

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang ditujukan untuk membiayai berbagai pengeluaran negara, penyelenggaraan pemerintah serta pembangunan sosial dan ekonomi guna menjamin tercapainya kemakmuran serta kesejahteraan rakyat Indonesia. Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), 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.

Pada dasarnya setiap orang pribadi baik warga negara Indonesia/warga negara asing yang bertempat tinggal di Indonesia, maupun badan hukum yang didirikan atau berkedudukan di Indonesia adalah wajib pajak, kecuali ketentuan peraturan perundang-undangan menentukan lain. Maka untuk meningkatkan penerimaan pajak secara konsisten, pemerintah dituntut untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan serta regulasi perpajakan yang berlaku. Upaya ini penting karena tingkat kepatuhan wajib pajak sangat bergantung pada kemudahan dan kejelasan sistem perpajakan itu sendiri. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tentu akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan jumlah pendapatan baik itu pendapatan pusat/negara maupun daerah.

Dalam mengelola kegiatan perekonomian setiap daerahnya, Indonesia menganut sistem otonomi daerah yang mana kegiatan perekonomian setiap daerah dikelola oleh pemerintah daerah masing-masing. Pajak daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang dapat dipaksakan berdasarkan Undang-Undang yang digunakan untuk membiayai pemerintahan daerah dan pembangunan infrastruktur daerah serta meningkatkan pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah Provinsi Jambi mempunyai wewenang untuk mengatur perekonomian daerahnya, termasuk pengelolaan pajak daerah.

Berdasarkan peraturan daerah Provinsi Jambi Nomor 6 tahun 2011 tentang pajak daerah Provinsi Jambi dijelaskan bahwa penerimaan pajak daerah di Provinsi Jambi diperoleh dari berbagai sumber seperti Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BN-KB), dan Bea Balik Nama Kendaraan Di atas Air (BBNKDA), Pajak Air Permukaan (AP), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB) serta Pajak Rokok. Dengan potensi penerimaan tersebut, Pemerintah Provinsi Jambi memiliki tanggung jawab strategis dalam merancang kebijakan pajak yang efektif dan efisien. Peran aktif pemerintah daerah sangat menentukan keberhasilan pembangunan dan kualitas layanan masyarakat di daerahnya.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan sumber terbesar penerimaan Provinsi Jambi dalam sektor pajak. Dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah, Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pengertian ini, subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan hukum yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Sedangkan objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pembayaran pajak kendaraan bermotor dibayarkan tiap periode masa pajak 12 bulan terhitung saat kendaraan bermotor didaftarkan (pajak tahunan) oleh wajib pajak. Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat atau kendaraan yang dioperasikan di air yang digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan.

Dalam pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor kota Jambi masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) SAMSAT Kota Jambi. SAMSAT adalah kepanjangan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. SAMSAT merupakan sistem kerja sama terpadu antara kepolisian Republik Indonesia, pemerintah provinsi, Badan Pendapatan Daerah serta PT Jasa Raharja yang dibentuk dengan tujuan dapat memberikan kecepatan serta kelancaran pelayanan kepentingan masyarakat, yang kegiatannya terpusat dan dilaksanakan dalam satu gedung.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jambi yang dilaporkan Dinas Perhubungan Provinsi Jambi, total kendaraan bermotor tahun 2023 berjumlah 2.255.874 unit. Yang terdiri dari mobil penumpang 187.527 unit, bus 31.264 unit, truk 135.083 unit, dan didominasi sepeda motor sebanyak 1.902.000 unit.

Dari jumlah kendaraan bermotor tersebut, Kota Jambi memiliki total kendaraan bermotor terbanyak. Berdasarkan data BPS, total kendaraan bermotor di Kota Jambi tahun 2023 berjumlah 960.222. yang terdiri dari mobil penumpang 122.504 unit, bus 13.269 unit, truk 70.943, dan didominasi sepeda motor sebanyak 753.506 unit. Jumlah kendaraan di Kota Jambi mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yang berjumlah 901.118 unit kendaraan. Dengan tingginya penggunaan kendaraan bermotor di Kota Jambi hal ini diharapkan dapat meningkatkan pendapatan daerah Provinsi Jambi dari sektor pajak atas kendaraan bermotor karena hal ini dapat membantu dan mempengaruhi perkembangan serta pembangunan Kota Jambi.

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Kota Jambi dari tahun ke tahun berdampak langsung pada bertambahnya jumlah wajib pajak di Kota Jambi. Kondisi ini berpotensi menimbulkan permasalahan, khususnya dalam aspek prosedur pelayanan dan administrasi. Proses yang membutuhkan waktu yang tidak sebentar sehingga menyebabkan terjadinya antrian dan penumpukan wajib pajak di kantor pelayanan SAMSAT Kota Jambi. Oleh karena itu, pelayanan publik harus menjadi perhatian utama karena menyangkut efektivitas serta kepuasan masyarakat yang dilayani..

