

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Penerimaan negara yang didapat dari sektor pajak merupakan salah satu potensi sumber pemasukan terbesar untuk pembangunan daerah. Sejalan dengan Suryadi & Subardjo (2019) yang menyatakan bahwa sumber penerimaan negara dari sektor perpajakan memiliki peran dan kontribusi yang signifikan terhadap negara. Hal tersebut didukung pula dengan pernyataan Kemenkeu bahwa mayoritas pendapatan negara berasal dari pajak, pada tahun 2022 penerimaan pajak berkontribusi sebesar 65,37% dari total penerimaan negara.

Sumber penerimaan negara yang dipungut dari masyarakat dan merupakan suatu kewajiban yang bersifat memaksa guna menunjang pembangunan nasional bagi masyarakat Indonesia ialah pajak. Sebagai penompang pembangunan dan sumber pendapatan, pajak daerah tentunya memainkan peran yang sangat penting. Hasil dari pajak daerah ini nantinya digunakan untuk membiayai kebutuhan umum daerah. Dalam rangka pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan daerah yang baik, Engkus et al. (2019) menyatakan bahwa daerah perlu mempunyai kemampuan dalam mencukupi kebutuhan keuangan untuk daerah itu sendiri. Maka dari itu, setiap daerah didorong untuk berinovasi untuk memaksimalkan capaian penerimaan pendapatan daerah yang optimal. Pemungutan pajak daerah oleh pemerintah

daerah provinsi maupun kabupaten/ kota diatur oleh Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah.

Di Jawa Barat, proses pemungutan dan pengelolaan pajak daerah dilaksanakan oleh BAPENDA JABAR (Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat) yang proses pelaksanaan pelayanannya dilakukan oleh tiap-tiap PPPD (Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah) diantaranya PPPD Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, PPPD Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan, dan PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta yang bertugas dalam pengumpulan Pajak Daerah di Kota Bandung.

Salah satu sumber dana pajak yang kontribusinya berpotensi cukup besar terhadap pajak daerah ialah pajak kendaraan bermotor. Potensi pendapatan daerah ini dapat digali melalui pajak kendaraan bermotor yang dipengaruhi oleh peningkatan jumlah kendaraan bermotor. Kota Bandung adalah salah satu kota di Provinsi Jawa Barat yang tingkat mobilitas masyarakatnya dalam menggunakan alat transportasi cukup tinggi, banyaknya jumlah kendaraan bermotor diharapkan bisa meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, sejalan dengan pendapat Tiawan et al. (2020) bahwasanya jumlah kendaraan bermotor, jumlah penduduk dan kebijakan pemerintah dapat mempengaruhi penerimaan PKB. Oleh sebab itu, menurut Ruma & Jamal dalam Suharyadi et al. (2019) dikatakan bahwa pajak kendaraan bermotor ini menjadi salah satu sumber keuangan daerah yang pengelolaannya mesti dijalankan dengan serius.

Diharapkan dengan penggunaan kendaraan bermotor yang cukup tinggi maka kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak juga meningkat sehingga nantinya mengoptimalkan peningkatan potensi penerimaan dari Pajak Kendaraan Bermotor Kota Bandung. Tetapi, walaupun dengan penerimaan pajak kendaraan bermotor yang cukup tinggi, pada nyatanya belum semua masyarakat patuh dan taat dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Didasarkan pada data yang peneliti peroleh dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat, masih banyak unit kendaraan di Kota Bandung yang tercatat tidak melakukan kewajiban membayar pajak.

**Tabel 1.1**  
**Rasio Kepatuhan Wajib Pajak PPPD Wilayah Kota Bandung III**  
**Soekarno Hatta**

| Tahun | Jumlah KBM | Bayar   | Persentase |
|-------|------------|---------|------------|
| 2019  | 519.528    | 370.234 | 71,26%     |
| 2020  | 460.464    | 327.894 | 71.21%     |
| 2021  | 459.276    | 322.843 | 70.29%     |
| 2022  | 465.974    | 325.761 | 70.06%     |

