:



**Tabel 1.1**

**Data Jumlah Kendaraan (Unit) Di Indonesia Tahun 2018-2020**

Tahun	Jumlah Kendaraan (Unit)
2018	126.702.280
2019	133.811.462
2020	136.316.726

*Sumber: Badan Pusat Statistik*

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas terlihat bahwa jumlah kendaraan bermotor di

Indonesia setiap tahunnya terus bertambah. Dimana pada tahun 2018 jumlah kendaraan bermotor sebanyak 126.702.280 unit, pada tahun 2019 sebanyak 133.811.462 unit, dan pada tahun 2020 sebanyak 136.316.726 unit. Sehingga dapat dilihat bahwa kebutuhan akan kendaraan bermotor sangat diminati oleh masyarakat Indonesia baik itu kendaraan roda dua maupun kendaraan roda empat yang digunakan untuk menjalankan aktivitas sehari-hari.

Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kendaraan bermotor, hal ini akan menjadi peluang besar bagi pemerintah daerah untuk menggali pendapatan dari pajak kendaraan bermotor yang dipungut dari masyarakat. Untuk itu pemerintah di masing-masing daerah diuntut berupaya meningkatkan sumber pendapatan asli daerah terutama dari pajak bermotor agar mampu membiayai penyelenggaraan pemerintah yang baik dengan cara terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat di bidang pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.<sup>7</sup> Mencermati peran pelayanan publik yang semakin penting tidak heran jika pelayanan publik menjadi sorotan serta menjadi isu publik yang sering dibicarakan. Sebagai penyelenggara pelayanan, pemerintah terutama pada pemerintah daerah harus mampu memberikan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan. Penyelenggaraan

---

<sup>7</sup> Apriliani dkk, "Kontribusi Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Sulawesi Utara". Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, Vol.19, No.02, 2019, Hlm 98

pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hak-hak dasar warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini didukung juga dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003 tentang pedoman pelayanan publik, yang isinya menjelaskan standar dalam pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu pelaksanaan, biaya pelayanan, produk layanan, sarana prasarana dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>8</sup>

Fenomena pelayanan publik oleh pemerintah yang tidak jauh dari permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat serta tempat pelayanan yang jauh dari lingkungan masyarakat tertentu.<sup>9</sup> Sumardi dalam penelitiannya menyatakan bahwa masih banyak terdapat masalah pelayanan dari sistem dan prosedur, kemampuan dan keterampilan aparat, sarana dan prasarana, proses pengurusan yang terkesan

---

<sup>8</sup> Julen Gola dkk, *Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kec. Sahu Timur Kab. Halmahera Barat*, Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Vol.1, No.1, 2018, hlm 6

<sup>9</sup> Neneng Siti Maryam, *"Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik"*, Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi, Vol.VI, No.1, Juni 2016, hlm 3

lambat, harus kembali berkali-kali menunggu dalam waktu yang tidak pasti, minimnya informasi serta berhadapan dengan sikap calo yang kadang memaksa.<sup>10</sup> Pelayanan publik menjadi tolak ukur dalam keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi.<sup>11</sup>

Instansi yang berwenang untuk memungut pajak kendaraan bermotor ialah Kantor SAMSAT. Menurut Peraturan presiden Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap bahwa SAMSAT merupakan suatu sistem kerja sama secara terpadu antara Polri, Bapenda dan PT. Jasa Raharja (Pesero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK/TNK yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui PKB, BBNKB dan SWDKLLJ. Sistem Administrasi Satu Atap (SAMSAT) muncul ketika ada sebuah gagasan brilian yang disampaikan pada forum perantaraan para pemimpin Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I se-Indonesia pada bulan april tahun 1976 di Jakarta. Hasil perantaraan tersebut menghasilkan suatu rekomendasi berupa usulan kepada pemerintah agar SAMSAT dijadikan suatu sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) untuk seluruh Indonesia.<sup>12</sup>

Sumatera Barat merupakan salah satu Provinsi di Indonesia yang memiliki jumlah kendaraan bermotor yang cukup tinggi. Berikut adalah data jumlah

<sup>10</sup> Sumardi, *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor SAMSAT Kab. Wonosobo*, Tesis Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, 2004.

