

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peranan pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap kontribusi pendapatan negara, selain berpengaruh pada penerimaan non-pajak yang juga memegang peranan penting. Karena pajak merupakan sumber pendapatan terbesar, maka pengelolaan yang cermat dan efisien sangat penting agar manfaatnya dapat dioptimalkan. Perpajakan memegang peranan penting dalam pembangunan negara, terutama dalam rangka peningkatan pendapatan negara. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan jenis pajak yang memberikan kontribusi besar terhadap penerimaan negara, khususnya sebagai sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan dampak yang cukup signifikan. PKB memiliki potensi besar untuk menghasilkan pendapatan yang substansial karena transportasi saat ini telah menjadi kebutuhan esensial bagi seluruh masyarakat (Bintary, 2020).

Sebagai pajak yang dikenakan pada setiap kendaraan bermotor yang beroperasi di daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah salah satu pilar pendapatan yang stabil dan berkelanjutan bagi pemerintah daerah. Setiap kendaraan bermotor yang terdaftar diwajibkan membayar PKB sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kontribusi PKB terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) sangat vital karena jumlah kendaraan bermotor yang ada sangat melimpah dan terus mengalami peningkatan tiap tahunnya. Selaras dengan hal tersebut, pendapatan PKB dapat berperan dalam mendukung pendanaan berbagai program dan proyek pembangunan yang menjadi prioritas daerah, seperti perbaikan infrastruktur transportasi, perbaikan jalan, dan penyediaan fasilitas umum lainnya. Karena alasan ini, PKB bisa dipertimbangkan sebagai sumber pendapatan yang sangat penting bagi pemerintah daerah, dan penanganan pajak yang efisien akan membawa dampak positif pada perkembangan dan kesejahteraan komunitas di wilayah tersebut.

Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 1 tahun 2023 menjadi pedoman dalam pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Provinsi DKI Jakarta. PKB diberlakukan pada berbagai jenis kendaraan bermotor yang beroperasi di jalan darat, termasuk kendaraan gandeng, kendaraan berat dan besar yang menggunakan roda dan mesin yang tidak permanen, dan kendaraan bermotor yang beroperasi di atas air. Dengan diterapkannya PKB, Pemprov DKI Jakarta bisa memperoleh pendapatan yang cukup besar. Pajak adalah sumber pendapatan lokal yang merupakan milik daerah yang dapat digunakan untuk mendanai berbagai program atau proyek konstruksi, seperti perbaikan infrastruktur jalan, perbaikan transportasi umum, dan pengembangan fasilitas umum lainnya. Oleh karena itu pemberlakuan PKB dalam peraturan ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pendapatan daerah dan mempengaruhi keputusan masyarakat mengenai kepemilikan kendaraan bermotor (Sholeha Baqiyatus & Razikin, 2021).

Maka dari itu, sebagai seseorang yang sah secara hukum sebagai wajib pajak, masyarakat Indonesia memiliki kewajiban yang mengikat untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajak. Dasar konstitusional untuk kewajiban ini diatur dalam Pasal 23A UUD 1945. Dalam konteks ini, membayar pajak oleh warga negara dianggap sebagai upaya memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan Pasal 30 ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945, yang mengharuskan setiap warga negara untuk berpartisipasi dalam pertahanan dan keamanan negara. Pada tingkat konstitusional, Pasal 23A UUD 1945 secara tegas menegaskan bahwa setiap warga negara bertanggung jawab untuk membayar pajak. Lebih lanjut, kewajiban ini juga memiliki implikasi penting terkait partisipasi masyarakat negara dalam menjaga keamanan serta pertahanan negara. (Sriyanto, 2021)

Kepatuhan Wajib Pajak mengacu pada perilaku patuh dan sadar dalam menaati peraturan yang berkaitan dengan pembayaran dan pelaporan pajak, baik secara berkala maupun tahunan. Dalam konteks Pendapatan Asli Daerah (PAD), peranannya sangat penting. Dengan memenuhi kewajiban pembayaran pajak dan pelaporan secara tepat, pemerintah daerah dapat meningkatkan pendapatannya. Dengan demikian, pendapatan asli daerah yang cukup dan

stabil memungkinkan pemerintah mengalokasikan dana yang cukup untuk membiayai berbagai proyek pembangunan infrastruktur, memberikan pelayanan publik, mendukung kesejahteraan sosial, meningkatkan sektor pendidikan, dan mendukung sektor vital lainnya.

