

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber-sumber pendapatan daerah sangat dibutuhkan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan suatu daerah. Pendapatan daerah yang optimal perlu diwujudkan untuk mendukung kemandirian pelaksanaan otonomi daerah. Pendapatan daerah dapat bersumber dari Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pendapatan Asli Daerah dapat bersumber dari hasil pajak daerah, salah satunya adalah Pajak Daerah Tingkat I (Provinsi). Diantara pajak yang menjadi hak Pemerintah Daerah Tingkat I salah satunya adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak pusat yang diserahkan kepada daerah yang diatur melalui Peraturan Pemerintah tentang pajak daerah. Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan pertimbangan keuangan, dimana dasar pengenaan ini selalu ditinjau kembali setiap tahun. Keputusan mengenai dasar pengenaan PKB selanjutnya ditetapkan dengan keputusan gubernur. Gubernur daerah provinsi juga dapat menetapkan dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor untuk kendaraan bermotor yang belum tercantum dalam Keputusan Dalam Negeri.

Pajak kendaraan bermotor dipungut di wilayah tempat kendaraan bermotor terdaftar. Substansi aktivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor adalah pelayanan kepada wajib pajak untuk dapat melakukan kewajiban membayar pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor. Dalam memberikan pelayanan tersebut, sesuai

dengan regulasi yang telah ditetapkan maka ujung tombak pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah tiga unsur yang bekerja sama dalam satu wadah yang disebut SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yang terdiri dari unsur Kepolisian, Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda), dan Jasa Raharja. Namun, dalam proses pemungutan pajak kendaraan bermotor saat ini masih belum optimal karena masih rendahnya partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu. Hal ini disebabkan oleh banyak faktor, antara lain kurang giatnya aparat dalam melakukan penagihan, sikap apatis dari masyarakat dalam membayar pajak, dan jauhnya lokasi pembayaran pajak dari tempat domisili wajib pajak. Selain itu, mekanisme dan proses administrasi yang lama juga meningkatkan keengganan masyarakat untuk membayar pajak.

Berdasarkan permasalahan tersebut, pemerintah mengupayakan adanya perbaikan mekanisme untuk mempermudah proses pembayaran pajak. Fasilitas ini diharapkan dapat mengimbangi kecenderungan masyarakat yang terus meningkat dalam menggunakan kendaraan bermotor. Mobilitas yang meningkat tersebut akan memungkinkan terjadinya kendala bagi wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Oleh karena itu, perlu diupayakan berbagai kemudahan dalam pembayaran pajak. Fitur tersebut mempermudah wajib pajak untuk membayar pajak yakni layanan.

SAMSAT Kota Padang menerbitkan program layanan inovasi yang berorientasi kepada masyarakat, khususnya kepada wajib pajak yaitu program inovasi layanan SAMSAT *Corner*. Layanan SAMSAT *Corner* cukup unik karena letak keberadaannya di pusat perbelanjaan. Layanan ini berdiri semenjak akhir tahun 2015.

Ini merupakan salah satu upaya dari Badan Pendapatan Daerah untuk mempermudah masyarakat dalam hal pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan).

Tujuan layanan SAMSAT *Corner* memberikan pelayanan yang lebih baik sesuai dengan keinginan masyarakat. Dengan adanya layanan ini wajib pajak tidak perlu melalui proses yang panjang, waktu yang lama untuk membayar pajak. Layanan ini dapat mengurangi antrean dan mempercepat wajib pajak dalam mengurus pajak kendaraan bermotor sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia No 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor dalam pasal 22 tentang peningkatan kualitas pelayanan kantor SAMSAT.

Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui keberadaan layanan SAMSAT *Corner* dan prosedur pelaksanaan pembayarannya. Oleh karena itu, penulis ingin memperkenalkan kepada masyarakat mengenai layanan ini. Sehingga masyarakat dengan mudah dapat mengetahui cara membayar pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT *Corner*. Berdasarkan uraian yang dikemukakan tersebut, penulis tertarik membahas masalah ini untuk disajikan dalam pelaporan Tugas Akhir dengan mengangkat topik: **“PROSEDUR PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) MELALUI LAYANAN SAMSAT CORNER PADA SAMSAT KOTA PADANG”**

1.2 Rumusan Masalah

Dalam pengamatan pada Kantor SAMSAT ini, penulis ingin mengetahui beberapa hal mengenai sistem pembayaran layanan SAMSAT *Corner*.

1. Bagaimana Prosedur penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT *Corner* pada SAMSAT Kota Padang?
2. Bagaimana cara perhitungan pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT *Corner* pada SAMSAT Kota Padang?
3. Apa saja keuntungan dan kendala dari pemungutan pajak kendaraan bermotor yang ditemui pada layanan SAMSAT *Corner* pada SAMSAT Kota Padang?
4. Apa saja upaya-upaya untuk mengatasi kendala yang terjadi pada pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT *Corner* pada SAMSAT Kota Padang?

