

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sebagai daerah otonom, Propinsi Jawa Barat memiliki kewenangan untuk mengatur kepentingan masyarakat dan rumah tangganya sendiri berdasarkan aspirasi yang diperoleh dari masyarakat setempat. Namun, dalam melaksanakan pengurusan rumah tangga tersebut, Pemda Propinsi Jawa Barat memerlukan dana sangat besar yang harus di gali dari potensi daerah. Sehubungan dengan hal tersebut, maka Pemerintah Daerah Propinsi Jawa Barat harus terus menerus berusaha menggali potensinya, salah satu di antaranya adalah melalui sektor pajak untuk membiayai kebutuhan daerahnya

Pada tahun 2006, Lutfi mengemukakan bahwa kemampuan pembiayaan merupakan salah satu segi atau kriteria penting untuk menilai secara nyata kemampuan daerah dalam mengatur dan mengelola rumah tangganya sendiri. Hal ini mengandung pengertian bahwa dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia, kepada daerah diberikan keleluasaan untuk menyelenggarakan kewenangan yang secara nyata ada dan diperlukan serta tumbuh, hidup, dan berkembang di daerah, termasuk segala konsekuensi kewajiban-kewajiban yang ada didalamnya, dengan tujuan akhir peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat, pengembangan kehidupan berdemokrasi, keadilan, pemerataan, dan pemeliharaan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah serta antara daerah, dikemukakan oleh Sidik pada tahun 2001.

Untuk membiayai pembangunan, Pemda Propinsi Jawa Barat memungut pajak daerah. Hasil penerimaan pajak daerah Propinsi Jawa Barat sebagian besar berasal dari pengenaan pajak atas kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah primadonanya sumber pendapatan Jawa Barat. Potensinya berasal dari 3,8 juta kendaraan. Ini adalah angka yang disebutkan Kepala Dispenda Jawa Barat, Wahyu Kurnia, pada tahun 2006, menurut Harian Pikiran Rakyat. Namun, menurut perkiraan angka, potensi itu jauh lebih besar lagi. Apalagi masih banyak sumber yang belum tergali dan kenaikan nilai jual kendaraan bermotor yang terjadi secara terus-menerus menjadi peluang yang sangat besar bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan penerimaannya.

**Tabel 1.1**  
**Penerimaan Pajak Daerah di Kota Bekasi**

(dalam Rupiah)

Jenis Pajak	Tahun				
	2004	2005	2006	2007	2008
PKB	121.686.574.502	156.241.603.723	179.448.622.057	197.700.869.376	193.000.760.425
BBNKB I	207.964.317.675	247.295.008.525	170.009.978.280	213.635.718.900	246.247.285.000
BBNKB II	-	11.825.875.168	9.770.624.561	10.160.971.780	9.822.332.235
PBBKB	28.118.538.000	28.291.631.000	80.043.236.000	84.812.930.000	100.628.000.000
PPPAP	2.374.389.300	368.140.000	704.868.900	385.236.900	377.241.500
PPPABT	-	2.031.977.500	1.969.804.700	2.000.266.200	1.840.320.100
<b>Jumlah</b>	<b>332.025.281.477</b>	<b>417.762.604.916</b>	<b>361.903.898.498</b>	<b>423.883.063.156</b>	<b>451.287.939.260</b>

Sumber: DIPENDA UPPD Propinsi Wilayah VIII Bekasi "telah diolah kembali"

Dari laporan di atas, dapat dilihat bahwa jika dibandingkan dengan penerimaan pajak daerah yang lain, pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor memberikan kontribusi yang sangat signifikan terhadap pendapatan asli daerah yang berasal dari pajak daerah. Tidak hanya di kota Bekasi ini, propinsi lainnya pun mulai mengandalkan Pajak Kendaraan Bermotor sebagai sumber penerimaan daerahnya yang utama. Hal ini sangat kentara sekali pada saat sekarang dimana setiap daerah-daerah di Indonesia mencoba untuk menganjurkan kepada penduduk di daerahnya untuk membeli kendaraan dengan nomor polisi daerahnya masing-masing atau membaliknamakan kendaraan yang belum terdaftar di daerah tempat tinggalnya, sehingga pajak yang dibayar oleh pemilik kendaraan tersebut masuk ke kas daerah yang bersangkutan dan dapat dimanfaatkan bagi dana pembangunan di daerah yang bersangkutan. (Azhari, 2004, Hal. 51).