<sup>11</sup> Neneng Siti Maryam, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik", *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, Vol.VI, No.1, Juni 2016, Hlm 2

<sup>12</sup> Aris Widanarko, 2010, *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Kota Surakarta (Studi Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor)*, Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Sebelas Maret Surakarta

kendaraan bermotor di Sumatera Barat Berdasarkan data dari badan pendapatan daerah Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2020:

**Tabel 1.2**

**Data Jumlah Kendaraan (Unit) Di Sumatera Barat Tahun 2020**

No	UPTD	Jumlah Kendaraan (Unit)
1	Padang	390.740
2	Bukittinggi	138.533
3	Payakumbuh	113.800
<b>4</b>	<b>Painan</b>	<b>107.682</b>
5	Simpang Empat	101.568
6	Pariaman	82.847
7	Batusangkar	76.502
8	Pulau Punjung	75.558
9	Sarilamak	70.952
10	Arosuka	66.051
11	Sijunjung	62.091
12	Solok	61.355
13	Lubuk Basung	56.861
14	Lubuk Sikaping	54.969
15	Kota Pariaman	55.388
16	Padang Aro	43.531
17	Padang Panjang	39.284
18	Sawahlunto	26.767
TOTAL		1.624.478

*Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat*

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2020 mencapai 1.624.478 unit. Dengan jumlah kendaraan yang semakin meningkat Provinsi Sumatera Barat terus mengoptimalkan pendapatan daerah melalui sektor pajak kendaraan bermotor.

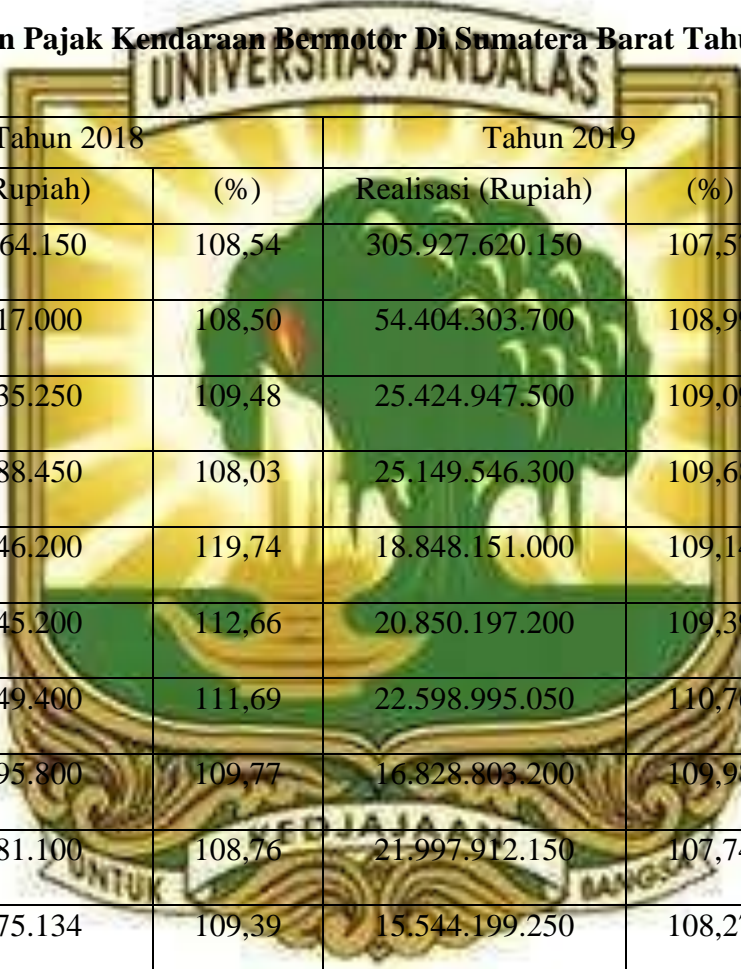


Berikut adalah realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Sumatera Barat:



Tabel 1.3

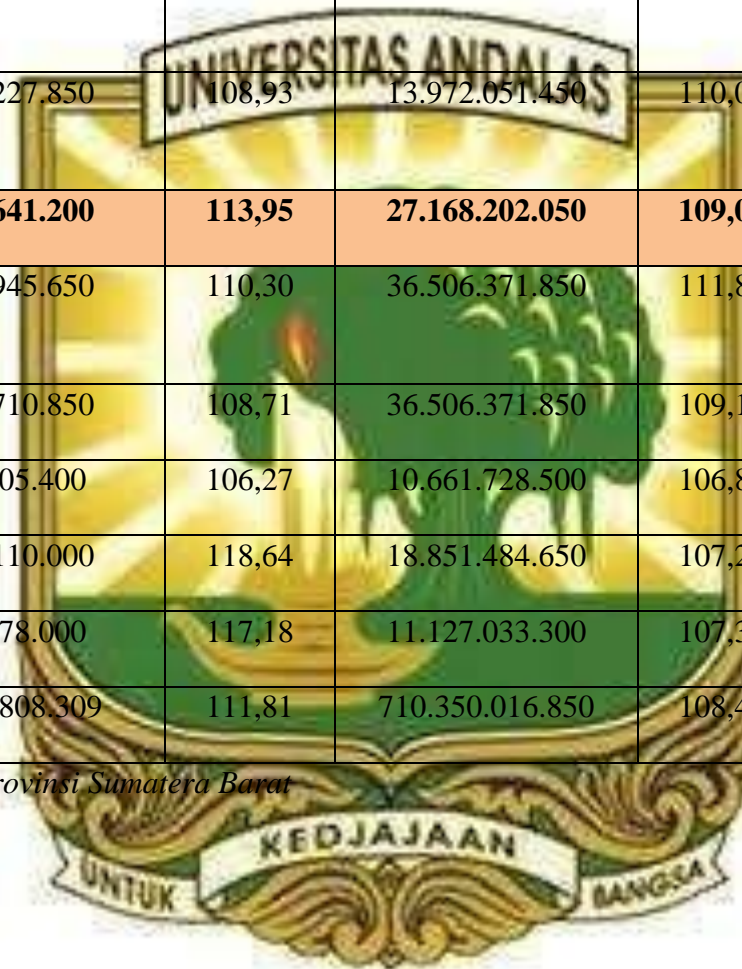
## Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Sumatera Barat Tahun 2018 - 2020



