

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Republik Indonesia yang merupakan negara hukum yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 yang menjunjung tinggi hak dan kewajiban setiap orang, oleh karena itu menempatkan perpajakan sebagai salah satu perwujudan kewajiban kenegaraan dalam rangka kegotong-royongan nasional sebagai peran serta masyarakat dalam pembangunan nasional dan pembiayaan negara.

Salah satu tujuan Tujuan Nasional Bangsa Indonesia yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, adalah untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia serta memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Undang-Undang dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 23 point (1) bahwa anggaran pendapatan dan belanja negara sebagai wujud dari pengelolaan uang negara ditetapkan setiap tahun dengan undang-undang dan dilaksanakan secara terbuka dan bertanggungjawab untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Keberhasilan pembangunan nasional tidak lepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintah yang mengemban tugas-tugas pemerintah karena keberhasilan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan sangat mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Bab I, Pasal 1 ayat 1 ditegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pemerintah dalam hal ini aparat perpajakan sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan yang digariskan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Pajak merupakan perwujudan dari pengabdian dan peranan serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama ikut melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Tanggung jawab atas pelaksanaan pemungutan pajak sebagai cermin kewajiban masyarakat itu sendiri.

Berdasarkan kewenangannya pajak dapat dibedakan sebagai pajak negara dan pajak daerah. Mengenai pajak daerah, peranannya sangat penting sebagai sumber pendapatan daerah dan sebagai penopang pembangunan daerah, karena daerah merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Untuk

mengoptimalkan pajak daerah ini, maka pemerintah mengeluarkan Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah.

Pembagian pajak daerah menurut Undang-Undang adalah ;

1. Jenis Pajak Provinsi terdiri dari ;
 - a. Pajak Kendaraan Bermotor
 - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
 - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
 - d. Pajak Air Permukaan ; dan
 - e. Pajak Rokok
2. Jenis Pajak Kabupaten Kota terdiri dari ;
 - a. Pajak Hotel
 - b. Pajak Restoran
 - c. Pajak Hiburan
 - d. Pajak Reklame
 - e. Pajak Penerangan Jalan
 - f. Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan
 - g. Pajak Parkir
 - h. Pajak Air Tanah
 - i. Pajak Sarang Burung Wallow
 - j. Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan ; dan
 - k. Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sektor unggulan dalam kontribusinya untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Sehingga sektor pajak dapat dikatakan sebagai gerbong dalam meningkatkan lajunya perekonomian suatu daerah. Pajak kendaraan bermotor juga mempunyai peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan pembangunan daerah. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu penerimaan daerah yang potensial, dibayar oleh masyarakat dan digunakan untuk membiayai pembangunan.

Kemampuan Daerah untuk mengurus dan mengatur rumah tangganya sendiri sebagai daerah otonom sangat ditentukan oleh tersedianya sumber-sumber

pembiayaan yang cukup. Dimana sumber-sumber pendapatan daerah yang diatur dalam pasal 157 Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah terdiri atas ;

1. Pendapatan Asli Daerah, yaitu ;
 - a. Hasil Pajak Daerah
 - b. Hasil Retrubusi Daerah
 - c. Hasil perusahaan milik daerah, dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan.
 - d. Lain-lain pendapatan asli daerah.
2. Dana perimbangan

Dana perimbangan yang diberikan kepada daerah terdiri dari bagian dana penerimaan pajak bumi dan bangunan (10% untuk pemerintah pusat dan 90% untuk pemerintah daerah), bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (20% untuk pemerintah pusat dan 57% untuk pemerintah daerah) dan penerimaan dari sumber daya alam, dana alokasi umum dan dana alokasi khusus.
3. Pinjaman daerah
4. Lain-lain pendapatan daerah yang sah.

Berdasarkan tugas dan fungsi yang harus dilakukan oleh Samsat salah satunya adalah menerima Pajak Daerah yang merupakan hasil dari penggalian Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang merupakan biaya penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Untuk melaksanakan tugas Samsat Kota Pekanbaru sebagaimana dimaksud dalam UPT Samsat menyelenggarakan Tugas :

1. Melaksanakan pemungutan pajak daerah (PKB, BBN-KB, AP) diwilayah kerja yang telah ditetapkan ;
2. Mengadakan kegiatan pelayanan samsat dalam pengurusan PKB, BBN-KB kepada masyarakat ;

3. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait Samsat antara lain Kepolisian daerah dan PT. Jasa Raharja (pesero);
4. Melaksanakan kegiatan teknis operasional pemungutan pendapatan asli daerah;
5. Melaksanakan koordinasi dengan pemerintah Kabupaten/Kota terkait dengan pemungutan pendapatan asli daerah;
6. Melaksanakan tugas-tugas ketatusahaan;
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat.

