BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di masa serba digital ini pemerintah berupaya dalam memberikan pelayanan dengan mempermudah Masyarakat seperti pada pelayanan kantor samsat yang selalu memperbaiki system pelayanannya yaitu dengan menyediakan layanan *Drive Thru* yang diperuntukan untuk proses pembayaran pajak (Mardiyanti, 2019).

Fasilitas tersebut diharapkan mampu menjadikan Masyarakat lebih taat dalam pembayaran wajib pajak kendaraan. Ketaatan pembayaran pajak menjadi permasalahan yang cukup penting di negara maju dan berkembang karena ketidaktaatan tersebutlah yang menjadi penyebab akan tumbuhnya pengindaran pembayaran pajak menyebabkan pemungutannya tidak maksimal (Putra & Asyik, 2021).

Samsat *Drive Thru* merupakan pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor tanpa harus turun langsung kekantor atau masih tetap berada diatas kendaraan, layanan tersebut meliputi pengesahan STNK, SWDKLLJ dan pembayaran PKB. Tujuan akan program ini untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak kendaraan. Layanan ini hanya berlaku jika pemilik memiliki kelengkapan surat seperti STNK asli, KTP asli dan Alamat KTP sesuai dengan Alamat yang tertera di STNK beserta pemeiliknya (Quraisyi,2022).

Pelayanan public menjadi salah satu fungsi layanan terpenting yang wajib diselenggarakan pemerintah karena menyangkut aspek kehidupan yang meluas. Pemerintah memiliki fungsi yang dalam memberikan pelayanan public karena pada dasarnya pemerintahan merupakan pelayan Masyarakat yang dimana melayani setiap Masyarakat secara adil dan merata dengan semua kegiatan dan Pembangunan wajib

pengelolaannya transparan dan bisa dipertanggung jawabkan terhadap Masyarakat (Ali & Saputra, 2020).

Pajak secara umum merupakan pendapatan kas negara berasal dari Masyarakat sesuai dengan undang-undang yang bersifat memaksa dan untuk imbalan tidak mempeolehnya secara langsung (Haskar,2020). Sedangkan pajak daerah merupakan keterlibatan wajib terhadap daerah yang bersifat memaksa sesuai dengan undang-undang yang tidak langsung memperoleh balasan karena dimanfaatkan keperluan daerah untuk mensejahterakan Masyarakat. Retribusi merupakan pemungutan daerah dengan pembayaran dan pemberian izin tertentu oleh pemerintah daerah baik pribadi maupun Lembaga. Sedangkan pajak kendaraan bermotor termasuk dalam pajak daerah yang dimanfaatkan dalam membangun dan menyejahterakan kebutuhan rumah tangga daerah untuk kepentingan Masyarakat (Asih, 2018).

Pajak kendaraan bermotor yang wajib dibayarkan bagi setiap individu yang memiliki kendaraan dua atau lebih yang mampu bergerak dengan fungsi mengubah sumber daya menjadi tenaga gerak dengan roda dan motor dan kendaraan yang beroperasi di air (Aswati, dkk., 2018). Samsat menjadi peran penting karena menjadi salah satu pelayanan public pada kategori pelayanan wajib pajak.

Sistem administrasi menunggal satu atap merupakan pelayanan pemerintahan dengan fungsi tugas melakukan administrasi kkebutuhan masyarakat dalam kepatuhan pembayaran wajib pajak kendaraan. Dengan peningkatan volume kendaraan dikota Jambi menyebabkan pemerintah membuat inovasi untuk meningkatkan ketaatan dalam membayar pajak (Setyawan, dkk., 2019). Pemerintah kota jambi melihat akan perkembangan yang semakin modern dimasa digital ini dan Masyarakat suka dengan hal

yang instan maka pemerintah memberlakukannya juga pemungutan pajak yang dari manual menjadi online yang mempermudah Masyarakat dalam membayar kewajibannya dimanapun berada tanpa datang langsung ke kantor samsat.

Sesuai dengan uraian latar belakang penulis tertarik melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui layanan Drive Thru yang ada di Kota Jambi. Sehingga Penelitian ini dengan judul “ PROSEDUR SISTEM PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR(PKB) MELALUI LAYANAN DRIVE THRU” pada kantor samsat Kota Jambi

1.2 Rumusan masalah

Bagaimana prosedur sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) melalui layanan drive thru di kota jambi?

1.3 Tujuan penelitian

Untuk mengetahui prosedur sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan drive thru di kota jambi.

1.4 Manfaat penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini mampu memberikan manfaat serta tambahan pengetahuan terutama pada pemberian pelayanan khususnya dibidang jasa.

2. Manfaat praktis

1. Bagi penulis

Penulis mendapatkan tambahan wawasan yang lebih banyak mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) melalui layanan *drive thru*.

2. Bagi instansi

Penelitian ini bisa dimanfaatkan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor .

3. Bagi akademik

Harapannya mampu menambah pengetahuan rekan mahasiswa dan lain-lainya yang ingin mengetahui lebih dengan penelitian yang sejenis.

1.5 Metode Penulisan

1.5.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan penulis dalam laporan ini ialah (Shidiq & Choiri, 2019) :

1. Data Primer

Data yang didapatkan dari hasil wawancara langsung ke kantor samsat melalui pegawai atau staffnya.

2. Data Sekunder

Data yang didapatkan dari samsat mengenai hal dasar tentang samsat dan perkembangannya.

1.6 Metode pengumpulan data

Berikut metode pengumpulan data yang digunakan (Sugiyono, 2019) :

1. Observasi

Mengumpulkan data dengan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian guna mengetahui informasi yang sesuai dengan permasalahan dalam penelitian.

2. Kepustakaan

Mencari acuan literasi dan penelitian terdahulu tentang permasalahan yang ingin dibahas.

3. Mencari (browsing /searching)

Menelusuri lebih jauh mengenai informasi yang berkaitan dengan masalah yang diangkat dengan memanfaatkan teknologi

1.6.1 Metode Analisis

Metode deskriptif kualitatif digunakan pada penelitian ini dengan tujuan mengungkap suatu fakta atau fenomena yang sedang diteliti dengan sebenarnya.

1.7 Waktu Dan Lokasi Magang

Magang dilaksanakan selama (2) bulan yaitu dari tanggal 08 februari s/d 08 april 2023 dan tempat lokasi magang terdapat pada instansi dinas SAMSAT kota jambi.

2.8 Sistematika Penulisan

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai latar belakang, masalah pokok laporan, tujuan dan manfaat penulisan, metode analisi, waktu magang dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai landasan teori berisikan semua hal yang berkaitan dengan topik penulisan.

BAB III: PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menjelaskan gambaran umum tentang kantor SAMSAT kota jambi

BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjadi inti dari pembahasan dengan adanya kesimpulan dari hasil penelitian dan saran .