No	Nama UPTD	Tahun 2018		Tahun 2019		Tahun 2020	
		Realisasi (Rupiah)	(%)	Realisasi (Rupiah)	(%)	Realisasi (Rupiah)	(%)
1	Padang	297.153964.150	108,54	305.927.620.150	107,57	275.502.769.750	93,42
2	Bukittinggi	46.081.717.000	108,50	54.404.303.700	108,99	59.602.090.250	112,06
3	Batusangkar	21.586.235.250	109,48	25.424.947.500	109,09	27.600.005.075	113,04
4	Pulau Punjung	21.863.688.450	108,03	25.149.546.300	109,68	27.461.567.500	113,50
5	Sarilamak	16.612.546.200	119,74	18.848.151.000	109,14	20.333.818.200	115,28
6	Arosuka	17.819.845.200	112,66	20.850.197.200	109,39	23.508.453.200	114,09
7	Pariaman	18.752.149.400	111,69	22.598.995.050	110,76	24.656.614.900	117,40
8	Kota Pariaman	14.016.295.800	109,77	16.828.803.200	109,98	18.020.419.350	114,57
9	Solok	18.722.181.100	108,76	21.997.912.150	107,74	23.583.190.650	111,25
10	Lubuk Basung	13.672.875.134	109,39	15.544.199.250	108,27	17.417.232.150	115,54

11	Lubuk Sikaping	11.842.391.675	111,97	13.525.768.850	107,91	16.004.774.500	116,15
12	Padang Panjang	11.440.227.850	108,93	13.972.051.450	110,06	15.263.057.600	114,49
<b>13</b>	<b>Painan</b>	<b>23.618.641.200</b>	<b>113,95</b>	<b>27.168.202.050</b>	<b>109,07</b>	<b>30.803.036.400</b>	<b>117,85</b>
14	Simpang Empat	22.465.945.650	110,30	36.506.371.850	111,89	30.114.482.350	117,41
<b>15</b>	Payakumbuh	31.898.710.850	108,71	36.506.371.850	109,15	40.490.075.050	114,15
<b>16</b>	Sawahlunto	9.633.005.400	106,27	10.661.728.500	106,83	11.463.497.900	112,72
<b>17</b>	Sijunjung	16.203.110.000	118,64	18.851.484.650	107,24	20.066.306.100	114,95
<b>18</b>	Padang Aro	9.538.278.000	117,18	11.127.033.300	107,35	12.933.309.350	117,00
Jumlah		622.921.808.309	111,81	710.350.016.850	108,41	694.824.700.275	105,12

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat



Berdasarkan Tabel 1.3 di atas terlihat bahwa persentase realisasi pajak kendaraan bermotor di Sumatera Barat dari tahun ketahun mengalami penurunan. Dimana pada tahun 2018 persentase realisasi PKB di Sumatera Barat yaitu sebesar 111,81%, kemudian pada tahun 2017 mengalami penurunan menjadi 108,41% dan pada tahun 2020 dengan persentase sebesar 105,12%. Hampir semua SAMSAT di Sumatera Barat berhasil merealisasikan melebihi target yang ditetapkan. Salah satunya ialah kantor SAMSAT Painan. UPTD SAMSAT Painan memiliki persentase realisasi tertinggi pada tahun 2020 yaitu sebesar 117,85%.