Sumber: BAPENDA Provinsi Jawa Barat

Tabel diatas menunjukkan bahwa rasio kepatuhan masyarakat di wilayah Kota Bandung III dengan persentase yang membayar pajak selalu menurun setiap tahunnya. Hal tersebut mengindikasikan bahwa persentase wajib pajak yang tidak patuh mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Dimana persentase jumlah wajib pajak yang membayar pajak terendah terjadi

pada tahun 2022 sebesar 70.06%. Dapat disimpulkan bahwa kondisi di atas menunjukkan masih sangat banyak wajib pajak yang tidak membayarkan pajaknya dengan tepat waktu sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan. Hal tersebut menurut Yahya et al. (2021) diindikasikan karena kurangnya optimalisasi pelaksanaan program kebijakan pelayanan publik di PPPD Wilayah Kota Bandung III sehingga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, karena meskipun terdapat berbagai inovasi program kebijakan masih saja tetap banyak wajib pajak yang tidak membayarkan pajaknya.

Pelayanan yang diberikan oleh negara atau badan usaha milik negara pada masyarakat yang dilakukan guna terpenuhinya kebutuhan dasar dalam menciptakan masyarakat yang sejahtera disebut dengan pelayanan publik menurut Nurcholis et al. (2015). Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan, Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat melalui Samsat PPPD Wilayah Kota Bandung III dituntut untuk bisa memberikan inovasi sebagai jawaban terhadap tanggapan dari permasalahan yang berada di masyarakat.

Samsat ialah suatu sistem kerjasama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja dengan beberapa jenis pelayanan terdiri dari menerbitkan STNK (Surat tanda nomor kendaraan), TKB (Tanda kendaraan bermotor), PKB (Pemungutan pajak kendaraan bermotor), BPKB (Bea balik nama kendaraan bermotor), serta SWDKLLJ (Sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan).

Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III sebagai salah satu lembaga penghimpun Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung berusaha meningkatkan pelayanan dalam sektor penerimaan pajak kendaraan bermotor dengan memberi kemudahan bagi wajib pajak melalui inovasi-inovasi pelayanannya, salah satunya adalah Samsat Keliling.

Layanan Samsat Keliling ialah salah satu program khusus yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada masyarakat dalam hal pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang menggunakan kendaraan mobil dengan metode jemput bola yaitu mendatangi wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan samsat induk. Samsat Keliling lazimnya tersebar di beberapa daerah agar masyarakat mudah untuk menjangkau dan tak perlu untuk mendatangi kantor pusat. Tujuan samsat keliling adalah meningkatkan mutu pelayanan publik khususnya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB). Dengan adanya samsat keliling ini untuk menghindari penumpukan antrian di kantor pusat samsat supaya efektifitas masyarakat dalam pembayaran pajak meningkat dan warga tidak usah datang jauh dan mengantri lama di kantor pusat. Dengan kehadiran Samsat Keliling, dalam padatnya kegiatan pengguna jasa bisa dengan santai dalam memperpanjang STNK, cukup dengan membawa STNK asli, BPKB asli, E-KTP asli, dan bukti pelunasan PKB dan SWDKLLJ tahun terakhir.

Samsat Keliling yang beroperasi di wilayah III Bandung selama ini tersebar di beberapa titik lokasi diantaranya, di Nasution Square di Jl. AH

Nasution, Alun-Alun Ujung Berung, area Masjid Al-Jabbar, GOR Sport Arcamanik, BORMA Ciwastra, serta di kantor Bapenda Jawa Barat sebagai pembantuan penguraian jika mengalami kepadatan wajib pajak yang membayar di kantor pusat, dan samsat keliling Soekarno-Hatta ini juga seringkali hadir di beberapa titik dalam rangka pelaksanaan perayaan event di Jawa Barat seperti di Taman Radio Jl. Ir. H. Juanda, di Kantor Kecamatan Gede Bage, di Lapangan Gasibu Jl. Diponegoro, Citarum, dan sebagainya. Lokasi Samsat Keliling ini bisa berubah sesuai kebutuhan dan jadwalnya dipublikasikan lewat media sosial.

Dalam kegiatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Wilayah III Kota Bandung kini diharapkan dapat memudahkan masyarakat dengan adanya layanan Samsat Keliling sebab wajib pajak tidak harus lagi datang ke kantor bersama Samsat yang dirasa jauh dari rumah sehingga mengurangi biaya. Namun dalam penerapan Samsat Keliling ini realisasi objek pajak dan penerimaannya mengalami penurunan.