Pada tabel penerimaan pajak daerah per jenis pajak diatas terlihat bahwa tingkat kontribusi penerimaan pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya selalu melebihi dari target yang ditetapkan. Hal ini sangat beralasan jika dikaitkan

dengan kedudukan Kota Bekasi sebagai daerah penyangga Propinsi DKI Jakarta, sehingga pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di Kota Bekasi sangat pesat.

Selama periode tahun 2004-2005 terjadi kenaikan dalam pertumbuhan kendaraan bermotor sebesar 8,6% per tahun. Kenaikan tersebut disebabkan oleh mobilitas penduduk Kota Bekasi yang semakin hari semakin meningkat. Peluang tersebut hendaknya dimanfaatkan oleh pemerintah daerah dengan cara mengoptimalkan penerimaan keuangan daerah dari pajak kendaraan bermotor.

**Tabel 1.2**  
**Rekapitulasi jumlah kendaraan bermotor**  
**Yang terdaftar di Samsat Kota Bekasi**

No.	Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor
1.	2004	388.681
2.	2005	489.414
3.	2006	572.443
4.	2007	656237

Sumber data: DIPENDA UPPD Propinsi Wilayah VIII Bekasi

Setiap kenaikan pertumbuhan kendaraan bermotor tersebut belum tentu dapat mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari pajak kendaraan bermotor jika tidak disertai oleh pelayanan dan sistem administrasi yang baik. Untuk dapat mengoptimalkan penerimaan PKB diperlukan suatu sistem pengadministrasian yang baik. Sejak tahun 1976, pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dilakukan dengan SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap), yang mengkaitkan pelayanan administrasi kendaraan bermotor (STNK / Surat Tanda Nomor Kendaraan) dengan pembayaran pajak.

Samsat adalah suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke Kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan Kantor Bersama Samsat. Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi

penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Dengan sistem ini pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan administrasi pendaftaran kendaraan bermotor dilakukan di dalam kantor bersama. Hal ini dapat mengurangi biaya yang ditanggung oleh masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

Salah satu kantor pembayaran PKB ialah Samsat Kota Bekasi. Saat para wajib pajak kendaraan bermotor yang akan memperpanjang STNK di UPTD Samsat Kota Bekasi, mengeluhkan adanya pungutan yang mereka nilai tidak jelas dasar hukumnya. Petugas UPTD Samsat Kota Bekasi, mengenakan pungutan sebesar Rp 30.000,00/kendaraan untuk mendapatkan disposisi bagi motor yang masih dalam status kredit. Padahal, para wajib pajak kendaraan itu sudah melengkapi surat-surat yang mesti dilampirkan. Ketika STNK selesai, wajib pajak menyatakan tidak melihat ada pembayaran yang tercatat dalam surat ketetapan pajak daerah PKB/BBNKB dan SWDKLLJ. , menurut Harian Pikiran Rakyat.

Pungutan lain yang tidak tercantum dalam SKPD PKB adalah ketika cek fisik kendaraan. Untuk cek fisik kendaraan dikenakan pembayaran sebesar Rp 20.000,00/kendaraan. Beberapa pihak mempertanyakan ketentuan pembayaran cek fisik yang tidak diperkuat oleh aturan, misalnya peraturan daerah. Di pihak lain, selain pembayaran tambahan, yang dikeluhkan lagi adalah masalah pelayanan yang masih jauh dari memuaskan. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan untuk membayar pajak kendaraan bermotor harus berdesak desakan di ruang yang sempit dan pengap.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Terkait dengan keadaan yang sudah diulas di atas, pajak kendaraan bermotor merupakan penerimaan asli daerah yang cukup potensial, mengingat setiap tahunnya terjadi kenaikan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Kota Bekasi. Oleh karena itu, hasil penerimaan pajak kendaraan

bermotor tersebut dapat memberikan kontribusi yang cukup besar bagi penerimaan PAD Kota Bekasi.

Salah satu faktor yang perlu mendapat perhatian dalam pelaksanaan sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor adalah kualitas pemberian layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang memudahkan Wajib Pajak. Maka peningkatan kualitas layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sangat penting dalam mendorong partisipasi atau kesadaran publik untuk melaksanakan kewajibannya.

Di berbagai negara maju kualitas administrasi perpajakan merupakan faktor penting yang menentukan tingkat dan kualitas penerimaan pajak. Kualitas administrasi perpajakan itu sendiri sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia fiskus serta dukungan sarana dan prasarana yang digunakannya, seperti teknologi (informasi). Dalam hal ini peranan pemerintah sangat menentukan kualitas administrasi perpajakan tersebut. Di Indonesia kualitas administrasi perpajakan masih tergolong rendah mutu dan keandalannya. Penyebabnya, sampai sejauh ini prosedur pelaksanaan pelayanan perpajakan kepada masyarakat masih belum mengantisipasi kebutuhan pelayanan yang serba cepat, tepat dan akurat.