Keberhasilan kantor SAMSAT Sumatera Barat dalam mencapai target realisasinya juga di dukung dengan tingginya nilai kepuasan masyarakat terhadap kantor SAMSAT yang ada di Sumatera Barat. Berikut merupakan indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor SAMSAT di Sumatera Barat pada tahun 2020:

**Tabel 1.4**  
**Indek Kepuasan Masyarakat Pada Kantor SAMSAT Di Sumatera Barat**  
**Tahun 2020**

No	Nama UPTD	IKM	No	Nama UPT	IKM
1	Padang	78,45	10	Lubuk Basung	83,4
2	Bukittinggi	83,22	11	Lubuk Sikaping	76,63
3	Batusangkar	75,36	12	Padang Panjang	84,7
4	Pulau Punjung	76,82	13	<b>Painan</b>	<b>79,43</b>
5	Sarilamak	75,34	14	Simpang Empat	76,86
6	Arosuka	75,63	15	Payakumbuh	74,84
7	Pariaman	74,75	16	Sawahlunto	74,41
8	Kota Pariaman	76,62	17	Sijunjung	73,38
9	Solok	76,62	18	Padang Aro	78,07

*Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat*

Berdasarkan Tabel 1.4 diatas terlihat bahwa indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Sumatera Barat rata rata mendapatkan nilai tujuh puluhan dan hanya beberapa yang mendapatkan nilai delapan puluhan. Hal ini membuktikan bahwa indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor SAMSAT di Sumatera Barat sudah baik. Meskipun indek kepuasan masyarakat pada Kantor SAMSAT di Sumatera Barat sudah baik namun, kepatuhan wajib pajak di Sumatera Barat masih rendah. Berikut adalah rasio kepatuhan wajib pajak di Sumatera Barat:

**Tabel 1.5**  
**Rasio kepatuhan wajib pajak Sumatera Barat Tahun 2020**

No	UPT	Persentase kepatuhan	No	UPT	Persentase kepatuhan
1	Padang	74,91%	10	Lubuk Basung	54,97%
2	Bukittinggi	67,17%	11	Sarilamak	53,98%
3	Sawahlunto	65,65%	12	Lubuk Sikaping	52,34%
4	Padang Panjang	65,13%	13	Pariaman	51,62%
5	Batu Sangkar	64,53%	14	Sijunjung	49,87%
6	Solok	63,37%	15	Padang Aro	49,30%
7	Payakumbuh	57,06%	16	<b>Painan</b>	<b>44,57%</b>
8	Kota Pariaman	56,88%	17	Pulau Panjang	43,34%
9	Arosuka	56,66%	18	Simpang Empat	36,40%

Sumber: Badan pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat

Berdasarkan tabel 1.5 di atas terlihat bahwa rasio kepatuhan wajib pajak tahun 2020 di Sumatera Barat yang memiliki persentase rasio kepatuhan wajib pajak 3 tertinggi ialah SAMSAT Padang sebesar 74,91%, Bukittinggi sebesar 67,17% serta Sawahlunto sebesar 65,65%. SAMSAT yang memiliki persentase rasio kepatuhan wajib pajak 3 terendah ialah pada SAMSAT Simpang Empat dengan persentase 36,40%, Pulau Punjung sebesar 43,34 % dan Painan sebesar 44,57%. Walaupun rasio kepatuhan wajib pajak di SAMSAT Painan tahun 2020 termasuk rendah di

Sumatera Barat. Namun dalam pelaksanaan realisasi pajak yang dilakukan oleh Kantor SAMSAT Painan memiliki realisasi tertinggi di Sumatera Barat tahun 2020 yang dapat dilihat pada tabel 1.4 di atas. Kantor SAMSAT Painan bertugas memungut pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pesisir Selatan.

Kabupaten Pesisir Selatan merupakan salah satu wilayah Kabupaten di Sumatera Barat yang terletak di bagian selatan Provinsi Sumatera Barat, memanjang ke selatan dengan panjang garis pantai 234,2 km yang terdiri dari 15 Kecamatan dan 182 Nagari. Kabupaten Pesisir Selatan merupakan Kabupaten terluas kedua dari 19 Kabupaten yang ada di Sumatera Barat dengan luas wilayah 5.749,89 Km<sup>2</sup>. Seiring meningkatnya jumlah penduduk dan perekonomian masyarakat, pertumbuhan akan jumlah kendaraan bermotor juga meningkat di Kabupaten Pesisir Selatan. Berikut ialah jumlah kendaraan (unit) di Kabupaten Pesisir Selatan per kecamatan:

**Tabel 1.6**

**Data Jumlah Kendaraan (Unit) Di Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2020**

No	Kecamatan	Jumlah Kendaraan (Unit)
1	Koto XI Tarusan	11.392
2	Bayang	9.705
3	IV Bayang Utara	1.749
4	IV Jurai	18.754
5	Batang Kapas	8.302
6	Sutera	11.942
7	Lengayang	10.835
8	Ranah Pesisir	5.742
9	Linggo Sari Baganti	6.980
10	Pancung Soal	6.765
11	Airpura	2.468
12	Basa IV balai Tapan	3.980
13	Ranah Ampek Hulu Tapan	1.307
14	Lunang	5.789
15	Silaut	1.972
TOTAL		107.682

