BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Otonomi daerah merupakan pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah sebagaimana telah diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004. Dengan adanya hal ini, pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang baik dengan mewujudkan tatanan kepemerintahan yang baik, sehingga pemerintah menjalankan fungsinya dalam kehidupan bernegara yaitu memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Dalam hal ini, semakin hari kualitas pelayanan publik akan selalu meningkat yang diiringi dengan bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat kesejahteraan masyarakat dan berkembangnya pembangunan daerah.

Seharusnya dengan adanya otonomi daerah maka akan terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun, pada kenyataannya masih banyak kekurangan dalam penyediaan pelayanan publik. Dengan demikian, perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan walaupun sesungguhnya pemerintah telah berupaya menjadikan pelayanan publik lebih baik dengan berpedoman pada KepMenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Di dalamnya terdapat prinsip-prinsip pelayanan yaitu

kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kemananan, tanggungjawab, kelengkapan saranan dan prasarana.

Terdapat berbagai badan/instansi penyelenggara pelayanan publik, salah satunya yaitu pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang berada di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Dalam penyelenggara ini, tetap memperhatikan aturan-aturan dalam peningkatan pelayanan yaitu instruksi bersama Menteri Dalam Negeri, Menteri Keamanan, dan Menteri Keuangan No. NS/03/M/X/1999, No. 29 Tahun 2009 dan No. 06/MK.014/1999 tentang Pelaksanaan SAMSAT dalam penerbitan STNK, pemungutan PKB dan BBNKB serta SWDKLLJ.

Salah satu bentuk pelayanan SAMSAT yaitu pembayaran pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor atau seringkali disebut PKB. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pengertian dari Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak yang dipungut oleh daerah atas kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor. PKB dan BBNKB merupakan dua komponen yang penting dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Berikut adalah perkembangan obyek berdasarkan jenis kendraan di Surabaya Selatan yang terjadi pada tahun 2013-2016.

Tabel 1.1
PERKEMBANGAN OBYEK BERDASARKAN JENIS KENDARAAN DI SURABAYA SELATAN

No	Jenis Kendaran	2013	2014	2015	2016
1	Mobil Penumpang	106.756	110.284	119.932	126.741
2	Mobil Bus	800	870	934	980
3	Mobil Barang	26.876	29.960	30.347	29.990
4	Sepeda Motor	399.908	445.502	470.753	497.400
5	Alat Berat dan Besar	28	23	25	23
Jumlah		**534.368**	**586.639**	**621.991**	**655.134**

Sumber: UPTD Dispenda Surabaya Selatan

Berdasarkan tabel 1.1 jumlah kendaraan bermotor khususnya sepeda motor meningkat pesat pada tahun 2014 mengalami peningkatan sebesar 45.594 tahun 2015 mengalami peningkatan sebesar 25.251 dan tahun 2016 meingkat sebesar 26.647. Meningkatnya jumlah perkembangan obyek kendaraan di Surabaya Selatan diharapkan laju pertumbuhan penerimaan pajak kendaraan bermotor juga meningkat. Oleh karena itu dalam rangka untuk memudahkan wajib pajak dalam proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Samsat Surabaya Selatan memberikan layanan unggulan baru di tahun 2009 yaitu Samsat *Drive Thru*.

Layanan *Drive Thru* merupakan salah satu bentuk penerapan dan pelaksanaan progam *Quick Wins* dan juga salah satu bentuk perbaikan pelayanan di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan, dimana pelayanan pembayaran PKB dan STNK dilaksanakan di luar gedung Samsat dan hanya membutuhkan waktu transaksi sekitar

5 menit. Layanan *Drive Thru* untuk memutus mata rantai operasi para calo STTNK yang mulai marak dan berkeliaean di sekitar Kantor Samsat.

Berdsarkan fenomena tersebut, penulis tertarik untuk menyusun Laporan Tugas Akhir dengan judul "Analisis Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan *Drive Thru* Di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan".

1.2 Penjelasan Judul

Agar tidak terjadi kesalahan penafsiran dalam Tugas Akhir ini, maka diberikan penjelasan judul sebagai berikut:

a. Analisis

Analisis adalah menguraikan suatu pokok permasalahan untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.

b. Efektivitas

Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya.

c. Pemungutan adalah kegiatan memungut sejumlah pajak yang terutang atas suatu transaksi tertentu.

d. Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor adalah adalah pajak yang dipungut oleh daerah atas kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor.

e. Layanan *Drive Thru*

Layanan *Drive Thru* adalah pelayanan pengesahan STNK, PKB, dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya di luar Gedung Kantor Bersama Samsat.

f. Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan

Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan merupakan instansi pemerintah tempat dilakukannya penelitian.

1.3 Rumusan Masalah

Perumusan masalah berfungsi untuk mengidentifikasi masalah secara jelas dan untuk mencari jawaban atas masalah yang dipersoalkan. Masalah pokok yang akan dibahas dala Tugas Akhir ini adalah bagaimana efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor pada layanan Samsat *Drive Thru*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor pada layanan Samsat *Drive Thru*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Bagi peneliti penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan *Drivve Thru*.

2. Bagi Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan

Dapat digunakan sebagai masukan mengenai langkah yang harus diambil agar dapat meningkatkan pelayanan yang maksimal terutama melalui *Drive Thru.*

3. Bagi Pembaca

Dapat menambah wawasan pengerahuan dan juga dapa menjadi referensi bahan untuk penelitian selanjutnya.

4. Bagi STIE PerbanasSurabaya

Dapat menjadi tambahan pustaka yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan diharapkan dapat menambah jumlah koleksi bagi perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

1.6 Metode Penelitian

Dalam penyusunan tugas akhir ini akan dibahas secara deskriptif kualitatif mengenai efektivitas pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan *Drive Thru* di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan.

1.6.1 Ruang Lingkup Penelitian

Agar pembahasan lebih menagrah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahannya, maka ruang lingkup pembahasan hanya dibatasi pada uraian sebagai berikut:

1. Objek yang diteliti adalah data target dan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor(PKB) melalui layanan *Drive Thru* pada tahun 2012 sampai 2016.
2. Subjek dalam penelitian ini yaitu Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan bagian operasional sistem.

1.6.2 Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

   Merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari hasil observasi. Yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner yang berisi pertanyaan kepada responden yang membayar pajak melalui layanan *Drive thru* .

2. Data Sekunder

   Merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang diperoleh langsung dari instansi pemerintah seperti: data target dan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan *Drive Thru*. Penulis juga melakukan tinjauan atas studi kepustakaan mengenai efektivitas pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat *Drive Thru* yang tersedia dalam buku-buku, jurnal-jurnal, skripsi atau tugas akhir sebelumnya yang ada di perpustakaan dan melalui internet.