Berbagai bentuk deregulasi yang dikeluarkan pemerintah belum mampu menghilangkan persoalan *high cost* secara signifikan karena prosedur dan birokrasi pengurusan kepentingan masyarakat itu, terutama masalah pembayaran pajak, masih dirasakan rumit dan bertele-tele. Kondisi ini bagi masyarakat, disamping kehilangan waktu dan tenaga dalam proses pengurusan dokumen perpajakan yang dipersyaratkan, sering disertai pungutan liar yang menimbulkan beban tambahan biaya yang tidak perlu. Hal inilah yang menyebabkan munculnya calo-calo di kantor-kantor Samsat.

Dukungan teknologi, seperti komputer merupakan elemen pendukung penting yang memungkinkan terjadinya percepatan kemajuan dan sering pula membawa kepada perubahan penting dalam prosedur, tujuan organisasi dan sebagainya. Karena itu sangat diharapkan pemerintah memanfaatkan teknologi agar kualitas administrasi perpajakan semakin baik namun tidak

mengesampingkan sumber daya manusia yang ada. Peningkatan kualitas tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja penerimaan daerah dari pajak daerah.

Dari uraian di atas terlihat arti pentingnya kualitas pelayanan terhadap peningkatan penerimaan pajak daerah, khususnya sumber pajak kendaraan bermotor. Bertolak dari urgensi itu, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kualitas layanan perpajakan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Bekasi sampai dengan saat ini?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Samsat Kota Bekasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui serta menganalisis kualitas layanan perpajakan kendaraan bermotor di Samsat Kota Bekasi sampai dengan saat ini.
2. Mengetahui serta menganalisis apa saja kendala yang dihadapi oleh Samsat Kota Bekasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diharapkan dapat dicapai dalam penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini secara akademis diharapkan dapat menambah wawasan para akademisi yang melakukan studi dibidang perpajakan, khususnya yang berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan menjadi bahan masukan bagi Kantor Samsat dalam melakukan penyempurnaan kualitas pelayanan perpajakan. Hal tersebut dimaksudkan agar dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajibannya serta mempercepat pelayanan.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini terarah dan mudah dipahami, penyajiannya dibagi dalam beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut:

### BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang penulisan, permasalahan pokok, tujuan penulisan, signifikansi penelitian serta sistematika penulisan.

### BAB 2 KERANGKA PEMIKIRAN DAN METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang kajian teori serta berbagai konsep yang dibangun secara sistematis agar relevan dengan tema penelitian dan membentuk suatu pemahaman dasar mengenai gejala yang diteliti. Bab ini juga berisi penjelasan mengenai metode penelitian yang digunakan peneliti serta operasionalisasi konsep yang menghubungkan antara penjelasan teoritis dengan instrumen penelitian.

### BAB 3 GAMBARAN UMUM DIPENDA DAN SAMSAT KOTA BEKASI

Bab ini akan menguraikan tentang keadaan dan kondisi Kota Bekasi yang berkaitan dengan penulisan skripsi, terutama mengenai keadaan dan kondisi dari Samsat Kota Bekasi. Serta akan dijelaskan mengenai instansi yang terkait dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Bekasi yakni Dinas Pendapatan Daerah.

### BAB 4 ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPAJAKAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA BEKASI

Pada bab ini penulis akan menguraikan dan menganalisis hasil temuan di lapangan. Bab ini membahas secara menyeluruh mengenai informasi dan data yang telah dikumpulkan dan mengaitkannya dengan pokok permasalahan yang ada untuk mendapatkan jawaban mengenai kualitas layanan di Samsat Kota Bekasi. Dan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh

Samsat Kota Bekasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanannya.

## BAB 5      SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada bab ini penulis mengambil kesimpulan dari pembahasan sebelumnya dan disertai saran-saran yang relevan. Bab ini merupakan penutup sebagai inti dari rangkaian pembahasan bab-bab sebelumnya, peneliti mencoba untuk menarik kesimpulan berdasarkan analisa yang telah dilakukan dan mengemukakan saran sehubungan dengan permasalahan pokok yang ada, khususnya dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Samsat Kota Bekasi.