Sumber: Kantor SAMSAT Painan

Berdasarkan Tabel 1.6 di atas terlihat bahwa jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Pesisir Selatan ialah sebanyak 107.682 unit. Dengan jumlah kendaraan bermotor terbanyak terdapat pada kecamatan IV Jurai yaitu sebanyak 18.754 unit. Jika dilihat berdasarkan jumlah kendaraan yang berada di Provinsi Sumatera Barat, jumlah kendaraan di Kabupaten Pesisir Selatan menempati urutan ke 4 terbanyak di Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2020 yang dapat dilihat pada tabel 1.3 di atas. Melihat jumlah kendaraan yang cukup banyak tersebut, hal ini akan menjadi peluang besar bagi pemerintah Pesisir Selatan untuk menggali sumber pendapat melalui pajak kendaraan bermotor daerahnya.

Menurut peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 69 Tahun 2014 tentang bagi hasil pajak daerah Provinsi Sumatera Barat bahwa pembagian pemungutan pajak kendaraan bermotor dibagi hasil kepada Kabupaten di Sumatera Barat sebesar 30% dari realisasi penerimaan.<sup>13</sup> Dengan begitu semakin meningkatnya pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pesisir Selatan maka pendapatan daerah untuk Kabupaten Pesisir Selatan juga akan meningkat, sehingga bisa digunakan untuk membiayai pembangunan serta untuk membiayai pengeluaran daerah. Apalagi saat ini Kabupaten Pesisir Selatan sedang gencarnya melakukan pembangunan fisik untuk persiapan pemekaran Kabupaten. Dengan adanya pendapatan dari pajak kendaraan bermotor ini menjadi pendapatan tambahan bagi Kabupaten Pesisir Selatan untuk membiayai pengeluaran daerahnya.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau di sebut SAMSAT Kabupaten Pesisir Selatan terletak di pusat ibu kota Kabupaten Pesisir Selatan,

---

<sup>13</sup> Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Bagi Hasil Pajak Daerah Provinsi Sumatera Barat

sehingga masyarakat sulit untuk menjangkau tempat tersebut terutama masyarakat yang berada jauh dari pusat ibu kota Kabupaten Pesisir Selatan seperti daerah Inderapura, Tapan, Lunang dan daerah Silaut yang merupakan daerah Pesisir Selatan yang paling jauh dari pusat ibu kota. Dimana masyarakat yang berada di daerah tersebut membutuhkan waktu 3-4 jam perjalanan. Permasalahan tersebut menyebabkan sebagian masyarakat di Kabupaten Pesisir Selatan enggan untuk datang ke Kantor SAMSAT Painan jika hanya memiliki keperluan untuk melakukan pembayaran wajib pajak dan kemungkinan lebih memilih menggunakan jasa calo, Seperti yang diungkapkan oleh masyarakat yang pernah menggunakan jasa calo bahwa:

“dulu saya kalau mau bayar pajak motor minta tolong kepada sopir travel kenalan saya. Hal ini saya lakukan karena saya tidak memiliki waktu untuk datang ke kantor SAMSAT Painan yang sangat jauh serta malas menunggu antrian yang sangat panjang” (*hasil wawancara dengan masyarakat yang menggunakan jasa calo yaitu ibuk maylit pada 13 November 2020*)

Berdasarkan wawancara di atas dapat dilihat bahwa untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor masyarakat sebagai wajib pajak kendaraan bermotor lebih memilih menggunakan jasa calo di bandingkan harus datang secara langsung untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Bahkan sebagian lebih wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pesisir Selatan memilih untuk tidak membayar pajak dibandingkan harus menggunakan calo atau pun datang sendiri untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat dilihat dari data jumlah wajib pajak yang patuh dan tidak patuh di kabupaten pesisir selatan



**Tabel 1.7**  
**Jumlah Wajib Pajak Patuh Dan Tidak Patuh Dalam Pembayaran Pajak**  
**Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Painan**

Tahun	Wajib Pajak Yang Patuh	Wajib Pajak Yang Tidak Patuh
2018	42.877	61.461
2019	44.416	61.057
2020	47.994	59.688

*Sumber: UPT Kantor SAMSAT Painan*

Dari Tabel 1.7 di atas terlihat bahwa adanya penurunan wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pesisir Selatan dari tahun ketahun. Meskipun begitu, jumlah wajib pajak yang tidak patuh lebih banyak dibandingkan wajib pajak yang patuh. Dimana terlihat bahwa pada tahun 2018 wajib pajak yang tidak patuh yaitu sebanyak 61.461, kemudian di tahun 2019 sebanyak 61.057 dan pada tahun 2020 yaitu sebanyak 59.688.