1.3 Tujuan Pengamatan

Tujuan yang ingin diketahui penulis dalam pengamatan ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui mekanisme pembayaran pada layanan SAMSAT *Corner* pada SAMSAT Kota Padang.
2. Untuk mengetahui perhitungan pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT *Corner* pada SAMSAT Kota Padang.
3. Untuk mengetahui keuntungan dan hambatan-hambatan yang dialami dengan adanya layanan ini, baik oleh masyarakat maupun SAMSAT.

4. Untuk mengetahui apa saja upaya dalam mengatasi hambatan pada pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT *Corner* pada SAMSAT Kota Padang.

1.4 Metode Pengamatan

Pengamatan ini dilaksanakan selama 40 hari kerja yang berlokasi pada Kantor Unit Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) yang berlokasi Jalan Asahan Nomor 2 Kecamatan Padang Barat, Rimbo Kaluang, Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat, Indonesia, dengan nomor telpon: 0751 7051536

1.4.1 Desain Pengamatan

Dalam tugas akhir ini menggunakan desain pengamatan berupa observasi. Observasi dilakukan dengan cara mengamati penarikan pajak kendaraan bermotor dengan layanan SAMSAT *Corner* dan melakukan wawancara dengan wajib pajak yang melakukan pembayaran maupun petugas UPT penarikan pajak kendaraan bermotor.

1.4.2 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang didapat dari hasil pengamatan langsung dari obyek yang di amati dan merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan. Data ini berupa urutan dalam proses pelayanan pembayaran pajak, keuntungan dan kendala dengan adanya

layanan SAMSAT *Corner*, dan kualitas pelayanan yang di berikan pada layanan ini.

2. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu sumber lain yang berkaitan dengan pengamatan. Data Sekunder merupakan sumber pengamatan yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data Sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Data ini berupa sejarah berdirinya kantor SAMSAT, Struktur Organiasinya serta data yang di dapat dari petugas pengadministrasi pelayanan dan kepala seksi pajak kendaraan bermotor.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengamatan ini, Penulis menggunakan beberapa metode sebagai berikut:

1. Observasi

Obeservasi menurut Arikunto (2006:124), obeservasi adalah pengumpulan data atau keterangan yang harus dijalankan dengan melakukan usaha-usaha pengamatan secara langsung ke tempat yang akan di selidiki. Penulis melakukan pengamatan megenai prosedur penerimaan pajak kendaraan bermotor pada layanan SAMSAT *Corner* SAMSAT Padang yang dimulai dari tanggal 23 Desember 2017-10 Februari 2018. Pengamatan terhadap prosedur dan pelayanan pada layanan SAMSAT *Corner* untuk mengetahui bagaimana prosedur yang diterapkan di layanan tersebut.

2. Wawancara

Lincoln dan Guba dalam Lexy J. Moleong (2007) mendefinisikan wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, motivasi, perasaan yang dilakukan antara dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai. Penulis melakukan wawancara mengenai prosedur pelaksanaan penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT *Corner* dengan narasumber yang kompeten dibidangnya, dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan petugas UPT pajak kendaraan bermotor sebanyak 7 orang dan juga melakukan wawancara dengan 15 WP tentang pelayanan SAMSAT *Corner* pada SAMSAT Padang. Pengamatan ini yang dimulai dari tanggal 23 Desember 2017-10 Februari 2018 dengan tujuan untuk mengetahui prosedur yang diterapkan di layanan tersebut sudah sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan magang ini dibagi atas 5 (lima) bab yang mana di setiap bab terdiri dari sub-sub bab yang menjadi satu kesatuan kerangka karangan pemahaman masalah dengan rincian sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan pengamatan, metode pengamatan, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini menjelaskan secara teori mengenai definisi pajak, fungsi pajak, jenis pajak, asas-asas pemungutan pajak, sistem pemungutan pajak, definisi pajak kendaraan bermotor, sejarah pajak kendaraan bermotor, objek, subjek dan wajib pajak kendaraan bermotor, jenis kendaraan bermotor, dasar pengenaan, tarif, cara perhitungan pajak kendaraan bermotor, penetapan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor, penagihan dan penghapusan pajak kendaraan bermotor, keberatan dan banding kendaraan bermotor serta sanksi atas pajak kendaraan bermotor.

BAB III Gambaran Umum Institusi

Bab ini berisikan tentang gambaran umum SAMSAT Kota Padang, sejarah umum SAMSAT Kota Padang, serta gambaran operasi dan struktur organisasi SAMSAT Kota Padang.

BAB IV Pembahasan

Bab ini merupakan inti dari penulisan, memuat pelayanan SAMSAT *Corner* terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Kota Padang.

BAB V Penutup

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang bermanfaat untuk dapat dipertimbangkan dalam rangka penerapan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan layanan SAMSAT *Corner*.