Terdapat beberapa jenis pelayanan di UPT Samsat Pekanbaru Kota antara lain ;

1. Pelayanan pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor
2. Pelayanan perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor
3. Pelayanan pengurusan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
4. Pelayanan pengurusan Pajak Dispensasi Kendaraan Bermotor

Penerimaan pajak daerah yang merupakan kontribusi dalam meningkatkan pendapatan asli daerah serta pembiayaan bagi pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan salah satunya adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Dimana dalam pelaksanaan penggaliannya di Propinsi Riau dilakukan oleh Samsat. Berdasarkan Perda No. 8 tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dimaksud Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor, dimana subjeknya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan

atau menguasai kendaraan bermotor. Begitu juga pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dimana diatur dalam Perda No. 8 tahun 2011 tentang Pajak daerah bahwa Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dimaksudkan berupa penyerahan hak kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah termasuk hibah wasiat dan hadiah, warisan, atau pemasukan kedalam badan usaha, yang yang mana bea balik nama kendaraan bermotor yang dilakukan dipungut pajaknya atas setiap penyerahan kendaraan bermotor, Kendaraan bermotor adalah kendaraan bermesin atau bermotor baik roda dua maupun roda empat bahkan lebih.

Pajak Kendaraan Roda Dua terlihat masih mengalami hambatan-hambatan dikarenakan pembayaran pajak kendaraan roda dua lebih banyak dari pada pembayaran pajak lainnya. Hambatan Pelayanan pembayaran pajak Kendaraan Roda dua seperti waktu penyelesaian pelayanan dan prosedur yang dilalui masih membingungkan masyarakat dikarenakan belum secara utuh pegawai hadir didalam mengarahkan apa yang menjadi keluhan pemohon dikarenakan pegawai juga harus melayani pemabayaran pajak laian

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman atau acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan prosedural yang sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan agar apa yang dikerjakan pegawai tidak keluar dari tugas dan wewenang organisasi maupun pegawai itu sendiri, sehingga visi dan misi organisasi atau instansi tersebut dapat tercapai. Adapun berikut SOP

pelayanan Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Samsat Kota Pekanbaru dalam menjalankan tugasnya :

Tabel I.1 : Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

Uraian Kegiatan	Prosedur	Uraian Pelayanan	Waktu	Unit/Pejabat Terkait	Hari/Waktu Pelayanan pengiriman
Melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Roda Dua	Melampirkan: <ul style="list-style-type: none"> • BPKB • STNK • KTP Asli 	<p>a. Menerima dan memeriksa kelengkapan berkas wajib pajak.</p> <p>b. Menerima pembayaran dari wajib Pajak.</p> <p>c. Penyelesaian Pembayaran Pajak Kendaran Bermotor.</p>	15 Menit	Bidang Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua	<p>Senin-Kamis: 07.30-17.30.</p> <p>Jum'at: 07.30-17.30.</p>

Sumber : Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Samsat Kota Pekanbaru, 2018

Dengan dibuatnya SOP di atas Pembayaran pajak kendaraan Roda Dua diharapkan dapat melayani sesuai dengan tugas wewenangnya sehingga pelayanan prima kepada masyarakat dapat terwujud. Karena tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*.

Adapun dapat dilihat jumlah kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru selama tiga tahun terakhir yaitu tahun 2015 – 2017 yang selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ;

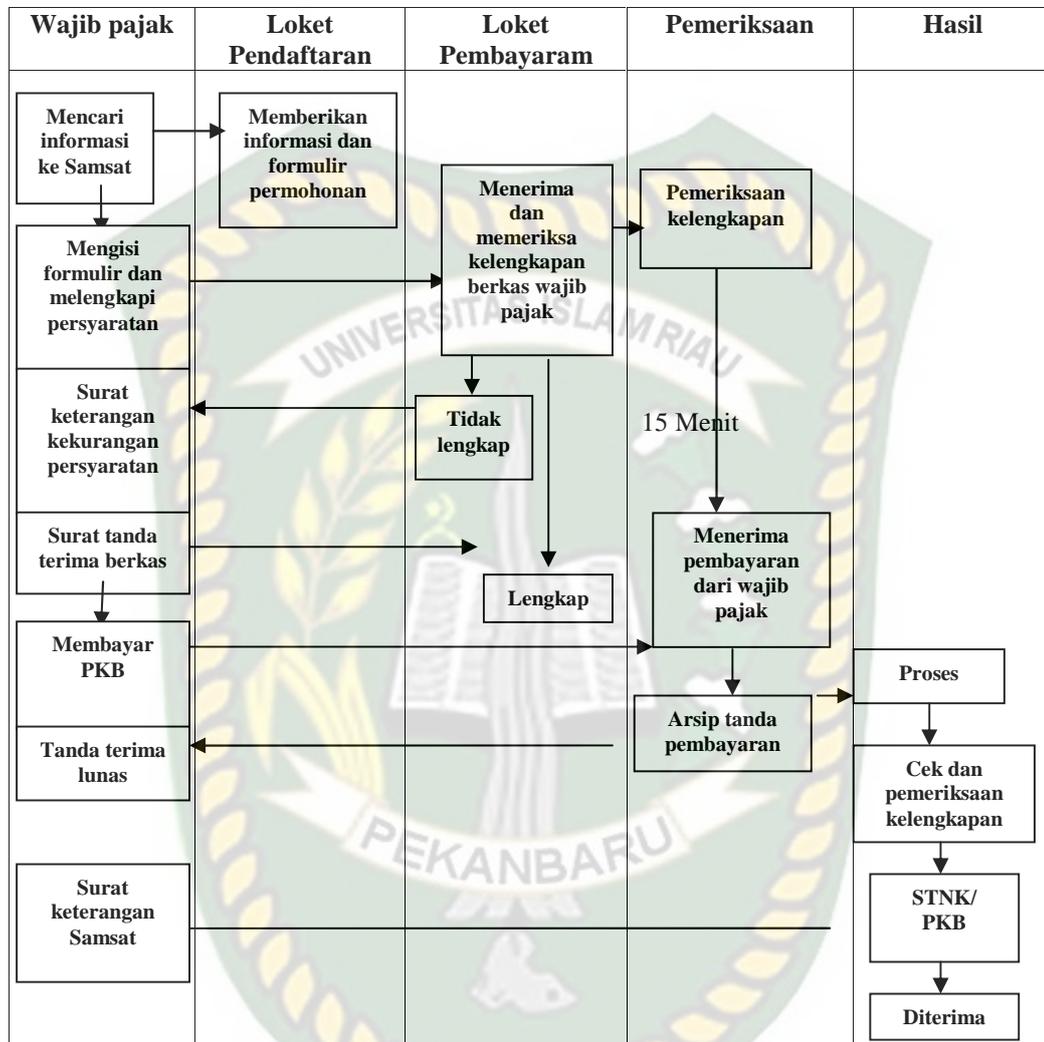
Tabel I.2. Jumlah Kendaraan Bermotor wajib pajak di Kota Pekanbaru Selama Tiga Tahun Terakhir Tahun 2015 – 2017