Tetapi isu kepatuhan wajib pajak merupakan permasalahan yang sering timbul, tidak hanya di negara-negara maju melainkan juga di Republik Indonesia juga merasakan hal yang sama. Salah satu kendala yang sering muncul adalah rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. perpajakan mereka, yang bisa terlihat dari tindakan seperti penghindaran, pengelakan, dan kelalaian dalam membayar pajak.

Tabel 1. 1 Data Jumlah Kendaraan Bermotor Di DKI Jakarta Tahun 2019-2022

JENIS KENDARAAN	JUMLAH KENDARAAN BERMOTOR MENURUT JENIS KENDARAAN (UNIT) DI PROVINSI DKI JAKARTA				
	2018	2019	2020	2021	2022
MOBIL PENUMPANG	3.082.616	3.310.426	3.365.467	3.544.491	3.766.059
BUS	33.419	34.905	35.266	36.339	37.180
TRUK	631.156	669.724	679.708	713.059	748.395
SEPEDA MOTOR	15.037.359	15.868.191	16.141.380	16.711.638	17.304.447
JUMLAH	22.498.322	23.863.396	24.266.996	25.263.077	26.370.535

Sumber: Kepolisian Republik Indonesia (Korlantas POLRI) (BPS DKI Jakarta),
Tahun 2023

Tabel 1. 2 Data Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di DKI Jakarta Tahun 2018-2022

TAHUN	TARGET	REALISASI
2018	8 triliun	5,69 triliun
2019	8,8 triliun	8,4 triliun
2020	9,5 triliun	7,87 triliun
2021	8,8 triliun	8,53 triliun
2022	9 triliun	8,62 triliun

Sumber: Bapenda Jakarta (Diolah oleh penulis tahun 2023)

Dengan merujuk pada data dari Badan Pusat Statistik DKI Jakarta, dapat disimpulkan bahwa jumlah kendaraan bermotor di Provinsi DKI Jakarta mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Angka produksi kendaraan bermotor dalam negeri juga menunjukkan tren kenaikan yang berkelanjutan dari tahun ke tahun, mencerminkan pertumbuhan kepemilikan kendaraan bermotor yang terus meningkat. Hal tersebut berdasarkan pada Tabel 1.1 yaitu data jumlah kendaraan bermotor di DKI Jakarta yang terus mengalami kenaikan dari tahun 2018 hingga tahun 2022 dengan kenaikan hingga 1 juta unit kendaraan bermotor setiap tahunnya. Seiring meningkatnya jumlah kepemilikan kendaraan bermotor, terjadi pula peningkatan pada jumlah objek wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Kenaikan objek wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) seharusnya diikuti dengan peningkatan tingkat kepatuhan mereka. Namun berdasarkan pada Tabel 1.2 yang terjadi pada penerimaan PKB di Jakarta pada tahun 2018 hingga 2022 tidak stabil seperti pada tahun 2019 mengalami kenaikan namun pada tahun 2020 mengalami penurunan yang drastis hal tersebut didasarkan pada faktor terjadinya pandemi covid-19. Hal yang perlu diperhatikan juga pada realisasi penerimaan PKB yang tidak pernah sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