**Tabel 1.2**  
**Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Samsat**  
**Keliling di PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta**

| Tahun | Jumlah KBM di PPPD Wilayah III | Pengguna Samsat Keliling | Penerimaan PKB Samsat Keliling |
|-------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| 2019  | 519.528                        | 33.700                   | 28.254.001.200                 |
| 2020  | 460.464                        | 34.284                   | 33.551.390.100                 |
| 2021  | 459.276                        | 36.338                   | 36.968.088.100                 |
| 2022  | 465.974                        | 33.280                   | 32.348.235.500                 |

Sumber: BAPENDA Provinsi Jawa Barat

Dilihat dari tabel di atas, menunjukkan bahwa jumlah kendaraan di PPPD Wilayah III mengalami kenaikan dan hal tersebut seharusnya diikuti dengan kenaikan penerimaan pajaknya, tetapi jumlah kendaraan yang melakukan pembayaran melalui program layanan Samsat Keliling ini mengalami fluktuasi dan justru menurun drastis pada tahun terakhir begitu pula dengan penerimaan PKB dari Samsat Keliling. Hal ini dilihat dari tahun 2021 dimana objek pajak kendaraan bermotor yang pembayarannya dilakukan melalui program layanan samsat keliling mengalami kenaikan yang paling besar yaitu sebanyak 36.338 unit kendaraan dengan penerimaan Rp 36.968.088.100, tetapi menurun drastis di tahun 2022 menjadi 33.280 unit kendaraan yang merupakan jumlah unit terendah selama 4 tahun terakhir dengan penerimaan sebesar Rp 32.348.235.500 yang merupakan nilai terendah selama 3 tahun terakhir.

Berdasarkan observasi dan wawancara awal pada saat pelaksanaan program samsat keliling bahwa proses implementasi program layanan samsat keliling di PPPD Wilayah III Soekarno-Hatta yang selama ini belum berjalan secara maksimal. Masih adanya ditemukan permasalahan dalam

pengimplementasiannya. Dalam hal komunikasinya dengan masyarakat, PPPD Wilayah Kota Bandung III ini melakukan sosialisasi dengan penyebaran informasi melalui media sosial serta melalui *Website* Bapenda Provinsi Jawa Barat. Namun, pelaksanaan sosialisasi tersebut nyatanya belum optimal dan tidak sepenuhnya tersampaikan dengan baik kepada masyarakat, selain itu jadwal keberadaan Samsat Keliling di *website* Bapenda Jawa Barat maupun di aplikasi Sambara seringkali tidak dapat diakses, sehingga menyulitkan wajib pajak yang menyebabkan banyaknya wajib pajak yang tidak mengetahui dengan pasti jadwal dan keberadaan samsat keliling.

Oleh sebab itu, banyak dari wajib pajak yang masih harus menanyakan hal tersebut di akun sosial media Samsat Soekarno Hatta dan juga seringkali diharuskan untuk bertanya secara langsung kepada pegawai samsat di kantor pusat mengenai jadwal pasti maupun perubahan jadwal Samsat Keliling.

**Gambar 1.1**

**Komentar dan Aduan Pada Akun Media Sosial Mengenai Samsat Keliling Soekarno Hatta**





Sumber: Sosial Media Bapenda Jawa Barat dan Samsat Soekarno Hatta

Selain komunikasi yang baik tentunya pelaksanaan Samsat Keliling harus didukung oleh sumber daya salah satunya yaitu fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, sarana dan prasarana yang baik dalam pelaksanaan samsat keliling ini penting karena berkaitan dengan kenyamanan para wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajaknya. Namun, dalam implementasinya, fasilitas samsat keliling soekarno-hatta masih belum cukup memadai, dilihat dari kurangnya jumlah kursi tunggu dan tidak adanya kursi cadangan yang mengakibatkan beberapa wajib pajak harus mengantri dengan

tidak nyaman karena harus berdiri diluar tenda selama menunggu proses pembayaran pajak selesai.