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat guna mewujudkan peningkatan kualitas serta kesejahteraan masyarakat sekaligus memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Pemberian pelayanan yang memenuhi standart yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Untuk itu UPTD SAMSAT Kota Jambi yang merupakan unit pelayanan umum pembayaran pajak kendaraan membutuhkan inovasi serta terobosan baru guna memberikan kemudahan serta meningkatkan kualitas pelayanan.

Inovasi adalah kemampuan mengaplikasikan solusi yang kreatif terhadap permasalahan dan peluang yang ada untuk lebih memakmurkan kehidupan masyarakat. Jadi inovasi dapat diartikan melakukan sesuatu yang baru guna mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor, meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat serta meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor tiap tahun. Dan upaya yang dilakukan pemerintah Provinsi Jambi beserta UPTD SAMSAT Kota Jambi adalah dengan menyediakan berbagai layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor antara lain SAMSAT Keliling (SAMKEL), SAMSAT *drive thru*, SAMSAT *Corner*, *e-samsat* Kota Jambi, dan SAMSAT Bertandang. Dengan adanya berbagai inovasi yang disediakan oleh pemerintah guna meningkatkan penerimaan pajak daerah diharapkan wajib pajak kendaraan bermotor bisa memanfaatkan layanan tersebut tanpa harus menggunakan calo.

SAMSAT Keliling (SAMKEL) merupakan suatu inovasi yang dilakukan pemerintah provinsi Jambi beserta UPTD Kota Jambi dan Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) POLDA Jambi untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat yang mengandalkan perkembangan teknologi informasi dengan membuat jaringan online pada UPTD SAMSAT Kota Jambi yang terkoneksi langsung dengan SAMSAT Keliling. Pelayanan ini berupa mobil, bank, percetakan serta pendaftaran sehingga Wajib Pajak tidak lagi harus melewati banyak loket untuk melakukan pembayaran. SAMKEL merupakan layanan pembayaran PKB, pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dengan menggunakan mobil yang ditugaskan berkeliling melalui petugas kantor SAMSAT yang telah ditentukan. SAMKEL biasanya dilaksanakan di lokasi yang telah ditentukan oleh pihak kepolisian, di tempat-tempat umum yang tentunya memudahkan masyarakat yang berdomisili jauh dari Kantor SAMSAT. Layanan SAMKEL Kota Jambi kini sudah memiliki 3 mobil sebagai sarana yang beroperasi di hari Senin-Kamis jam 09.00-13.00 WIB dan Jum'at-Sabtu jam 09.00-11.00 WIB.

Dalam proses pembayaran PKB melalui SAMKEL wajib pajak tidak akan dikenakan biaya tambahan apapun selain biaya yang tertera pada STNK. Selain itu pembayaran pajak melalui layanan ini tidak dapat diwakilkan kecuali dengan

melampirkan surat kuasa bermaterai, fotokopi KTP yang diberi kuasa bagi yang diwakilkan. Sehingga dapat meminimalisir adanya calo. Adapun dokumen persyaratan yang perlu dibawa adalah STNK, e-KTP (sesuai STNK) beserta fotokopi, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) asli beserta fotokopi, surat kuasa disertakan materai dan fotokopi KTP penerima kuasa apabila dikuasakan/diwakilkan dan yang terpenting wajib pajak tidak memiliki tunggakan pajak kendaraan bermotor lebih dari 1 tahun. Setelah semua dokumen persyaratan bayar pajak kendaraan motor lengkap, wajib pajak bisa langsung mendatangi SAMKEL terdekat.

SAMSAT Keliling di Kota Jambi memberikan banyak kemudahan bagi wajib pajak seperti pelayanan yang cepat sehingga menghemat waktu dan biaya, serta fleksibilitas pembayaran yang bisa secara tunai maupun non tunai (QRIS). Lokasinya yang strategis di tempat umum juga mempermudah akses masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Namun demikian layanan SAMSAT Keliling ini belum dimanfaatkan dengan baik oleh wajib pajak salah satunya adalah kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai bagaimana mekanisme pembayaran PKB melalui layanan ini.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk menulis laporan magang ini dengan judul **“MEKANISME PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI LAYANAN SAMSAT KELILING PADA UPTD SAMSAT KOTA JAMBI”**

1.2 Pokok Masalah Laporan

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi masalah pokok dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT Keliling serta kendala yang dihadapi saat pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan Samsat Keliling pada UPTD SAMSAT Kota Jambi?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan Laporan

1.3.1 Tujuan Penulisan Laporan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui dan memahami mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT Keliling dan kendala yang dihadapi saat pelaksanaan pemungutan Pajak kendaraan melalui layanan SAMSAT Keliling pada UPTD SAMSAT Kota Jambi.