**Tabel 1. 3 Data Objek Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Barat
Tahun 2018-2021**

NO	JENIS	2018		2019		2020		2021	
		PASIF	AKTIF	PASIF	AKTIF	PASIF	AKTIF	PASIF	AKTIF
		KBM							
1	SEDAN DAN SEJENISNYA	29.171	32.642	29.620	29.733	29.962	23.015	28.567	21.807
2	JEEP SEGALA MERK	10.488	36.898	10.320	37.495	12.450	33.976	11.711	35.700
3	MINI BUS, MICRO BUS	67.445	260.461	65.017	265.566	89.424	233.423	83.828	242.022
4	PICK UP, LIGHT TRUCK, TRUCK D	21.106	26.610	21.119	25.777	22.329	22.509	228.604	22.252
5	BT WAGON, WAGON, BOX, DELIV	7.728	29.364	7.840	29.274	8.427	27.268	8.721	27.096
6	DUM TRUCK, TRUCK TANGKI DA	4.681	4.151	4.835	3.883	5.038	3.604	5.106	3.506
7	OTOLET/OPELET, MICROLET	723	1.873	688	1.737	950	1.413	985	1.292
8	KENDARAAN BERMOTOR RODA 7	1.785	2.825	2.145	2.443	2.724	1.684	3.082	1.347
9	S E P E D A M O T O R	980.023	788.281	1.051.587	787.330	1.230.300	646.540	1.292.712	640.742
10	ALAT-ALAT BERAT	4.258	7.826	4.382	8.084	4.885	7.396	5.029	7.707
	T O T A L	1.127.408	1.190.931	1.197.553	1.191.322	1.406.489	1.000.828	1.668.345	1.003.471

Sumber: Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta, tahun 2023

Hal tersebut juga selaras dengan Tabel 1.3 Data Objek Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Barat pada tahun 2018 – 2021 yang mana terlihat pasif artinya belum memperpanjang masa pajaknya sedangkan aktif artinya sudah memperpanjang masa pajaknya, dimana dalam tabel tersebut dapat diketahui bahwa sepanjang tahun 2018 – 2021 setiap tahunnya terjadi peningkatan pasif

objek pajak kendaraan bermotor yang artinya setiap tahun terus mengalami peningkatan tindak ketidakpatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar pajak banyak disebabkan oleh beberapa hal misalnya karena pelayanan yang berbelit serta jarak tempuh wajib pajak ke Kantor Samsat yang cukup jauh menyebabkan maraknya penggunaan jasa calo yang perlu menguras banyak uang.

Kegagalan meningkatkan laju produktivitas pajak berpotensi melemahkan upaya pemerintah dalam meningkatkan produktivitas pajak di daerah. Untuk meningkatkan pendapatan daerah melalui PKB diperlukan praktek usaha yang lebih efisien. Oleh karena itu, Kantor Samsat sebagai instansi pemerintah mempunyai sikap aktif dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat umum. Artinya, mereka harus memberikan bantuan kepada warga yang memanfaatkan pelayanan terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor. Salah satu inovasi yang mungkin dapat diterapkan adalah dengan memasukkan Pembayaran Elektronik ke dalam proses pembayaran PKB.

Salah satu bentuk inovasi tersebut disebut sebagai E-Samsat, yang diperkenalkan pada tanggal 22 Juni 2016 dalam rangka Hari Ulang Tahun (HUT) Jakarta. Layanan sistem E-SAMSAT ini dapat dijangkau melalui situs web E-Samsat di <https://e-samsat.id>. Sistem E-Samsat ini terkoneksi dengan jaringan internet selama 24 jam, mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tanpa perlu menghadiri antrean di Kantor Bersama SAMSAT. Dengan demikian, E-Samsat juga memberikan kenyamanan bagi wajib pajak karena memungkinkan pembayaran tanpa menggunakan uang tunai. Hingga saat ini, setidaknya delapan bank telah berkolaborasi dalam program ini, yaitu Bank DKI, BCA, BRI, Bank Danamon, Bank BTN, MayBank, dan Bank CIMB (Belarminus, 2016). Kepala Korps Lalu Lintas Polri, Inspektur Jenderal Royke Lumowa, turut menjelaskan mengenai implementasi E-Samsat tersebut yang mana bertujuan unntuk menghindari maraknya terjadi pungutan liar sebab dengan adanya inovasi ini proses pembayaran secara elektronik (online) dan tidak melibatkan transaksi tunai di kantor Samsat atau berinteraksi langsung dengan