Implementasi Samsat Keliling merupakan isu yang penting sebab memiliki keterkaitan yang signifikan dengan efisiensi pelayanan publik serta kontribusi terhadap pendapatan daerah. Maka dari itu, perhatian juga dukungan pemerintah maupun masyarakat sangat diperlukan dalam pengimplementasian Samsat Keliling guna mencapai tujuan tersebut. Oleh karena itu, penting untuk dikaji dan ditelusuri lebih lanjut mengenai keberhasilan implementasi Samsat Keliling dalam memberikan pelayanan yang efektif guna mengoptimalkan penerimaan PKB secara lebih khusus di PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta.

Berdasar pada pemaparan data di atas terkait permasalahan yang ada, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai **“Implementasi Program Layanan Samsat Keliling dalam Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil pengamatan dan uraian latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka identifikasi masalahnya ialah:

1. Kepatuhan wajib pajak yang menurun setiap tahunnya.
2. Komunikasi dalam implementasi program layanan samsat keliling yang kurang menyentuh seluruh lapisan masyarakat.

3. Kurangnya sumber daya yang memadai dalam implementasi program layanan samsat keliling.

### **C. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang serta identifikasi masalah di atas, perumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana komunikasi dalam implementasi program layanan samsat keliling pada PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta?
2. Bagaimana Sumber Daya yang ada dalam implementasi program layanan samsat keliling pada PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta?
3. Bagaimana Disposisi para pelaksana dalam implementasi program layanan samsat keliling pada PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta?
4. Bagaimana Struktur Birokrasi dalam implementasi program layanan samsat keliling pada PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta?

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana implementasi program layanan samsat keliling dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor di PPPD Wilayah III Kota Bandung Soekarno-Hatta.

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan komunikasi dalam implementasi program layanan samsat keliling pada PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan sumber daya yang ada dalam implementasi program layanan samsat keliling pada PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta.

3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan disposisi para pelaksana dalam implementasi program layanan samsat keliling pada PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta.
4. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan struktur birokrasi dalam implementasi program layanan samsat keliling pada PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta.

#### **E. Manfaat Hasil Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoretis**

Hasil penelitian diharapkan bisa memberikan manfaat dalam memberi pengetahuan dan informasi sebagai bahan referensi dan pengembangan administrasi publik utamanya dalam studi administrasi keuangan publik yang fokusnya mengenai pajak kendaraan bermotor.

##### **2. Manfaat Praktis**

Diharapkan hasil penelitian bisa berguna sebagai acuan dalam evaluasi, saran, serta pertimbangan untuk instansi terkait dalam pengambilan keputusan, khususnya dalam meningkatkan kualitas dan mengembangkan program pelayanan samsat keliling dalam rangka memaksimalkan pelayanan serta pendapatan sektor pajak kendaraan bermotor di PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Implementasi merupakan proses nyata dari suatu kebijakan. Program Samsat Keliling merupakan upaya pemerintah dalam mempermudah masyarakat dalam membayar pajak sebagai salah satu cara meningkatkan pelayanan pajak dalam rangka pengoptimalan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor. Peneliti menggunakan teori implementasi kebijakan dari Edward III dalam Herabudin (2016) dikarenakan teori ini sesuai dengan permasalahan yang ditemukan mengenai samsat keliling di PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta yaitu permasalahan pada dimensi komunikasi dan sumber daya yang belum maksimal dalam pelaksanaannya. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji bagaimana penerapan program kebijakan samsat keliling dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor dimana penelitian ini mengambil teori dari model implementasi kebijakan Edward III dikutip oleh Herabudin (2016) menurut beliau implementasi kebijakan merupakan sebuah proses yang dinamis dimana didalamnya terdapat banyak faktor yang saling berinteraksi dan saling mempengaruhi, faktor-faktor tersebut diantaranya: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, serta Struktur Birokrasi. Edward III dalam Winarno (2008) menyebutkan bahwa dimensi-dimensi yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan tersebut bekerja secara simultan dan saling berinteraksi dalam membantu dan menghambat implementasi kebijakan

Dari faktor-faktor yang mempengaruhi proses implementasi kebijakan berdasar pada indikator-indikator tersebut dapat diketahui apakah program kebijakan yang dijalankan sudah terimplementasi dengan baik atau belum

terimplementasi dengan baik. Berdasarkan penjelasan di atas, kerangka pemikiran dalam penelitian ini ialah:

**Gambar 1.2**

**Kerangka Pemikiran**



Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)