

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk merealisasikan tujuan tersebut, maka perlu dibutuhkan pembiayaan yang tidak sedikit. Sumber pemasukan pajak untuk pembangunan nasional menjadi kontribusi terbesar. Maka dari itu, dalam pengolahan dana pajak ini dibutuhkan profesionalitas yang tinggi. Berdasarkan UU No 16 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan sumber penerimaan utama negara yang membiayai semua pengeluaran negara (Arfamaini & Susanto, 2021).

Menurut Resmi (2017) dalam pengelolaan pajak terdapat 2 jenis pajak berdasarkan lembaga pemungutnya yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang pemungutannya dilakukan oleh pemerintah pusat dan dipergunakan untuk membiayai kebutuhan rumah tangga negara. Contoh pajak daerah, yaitu pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok.

Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor memiliki potensi yang besar dikarenakan transportasi merupakan sebuah kebutuhan bagi masyarakat saat ini. Transportasi menjadi tuntutan dan keharusan bagi masyarakat karena memudahkan dalam melakukan aktifitas sehari-hari. Transportasi yang digunakan tidak hanya transportasi umum saja melainkan transportasi pribadi juga mulai banyak digunakan dengan pertimbangan kemudahan dan efisiensi. Hal ini yang menjadi salah satu faktor penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor lebih tinggi daripada yang lain (Fristyilia, 2015).

Dalam pelaksanaan pemungutannya dilakukan di kantor bersama samsat. Kantor Bersama samsat melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. Jasa Raharja. Kantor SAMSAT merupakan salah satu instansi milik pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan pajak kendaraan bermotor. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu adanya upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula

terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Sebaliknya, pelayanan dikatakan kurang berkualitas atau tidak efisien jika masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan. Kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan masyarakat. Berdasarkan pernyataan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan publik perlu memperhatikan perubahan sikap dan perilaku masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat serta rasa puas atau tidaknya terhadap pelayanan yang telah disediakan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal satu (1) kali setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. IKM ini merupakan perubahan dari metode sebelumnya, yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengertian dari Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Selain memperbaiki kualitas pelayanan, terdapat banyak upaya untuk meningkatkan minat masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak tepat waktu. Seperti dengan dikeluarkannya kebijakan pemutihan pajak

berdasarkan Keputusan Gubernur Jatim Khofifah Indar Parawansa Nomor 188/226/KPTS/013/2023 tentang keringanan bebas sanksi administrasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) itu berlaku mulai 14 April hingga 14 Juli 2023 bagi seluruh wajib pajak kendaraan yang berada di Jawa Timur. Dalam program tersebut terdapat beberapa layanan yang dapat dinikmati masyarakat, yakni pembebasan Bea Balik Nama (BBN) dan sanksi keterlambatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) serta Pembebasan Pajak Progresif atas kepemilikan kedua dan seterusnya.

Pemprov Jatim berasumsi, dengan mengeluarkan kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Jatim 2023 ini akan banyak masyarakat yang memanfaatkan kebijakan pemutihan ini. Sedangkan dari sektor PKB pemutihan diperkirakan akan dimanfaatkan oleh 138.715 wajib pajak. Tidak hanya itu, pemutihan PKB dan pokok BBN II ini sekaligus menjadi ikhtiar pemerintah mendongkrak potensi pajak di Jatim.

Selain itu pemerintah juga mengeluarkan inovasi terbaru terkait dengan kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor. SAMSAT 4.0 merupakan inovasi terbaru yang dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak. Di era modern seperti sekarang ini, semua hal dapat dilakukan dengan *mobile* dan dalam satu gengaman. Maka dari itu pemerintah berinovasi dengan memberikan pelayanan kepada wajib pajak dengan cara *online*. Inovasi tersebut dapat mempersingkat waktu, tenaga dan biaya lain yang dibutuhkan ketika melakukan perjalanan ke kantor Samsat. Masyarakat dapat membayar pajak melalui telepon genggam, ATM *mobile*, atau ke indomaret maupun alfamart terdekat. Kemudahan yang diberikan oleh pemerintah

diharapkan dapat menarik minat wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu sehingga pendapatan pajak yang diterima dapat segera dipergunakan untuk pembangunan sebaik mungkin, yang nantinya pembangunan tersebut akan dipergunakan oleh masyarakat.

Dalam hal ini peneliti ingin melakukan penelitian tentang kebijakan pemutihan pajak kendaraan, inovasi samsat 4.0 dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Bersama Samsat Ponorogo kepada masyarakat dengan judul **“Pengaruh Kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Inovasi Samsat 4.0 dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Bersama Samsat Ponorogo”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan terkait penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Apakah Kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada kantor bersama Samsat Ponorogo?
2. Apakah Inovasi Samsat 4.0 berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada kantor bersama Samsat Ponorogo?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada kantor bersama Samsat Ponorogo?
4. Apakah Kebijakan Pemutihan pajak kendaraan bermotor, Inovasi Samsat 4.0 dan Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor bersama Samsat Ponorogo?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah sebelumnya, penelitian bertujuan untuk mengetahui:

- a. Pengaruh Kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Bersama Samsat Ponorogo.
- b. Pengaruh Inovasi Samsat 4.0 secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Bersama Samsat Ponorogo.
- c. Pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Bersama Samsat Ponorogo.
- d. Untuk mengetahui pengaruh Kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Inovasi Samsat 4.0 dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Bersama Samsat Ponorogo.

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak berikut :

a. Bagi pihak peneliti

Sebagai pembelajaran dalam penulisan dan penelitian karya ilmiah, khususnya yang berkaitan dengan Kepuasan Masyarakat pada Kantor Bersama Samsat Ponorogo

b. Bagi pihak Universitas

Sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pengembangan penulisan dan penelitian karya ilmiah, khususnya yang berkaitan dengan Kepuasan Masyarakat.

c. Bagi pihak Instansi

Sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk meningkatkan Kepuasan Masyarakat, khususnya yang berhubungan dengan Kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Inovasi Samsat 4.0 dan Kualitas Pelayanan dan Pengaruh signifikannya, baik secara parsial maupun secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Bersama Samsat Ponorogo.

d. Bagi pihak lain

Dapat dijadikan bahan acuan dalam pengembangan penulisan dan penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan Pengaruh Kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Inovasi Samsat 4.0 dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Bersama Samsat Ponorogo.