petugas (Aszhari, 2017). Salah satu kekurangan dalam layanan implementasi E-Samsat di Provinsi DKI Jakarta bahwa sistem tersebut meminta wajib pajak untuk mendatangi kantor Samsat lagi guna melakukan pengesahan bukti pembayaran. Ini sebagian besar tidak sesuai dengan konsep inti E-Samsat, yang seharusnya memungkinkan proses yang sepenuhnya elektronik tanpa perlu kembali ke kantor Samsat untuk mendapatkan pengesahan. Praktik ini dapat mengurangi insentif wajib pajak untuk menggunakan E-Samsat karena hampir tidak ada perbedaan dengan pengalaman Samsat konvensional (Saragih et al., 2019).

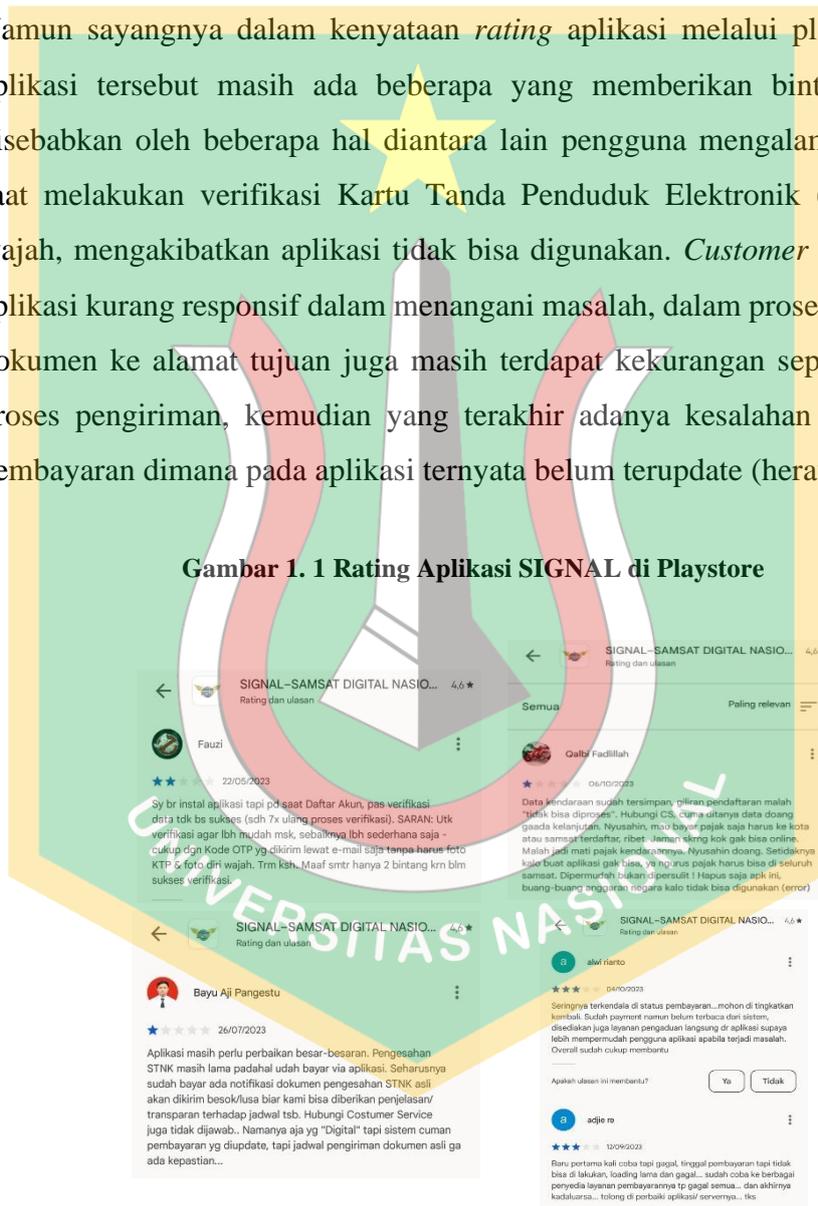
Oleh sebab itu, Pemerintah memperkenalkan aplikasi pembayaran PKB berbasis digital bernama SIGNAL (Samsat Digital Nasional). Aplikasi ini diluncurkan pada 22 September 2021 setelah melalui masa uji coba yang dimulai pada 21 Juni 2021. Muhammad Taslim Chaeruddin, Kepala Subdirektorat Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Korps Lalu Lintas Polri, menyatakan bahwa implementasi Aplikasi SIGNAL telah direncanakan sejak tahun 2014. Rencana ini sejalan dengan pengembangan teknologi *Electronic Traffic Lawforce Enforcement (ETLE)*. Aplikasi SIGNAL bertindak sebagai platform yang memungkinkan verifikasi dan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahunnya, selain itu, melalui aplikasi ini juga dapat dilakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana untuk Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Dalam hal ini, Aplikasi SIGNAL mencakup fungsi yang lebih luas daripada E-Samsat, yang sebelumnya berbasis web, sementara SIGNAL adalah aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal di perangkat (Wicaksono, 2021).