Menanggapi permasalahan tersebut, Kantor SAMSAT Painan berupaya melakukan berbagai upaya atau strategi untuk meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pesisir Selatan. Strategi merupakan faktor yang paling penting dalam mencapai tujuan organisasi, keberhasilan suatu organisasi tergantung pada kemampuan dari pemimpin dalam merumuskan strategi yang digunakan. Dalam perumusan strategi suatu organisasi tergantung dari tujuan, keadaan, lingkungan yang ada di perusahaan. Strategi merupakan keseluruhan upaya dalam rangka mencapai sasaran organisasi. Adapun motto Kantor SAMSAT Painan yaitu “Bersama SAMSAT kita wujudkan pelayanan cepat, tepat, akurat dan keamanan kepemilikan kendaraan bermotor”. Dengan visi yaitu “Terwujudnya pelayanan cepat, tepat dan akurat menuju pemerintah yang bersih”. Dari visi tersebut Kantor SAMSAT Painan terus berupaya meningkatkan pendapatan pajak

kendaraan bermotor dari tahun ke tahun. Berikut ialah realisasi pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Painan:

**Tabel 1.8**

**Realisasi PKB SAMSAT Painan**

Tahun	Target	Realisasi	Perse ntase
2018	20.727.710.000	23.618.614.200	113,9
2019	25.500.045.000	27.811.700.700	109,0
2020	26.137.651.000	30.803.036.400	117,8

*Sumber: UPT Kantor SAMSAT Painan*

Berdasarkan tabel 1.7 diatas terlihat bahwa realisasi pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Painan terealisasi dengan baik dan melebihi dari target yang telah ditetapkan. Dimana pada tahun 2018 terealisasi sebesar 113,9%, tahun 2019 terealisasi sebesar 109,0%, dan pada tahun 2020 terealisasi sebesar 117,8%. Dapat dilihat bahwa dalam melakukan pemungutan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh Kantor SAMSAT Painan dari tahun ke tahun semakin baik. Hal ini tidak terlepas dari upaya atau strategi yang dilakukan oleh Kantor SAMSAT Painan dalam meningkatkan pendapat pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pesisir Selatan.

Adapun strategi yang dilakukan oleh Kantor SAMSAT Painan dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pesisir Selatan ialah yang pertama, melaksanakan program SAMSAT keliling. SAMSAT keliling ialah layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang bergerak dari satu lokasi ke lokasi lainnya sesuai dengan jadwal dan lokasi yang telah ditetapkan menggunakan kendaraan bus SAMSAT keliling. Tujuan disediakan fasilitas ini ialah sebagai salah satu upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan

pembayaran pajak kendaraan bermotor.<sup>14</sup> Penerapan program layanan SAMSAT keliling yang dilakukan oleh SAMSAT Painan ini dilakukan untuk menjawab permasalahan di lingkungan masyarakat Kabupaten Pesisir Selatan yaitu jauhnya jarak perjalanan pelayanan bagi masyarakat terutama di bagian ujung Pesisir Selatan. Sehingga dengan adanya program layanan SAMSAT keliling ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam membayar pajak serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan pembayaran PKB.

**Gambar 1.1**  
**Pelaksanaan Program SAMSAT Keliling Kantor SAMSAT Painan**



*Sumber: hasil dokumentasi peneliti*

Gambar 1.1 merupakan kegiatan SAMSAT keliling yang dilakukan oleh kantor SAMSAT Painan dengan menggunakan bus. Pelaksanaan SAMSAT keliling ini bertujuan mempermudah masyarakat dalam mengurus Pengesahan STNK/PKB serta menghemat waktu dan biaya perjalanan masyarakat untuk melakukan PKB. Berikut jadwal program SAMSAT Keliling Kabupaten Pesisir Selatan.

<sup>14</sup> <https://dpkd.sumbarprov.go.id/SAMSAT-keliling.html> di akses pada tanggal 23 April 2021

**Tabel 1.9**  
**Jadwal SAMSAT Keliling (SAMKEL) 2020**  
**Wilayah Kerja UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah (SAMSAT) Painan**

NO	LOKASI	HARI	TANGGAL											
			Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
1	Batang Kapas	SENIN	6	3	2	6	4	8	6	3	7	5	2	7
2	Kambang	RABU	8	5	4	8	6	10	8	5	9	7	4	9
3	Inderapura	SABTU	11	8	7	18	9	13	11	8	12	10	7	12
4	Tapan	SENIN	13	10	9	13	11	15	13	10	14	12	9	14
5	Lunang	SENIN	20	17	16	20	18	22	20	24	21	19	16	21
6	Silaut	RABU	22	19	18	22	13	24	22	26	23	21	18	16