1.3.2 Manfaat Penulisan

Melalui penelitian diharapkan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat baik bagi penulis, bagi masyarakat maupun pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti tersebut. Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Penulis

- a. Guna memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Studi Perpajakan Diploma III di Universitas Jambi.
- b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan penulis tentang layanan SAMSAT Keliling.
- c. Menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan tentang pajak daerah yaitu pajak kendaraan bermotor.

2. Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan dalam upaya mempertahankan atau meningkatkan kinerja terhadap Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan adanya layanan SAMSAT Keliling.

3. Bagi Pembaca

Sebagai bahan perbandingan dalam penelitian sejenis dan sebagai bahan referensi pembelajaran perpajakan tentang Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan SAMSAT Keliling.

1.4 Metode Penulisan

Dalam menyelesaikan laporan magang ini, penulisan melakukan pengumpulan data dengan berbagai cara dan dari berbagai sumber guna mencapai hasil yang maksimal yaitu :

1.4.1 Jenis Data

Data yang diperoleh berasal dari hasil observasi (pengamatan), sumber terdiri dari:

A. Data Primer

Menurut Jonathan Sarwono (2006), Data Primer adalah data berasal dari sumber asli atau pertama (tidak melalui media perantara). Data ini dikumpulkan oleh penulis secara langsung melalui objek penelitian dengan melakukan wawancara dengan staff dan pegawai Kantor UPTD Samsat Kota Jambi.

B. Data Sekunder

Menurut Sujarweni (2016), Data Sekunder data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan pemerintah, artikel, dan lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat yang membahas tentang Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan Laporan Magang ini penulis menggunakan metode pengumpulan data berupa:

1. Metode Studi Lapangan

Metode yang dilakukan dalam penelitian diperoleh dengan teknik-teknik sebagai berikut :

- a. Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap objek penulisan pada UPTD SAMSAT Kota Jambi.
- b. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan data-data yang diperoleh dari Kantor UPTD SAMSAT Kota Jambi.

2. Wawancara

Wawancara yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab langsung kepada pegawai Kantor UPTD SAMSAT Kota Jambi.

3. Metode Studi Kepustakaan (Studi Literatur)

Studi Pustaka adalah kegiatan studi mencari data dan informasi yang dilakukan dengan cara mempelajari buku-buku literatur. Peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan, majalah, surat kabar, catatan-catatan yang ada hubungannya dengan judul dan masalah yang dibahas di dalam laporan tugas

akhir yang digunakan untuk pembahasan dan pedoman dalam penulisan laporan magang ini.

1.4.3 Metode Analisis

Dalam laporan ini penulis menjabarkan sistematika pembahasan dengan cara deskriptif kualitatif yaitu setiap data yang disusun akan di kelompokkan terlebih dahulu kemudian akan di analisis sesuai dengan masalah yang akan diperoleh gambaran sebenarnya dari objek penelitian

1.5 Waktu dan Lokasi Magang

Penulis melakukan praktek kerja lapangan/magang ini pada bidang pelayanan yang beralamat di Jl. Gajah Mada No.23, Lb. Bandung, Kec. Jelutung, Kota Jambi, Jambi 36124. Adapun jadwal magang dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan yaitu dimulai pada tanggal 08 Februari 2023 sampai dengan 11 April 2023.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan magang ini, akan dijabarkan sistematika penulisan laporan adalah untuk mempermudah pemahaman penulisan laporan. Sistematika Penulisan dibuat dalam empat bab dan dilengkapi sub bab serta diberi penjelasan terperinci. Sistematika penulisan dalam laporan ini terdiri dari sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah pokok laporan, tujuan dan manfaat penulisan, metode penulisan, waktu dan lokasi magang serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menjelaskan konsep yang di gunakan untuk pembahasan dan data-data yang berhubungan erat dengan judul dan pokok pembahasan masalah

BAB III : PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang gambaran umum atau sejarah berdirinya Kantor SAMSAT Kota Jambi, struktur organisasi Kantor SAMSAT Kota Jambi dan mekanisme pembayaran pajak kendaraan

bermotor melalui layanan SAMSAT Keliling.

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulisan membahas tentang simpulan yang dapat ditarik dari hasil pengamatan dan saran-saran yang sesuai dalam pemaparan suatu kesimpulan.