Secara digital, Aplikasi SIGNAL telah meningkatkan kecanggihan dengan mengintegrasikan database kendaraan bermotor dari Polri, database pusat kependudukan yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, serta sistem informasi pajak kendaraan bermotor yang dikelola oleh masing-masing Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi. Dalam Aplikasi SIGNAL, pengguna juga diminta untuk melakukan verifikasi identitas pemilik kendaraan dengan cara

membandingkan wajah pemilik kendaraan sesuai dengan data yang tercatat pada Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik.

Pelayanan pembayaran PKB melalui Aplikasi SIGNAL ini tujuan utamanya yaitu untuk memberikan pelayanan prima kepada publik dan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada masyarakat karena dengan adanya aplikasi tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam membayar pajak. Namun sayangnya dalam kenyataan *rating* aplikasi melalui playstore pada aplikasi tersebut masih ada beberapa yang memberikan bintang 1 yang disebabkan oleh beberapa hal diantaranya lain pengguna mengalami kegagalan saat melakukan verifikasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dan wajah, mengakibatkan aplikasi tidak bisa digunakan. *Customer Service* pada aplikasi kurang responsif dalam menangani masalah, dalam proses pengiriman dokumen ke alamat tujuan juga masih terdapat kekurangan seperti lamanya proses pengiriman, kemudian yang terakhir adanya kesalahan pada proses pembayaran dimana pada aplikasi ternyata belum terupdate (herawati, 2021).

Gambar 1. 1 Rating Aplikasi SIGNAL di Playstore



Sumber: Playstore aplikasi SIGNAL

Dalam praktiknya, setelah adanya terobosan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi atau website, nyatanya masih terdapat pungutan liar, Pada bulan September 2021, Aktivis Anti Korupsi, Emerson Yuntho,

mengungkapkan dugaan adanya praktik pungutan liar (pungli) yang terjadi saat melakukan pembayaran pajak dan perpanjangan STNK untuk mobil dan sepeda motor di Kantor Samsat Kebon Nanas, Jakarta Timur. Emerson mencatat bahwa ada beberapa lokasi di Samsat Kebon Nanas di mana pungli diduga terjadi. Di tiap lokasi tersebut, jumlah retribusi yang diminta sekitar Rp. 20 ribu. Dugaan pungli pertama adalah terkait dengan proses pemeriksaan fisik kendaraan bermotor, dimana ada petugas yang meminta uang sebesar Rp. 20 ribu tanpa memberikan bukti resmi. Seharusnya, layanan ini seharusnya disediakan tanpa biaya tambahan. Selanjutnya, menurut Emerson, praktik pungli juga terjadi dalam proses legalisasi hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor, yang seharusnya juga tidak memerlukan biaya tambahan. Namun, petugas di sana meminta retribusi kepada pengendara. Selain itu, titik pungutan liar lainnya terjadi saat masyarakat mendaftarkan perpanjangan STNK, di mana petugas meminta uang sebesar Rp. 20 ribu kepada mereka yang tidak membawa surat kuasa dari pemohon. Emerson mengungkapkan bahwa tindakan pungutan liar di dalam Samsat telah merusak reputasi Samsat dan institusi kepolisian secara menyeluruh. Meskipun nominalnya tergolong kecil, namun dengan tingginya jumlah pelanggan di Samsat, jumlah pungutan yang berhasil dikumpulkan oleh petugas dapat menjadi signifikan (F. A. Setyawan, 2021).