*Sumber: Kantor SAMSAT Painan*



Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa Kantor SAMSAT Painan beroperasi 6 kali dalam sebulan dengan daerah yang berbeda-beda. Dalam pelaksanaan SAMSAT keliling ini berhenti di Kantor camat atau Kantor wali Nagari yang telah ditentukan Kantor SAMSAT Painan Kabupaten Pesisir Selatan. Pelaksanaan program SAMSAT keliling ini banyak mendapatkan respon positif dari masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat dilihat dari ungkapan masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor sebagai berikut:

“Pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT keliling yang datang ke kecamatan sangat membantu saya dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor karena dengan adanya program SAMSAT keliling ini saya yang berada di daerah Inderapura tidak susah lagi untuk datang ke Kantor SAMSAT Painan” (Hasil wawancara dengan Ibuk Erni 47 tahun masyarakat yang sudah merasakan manfaat SAMSAT keliling pada tanggal 17 November 2020)

Dalam pelaksanaan SAMSAT Keliling yang dilaksanakan oleh SAMSAT Painan tersebut masih ada beberapa kendala yang dialami oleh Kantor SAMSAT Painan seperti masalah jaringan dan genset rusak. Hal ini diungkapkan oleh petugas pelaksana SAMSAT keliling Painan.

“Untuk kendala dalam pelaksanaan program SAMSAT keliling ini, kami masih mengalami beberapa kendala dalam pelaksanaannya seperti jaringan dan genset yang rusak”<sup>15</sup>

Fenomena di lapangan yang peneliti temukan dalam pelaksanaan program SAMSAT keliling yang dilakukan oleh Kantor SAMSAT Painan ini, peneliti melihat tidak tersedianya tempat duduk bagi masyarakat yang akan melakukan pelayanan melalui program SAMSAT keliling. Sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan

---

<sup>15</sup> Wawancara dengan bapak Yulman SE, kasi penagihan Kantor SAMSAT Painan 21 april 2021

harus menunggu di dekat kendaraan masing-masing di sekitar mobil SAMSAT keliling. Pelaksanaan SAMSAT keliling yang dilakukan oleh kantor SAMSAT Painan berbeda dengan yang dilakukan oleh kantor SAMSAT lain yang ada di Sumatera Barat. Dimana pelaksanaan SAMSAT keliling yang dilakukan oleh kantor SAMSAT Painan harus menempuh jarak perjalanan yang cukup jauh agar dapat menjangkau masyarakat yang mau melakukan pembayaran PKB di Kabupaten Pesisir Selatan.

Selanjutnya strategi kedua yang dilakukan oleh SAMSAT Painan ialah dengan membuka Kantor SAMSAT Nagari Di Kecamatan Ranah Pesisir. Pembukaan Kantor SAMSAT Nagari ini merupakan upaya dalam memberikan pelayanan prima bagi masyarakat yang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor baik roda empat maupun roda dua salah satunya pelayanan dalam mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pembayaran pajak di Kabupaten Pesisir Selatan. Kantor SAMSAT Nagari yang dibuka di Kecamatan Ranah Pesisir ini sifatnya permanen dan Kantor SAMSAT Nagari di Pesisir Selatan ini berada di pertengahan daerah Kabupaten Pesisir Selatan. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh kepala Kantor SAMSAT Painan yang dikutip dari media online:<sup>16</sup>

“...Pembukaan Kantor SAMSAT Nagari ini merupakan upaya kami dalam memberikan pelayanan prima bagi masyarakat dalam hal pengurusan pajak kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat dan lainnya. Secara geografis kita tahu bahwa Pesisir Selatan memiliki wilayah yang cukup panjang kurang lebih 243 kilometer. Untuk mengurus dan membayar pajak kendaraan, masyarakat yang di daerah paling selatan membutuhkan waktu sekitar 3-4 melakukan perjalanan untuk sampai ke Kantor SAMSAT Painan. Dengan dibukanya Kantor SAMSAT Nagari ini masyarakat tidak perlu datang lagi ke Painan

<sup>16</sup> <https://berita.pesisirselatankab.go.id/berita/detail/pelayanan-pada-Kantor-SAMSAT-Nagari-di-balaiselasa-tahun-2019--ditingkatkan> di akses pada tanggal 27 juli 2021

membayar pajak kendaraan bermotor, cukup di Kantor Nagari yang ada di Kantor Camat Ranah Pesisir. Kami berharap dengan adanya Kantor SAMSAT Nagari ini target pajak kendaraan di SAMSAT Painan bisa maksimal”

Berikut adalah kegiatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Nagari Pesisir Selatan:

**Gambar 1.2**

**Kantor SAMSAT Nagari Di Kecamatan Ranah Pesisir**



*Sumber: hasil dokumentasi peneliti*

Selain melaksanakan program SAMSAT keliling dan membuka Kantor SAMSAT Nagari, Kantor SAMSAT Painan juga melakukan strategi lain untuk meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor. Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Yulman Se, kasi penagihan Kantor SAMSAT Painan.

“Dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor kami juga melakukan penagihan terhadap kendaraan bermotor yang tidak daftar ulang dengan menyerahkan surat pernyataan untuk melakukan pelunasan pajak, melakukan razia setiap bulan, serta melakukan sosialisasi” (wawancara dengan bapak Yulman SE, kasi penagihan kantor SAMSAT Painan pada 21 april 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa kantor SAMSAT Painan juga melakukan strategi lain dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pesisir Selatan yaitu dengan melakukan sosialisasi, melakukan penagihan terhadap kendaraan bermotor yang tidak terdaftar ulang dan melakukan razia. Namun dalam pelaksanaan razia yang dilakukan, peneliti melihat bahwa

pelaksanaannya tidak dilaksanakan secara merata di daerah Kabupaten Pesisir Selatan tetapi, dilaksanakan di beberapa daerah saja. Sehingga peneliti melihat banyak masyarakat yang tidak membayar pajak dikarenakan tidak adanya razia di daerahnya.

Berdasarkan beberapa strategi yang dilakukan oleh Kantor SAMSAT Painan di atas, Kantor SAMSAT Painan mampu meningkatnya pendapatan pajak kendaraan bermotor dari tahun ke tahun di Kabupaten Pesisir Selatan. Namun dalam pelaksanaan strategi tersebut pihak SAMSAT Painan masih mengalami beberapa kendala lainnya dalam penerapan strategi yang mereka lakukan. Hal ini sesuai yang diungkapkan oleh bapak Yulman Se, Kasi Penagihan Kantor SAMSAT Painan.

“...kami mengalami kendala dalam sumber daya manusia, dimana kami kekurangan tenaga kreatif untuk mengelola media sosial dalam melakukan sosialisasi mengenai pajak kendaraan bermotor di media sosial”.<sup>17</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa Kantor SAMSAT Painan mengalami kendala terhadap sumber daya manusia. Dimana kantor SAMSAT Painan kekurangan tenaga kreatif untuk mengelola media sosial dalam melakukan sosialisasi mengenai pajak.

Berbeda dengan strategi yang dilakukan oleh kantor SAMSAT Padang. Strategi yang dilakukan oleh kantor SAMSAT Painan lebih sedikit di bandingkan yang dilakukan oleh kantor SAMSAT Padang. Adapun strategi oleh kantor SAMSAT Padang yang tidak dilakukan oleh kantor SAMSAT Painan antara lain, adanya pelaksanaan SAMSAT *drive thru* yang merupakan pembayaran PKB cukup di atas

---

<sup>17</sup> Wawancara dengan bapak Yulman SE, kasi penagihan Kantor SAMSAT Painan 6 mei 2021



kendaraan tanpa harus turun dari kendaraan yang dikendarai oleh masyarakat yang mau membayar PKB, kemudian ada SAMSAT *quick response (SQR)* yang merupakan pelayanan jeput bola yang datang langsung ke tempat wajib pajak yang mau melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, serta ada SAMSAT gerai yang merupakan pelayanan pembayaran PKB yang dapat dilakukan di sentra-sentra perbelanjaan yang memungkinkan wajib pajak dapat melakukan transaksi sambil berbelanja.

Berdasarkan fenomena yang telah peneliti jabarkan di atas dapat dilihat bahwa Kantor SAMSAT Painan mampu meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pesisir Selatan dari tahun ke tahun. Hal ini tidak terlepas dari strategi yang dilakukan oleh Kantor SAMSAT Painan, meskipun pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pesisir Selatan meningkat dari tahun ke tahun, namun sebenarnya peningkatan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pesisir Selatan masih bisa lebih tinggi seharusnya jika dilihat dari rasio kepatuhan wajib pajak yang masih rendah. Sehingga peneliti berasumsi bahwa strategi yang dijalankan oleh Kantor SAMSAT Painan belum berjalan dengan maksimal. Hal tersebut tidak terlepas dari kendala yang dialami oleh Kantor SAMSAT Painan. Oleh karena itu peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai bagaimana pelaksanaan strategi Kantor sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Painan dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pesisir Selatan

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka, rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana Pelaksanaan Strategi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu

Atap (SAMSAT) Painan Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Pesisir Selatan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang pelaksanaan strategi yang dilakukan oleh kantor sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Painan dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pesisir Selatan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan tambahan serta dapat dijadikan sebagai referensi penelitian yang relevan untuk penelitian selanjutnya terkait permasalahan penelitian ini.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan menjadi sumbangan pemikiran bagi Kantor SAMSAT Painan dalam melaksanakan strateginya untuk meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pesisir Selatan dan sebagai pedoman bagi instansi pelayanan pajak lainnya dalam menentukan strateginya.