No	Jenis kendaraan Wajib Pajak	Tahun					
		2015		2016		2017	
1	Roda Dua	Membar	Tidak	Membar	Tidak	Membar	Tidak
		yar	membay	yar	membayar	yar	membayar
		pajak	ar pajak	pajak	pajak	pajak	pajak
		13.919	15.119	18.540	15.210	23.880	24.880

Sumber ; Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Kota Pekanbaru, 2018

Berdasarkan penjelasan diatas telah dijelaskan bagaimana dalam pelayanan pembayaran pajak. Hal ini masih ditemui pembayaran pajak kendaraan roda dua yang semakin tahun semakin berkurang. Terlihat dari hasil operasi yang dilakukan Satlantas Kota Pekanbaru ditemukan kendaraan bermotor yang sudah mati pajak tentunya melanggar peraturan yang sudah ditetapkan. Untuk lebih jelasnya berikut gambaran mekanisme dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor antara lain adalah :

Tabel I. 3 Mekanisme Pendaftaran Pembayaran Dan Penyerahan Pajak Kendaraan Bermotor 2017



Sumber ; Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Samsat Kota Pekanbaru, 2018

Berdasarkan tabel diatas dimana diketahui mekanisme Pendaftaran Pembayaran Dan Penyerahan Pajak Kendaraan Bermotor melalui wajib pajak, loket pendaftaran, loket pembayaran, pemeriksaan sampai dengan hasil. Sehingga perlunya Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Samsat Kota pekanbaru lebih optimal dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua.

Dari penjelasan diatas dalam pelaksanaan pelayanan diharapkan terciptanya pelayanan peningkatan terhadap penerimaan Pajak Kendaraan

Bermotor (PKB). Namun berdasarkan pengamatan dilapangan masih ditemui sejumlah fenomena meliputi :

1. Bahwa kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan Roda Dua dari jumlah masyarakat yang akan dilayani disetiap harinya sehingga terlihat lambatnya penyelesaian pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat pemohon pembayar pajak kendaraan harus antri dan menunggu lama.
2. Belum jelasnya ketepatan waktu dalam pelayananan pengurusan pembayaran pajak kendaraan roda dua. Misalnya dalam pemeriksaan kelengkapan berkas ditentukan 15 Menit melainkan cenderung sampai dengan 1 sampai 2 jam.
3. Masih kurangnya Fasilitas penunjang pelayanan seperti loket, ruang tunggu hal ini dikarenakan Samsat Kota Pekanbaru harus melayani bidang pembayaran pajak lainnya sehingga tidak sebanding dengan banyaknya masyarakat yang akan dilayani begitu juga dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan Roa Dua.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti masalah yang terjadi dengan judul **“Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Samsat Kota Pekanbaru”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut **“Bagaimana Pelayanan Pembayaran**

Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Samsat Kota Pekanbaru”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Samsat Kota Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui hambatan dalam penerapan Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Samsat Kota Pekanbaru

2. Kegunaan Penelitian

- a. Praktis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan pihak-pihak terkait dalam meningkatkan Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Samsat Kota Pekanbaru.
- b. Akademis: Untuk mengembangkan kemampuan berpikir dalam menganalisis suatu permasalahan serta menerapkan segala ilmu yang telah diperoleh terutama dalam Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Samsat Kota Pekanbaru.
- c. Teoritis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi referensi kepustakaan Ilmu Pemerintahan dan bagi peneliti lainnya yang tertarik dalam bidang yang sama.