Adanya pungutan liar juga dirasakan di area Samsat Jakarta Barat. Pungutan liar ini di keluhkan masyarakat yang akan mengurus perpanjangan STNK. Berdasarkan pada investigasi Pos Kota, menemukan bahwa adanya pungutan liar dimana petugas oknum bagian arsip Polri yang beralasan biaya tersebut untuk administrasi tanpa memberikan bukti resmi dengan memungut Rp10 ribu (Fatoni, 2022). Adapun berdasarkan pada Head Topics Indonesia pada tahun 2023, seorang penduduk Kalideres menghadapi praktik pungutan liar dalam proses pengurusan surat tanda nomor kendaraan (STNK) di Kantor Samsat Jakarta Barat. Yang mana saat itu ia dimintai untuk membayar sejumlah uang Rp 30 ribu (Longdong, 2023).

Dengan mempertimbangkan hal-hal tersebut, penulis merasa tertarik untuk mengeksplorasi penelitian dengan judul **“Inovasi Aplikasi Sistem**

Administrasi Manunggal Satu Atap Digital Nasional Dalam Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Jakarta Barat Tahun 2023”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan yang telah diberikan dalam pendahuluan penelitian ini, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana inovasi aplikasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap digital nasional dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jakarta Barat Tahun 2023?”

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan merujuk pada konteks yang telah dijelaskan, tujuan utama dari penelitian ini yaitu guna memahami inovasi aplikasi Samsat Digital Nasional dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Jakarta Barat Tahun 2023.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan menjadi referensi dan kontribusi bagi perkembangan ilmu administrasi publik dalam konteks Inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital.

1.4.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan mampu meluaskan pengetahuan dan wawasan penulis terkait Inovasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang menggunakan Samsat Digital Nasional (SIGNAL).

2) Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi yang berharga dalam mengembangkan teori terkait dengan inovasi

pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL).

3) Bagi Kantor Samsat Jakarta Barat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan dan memberikan masukan yang berharga bagi Kantor Samsat Jakarta Barat dalam penyelenggaraan pembayaran PKB Samsat berbasis digital menggunakan Aplikasi SIGNAL.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian Inovasi Aplikasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Digital Nasional Dalam Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Barat, disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis menyajikan informasi terkait dengan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik dari aspek teoritis maupun praktis, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, penulis menyajikan tinjauan pustaka atau studi literatur sebagai pedoman atau acuan untuk mendukung dan memberikan dasar teoritis dalam pelaksanaan penelitian serta kerangka pemikiran atas dimensi dari para ahli sebagai alur berpikir menjadikan sebuah dasar penelitian yang dilakukan oleh penulis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menerangkan sebuah metode penelitian yang digunakan dan menjelaskan sebuah pendekatan serta jenisnya. Kemudian penulis juga mengemukakan lokasi penelitian yang diteliti, bagaimana metode penelitian yang akan digunakan, teknik

pengumpulan data, serta teknik analisis data yang akan diterapkan dalam penelitian ini.

BAB IV

: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

merupakan bagian mengenai hasil analisis yang dilakukan oleh penulis secara mendalam terhadap suatu permasalahan yang menjadi fokus dan temuan dalam penelitian yang telah dilakukan. Pada bab ini mencakup, gambaran umum dari lokasi penelitian yang dilakukan, menyajikan hasil penelitian yang telah dilakukan dan melakukan pembahasan secara mendalam terhadap temuan-temuan yang ditemukan dalam penelitian ini.

BAB V

: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini, penulis akan menjelaskan simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan analisis pembahasan mendalam serta menjabarkan saran dan rekomendasi untuk dapat meningkatkan penggunaan Aplikasi SIGNAL guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

