

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan jumlah Penduduk di Indonesia yang menunjukkan pertumbuhan yang sangat tinggi terhadap penggunaan kendaraan bermotor. Tingkat mobilitas masyarakat dalam menggunakan alat transportasi darat yang terjadi di Negara Indonesia dimana perkembangannya cukup tinggi dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari. Hampir setiap hari kita melihat semakin banyaknya jumlah dan jenis kendaraan bermotor yang bermunculan. Hal ini salah satunya disebabkan oleh penambahan penduduk yang terus meningkat dari tahun ke tahun yang berdampak pula akan kebutuhan alat transportasi guna untuk memenuhi kebutuhan mobilisasi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Sampai saat ini jumlah kendaraan yang masih beroperasi di seluruh Indonesia pada tahun 2018 mencapai 146.858.759 juta unit, naik 6,57 persen dari tahun sebelumnya 2017 yang cuma 137.211.818 juta unit. Dari jumlah itu, populasi terbanyak masih disumbang oleh sepeda motor dengan jumlah 120.101.047 juta unit di seluruh Indonesia, naik 6,75 persen dari tahun 2017 sebelumnya 111.988.683 juta unit. Jumlah terbesar kedua disumbang mobil penumpang pada tahun 2018 dengan 16.440.987 juta unit, juga mengalami kenaikan sebesar 6,19 persen dari tahun 2017 sebesar, 15.423.968 juta unit. Populasi mobil barang (truk, pikap, dan lainnya) tahun 2018 tercatat 7.778.544 juta unit, naik 6,28 persen dari tahun 2017 yang cuma 7.289.910 juta unit. Banyaknya pengguna kendaraan bermotor secara tidak langsung berkaitan dengan peningkatan pajak daerah dalam hal pajak kendaraan

bermotor. Pemilik kendaraan bermotor berkewajiban membayar pajak kendaraan bermotor.

Pelaksanaan Otonomi Daerah yang terdapat di Indonesia dimulai dengan penyerahan sejumlah wewenang dari Pemerintah Pusat ke Pemerintah Daerah. Proses penyerahan kewenangan ini bermaksud untuk melaksanakan Desentralisasi. Salah satu bentuk wujud dari program Desentralisasi di bidang Fiskal yaitu melalui penyerahan kewenangan kepada daerah untuk menggali sendiri potensi yang ada di daerah bersangkutan, hal ini sesuai dengan yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945.

Pada suatu daerah sumber penerimaan yang paling penting adalah yang berasal dari Pendapatan Asli daerah (PAD). Komponen utama dari Pendapatan Asli Daerah adalah penerimaan yang berasal dari Pajak Daerah yang termasuk di dalamnya Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).

Pertumbuhan Kendaraan yang terjadi di Provinsi Kalimantan tengah cukup signifikan seiring terus meningkatnya jumlah penduduk di Kalimantan Tengah. sampai saat ini jumlah kendaraan yang masih beroperasi di Provinsi Kalimantan Tengah pada tahun 2019 mencapai 1.360.409 juta unit, naik 6,57 persen dari tahun sebelumnya 2018 sebanyak 1.275.354 juta unit. Dari jumlah itu, populasi terbanyak disumbang oleh sepeda motor dengan jumlah 1.199.937 juta unit.

Sedangkan jumlah Kendaraan yang ada di wilayah Kota Palangka Raya pada tahun 2019 untuk jenis Sepeda Motor berjumlah 281.382 ribu unit, Kendaraan Mobil Penumpang berjumlah 38.746 ribu unit sedangkan Kendaraan angkutan Barang berjumlah 15.902 ribu unit.

Pajak merupakan kontribusi kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-

undang, dengan tidak mendapatkan balas jasa (kontraprestasi) secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dimasa pandemi covid 19 Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah memberikan dispensasi kepada wajib pajak berupa keringanan berupa penghapusan denda pajak kendaraan bermotor. Sedangkan untuk pengurusan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kota Palangka Raya menerapkan protokol kesehatan dimana salah satunya menyediakan tempat cuci tangan, penyemprotan desinfektan, wajib memakai masker dan pengaturan tempat duduk.

Pada masa pandemi SAMSAT Kota Palangka Raya dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak diatur melalui satu pintu atau satu loket hal ini untuk mencegah kerumahan masa wajib pajak diruang tunggu.

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) merupakan pajak yang terjadi akibat penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua belah pihak atau perbuatan sepihak atau karena keadaan yang terjadi karen jual beli, tukar menukar hibah atau warisan atau karena memasukan kedalam badan usaha.

Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda berserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan di gerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi unttuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat alat besar yang dalam operasinya menggunakan produk dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang di operasikan di air.

Objek Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) adalah penyerahan hak kepemilikan kendaraan bermotor, termasuk penguasaan

kendaraan bermotor melebihi 12 (dua bulan) bulan dapat dianggap sebagai salah satu penyerahan. Sedangkan subjek pajak bea balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB) adalah orang pribadi atau badan yang dapat menerima penyerahan kendaraan bermotor. Sedangkan yang menjadi dasar pengenaan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) adalah Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB).

Pada saat ini banyak terjadi penyerahan kendaraan bermotor baik yang dilakukan oleh orang pribadi maupun badan baik itu melalui jual - beli, hibah maupun cara lain seperti yang sudah disebutkan di atas, yang pastinya akan diikuti dengan proses pergantian nama dari pemilik yang lama ke pemilik yang baru yang semuanya memiliki sistem dan prosedur yang tersendiri.

Dalam proses balik nama kendaraan bermotor diperlukan suatu sistem dan prosedur yang baik, baik dalam pengertian disini adalah sistem dan prosedur tersebut jelas, mudah dipahami dan tidak membingungkan wajib pajak yang akan membayar BBN-KB. Dengan adanya sistem dan prosedur yang baik dalam BBN-KB, maka wajib pajak tidak malas membayar pajak BBN-KB, apabila wajib pajak tidak malas membayar pajak BBN-KB, maka Pendapatan Asli Daerah yang berasal dari BBN-KB bisa meningkat. Apabila PAD meningkat maka suatu daerah akan cepat maju dan berkembang.

Dalam melaksanakan tugas-tugas pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat, berdasarkan ketentuan Undang-undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa pemerintah daerah dibekali berbagai kewenangan untuk mengelola berbagai sumber pendapatan daerah.

Pemerintah daerah memiliki sumber Pendapatan Asli Daerah yang berasal dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan daerah yang sah. Berdasarkan hal tersebut jelas diketahui bahwa salah satu sumber pendapatan daerah berasal dari pajak daerah. Pajak daerah adalah pungutan daerah menurut peraturan yang ditetapkan guna pembiayaan pengeluaran daerah.

Dengan adanya kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah daerah untuk mengelola keuangan daerah secara tertib dan benar sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku, maka diharapkan seluruh objek penerimaan daerah, baik berupa pajak, retribusi maupun berbagai penerimaan daerah lainnya yang sah dapat dioptimalkan sehingga Pendapatan Daerah terus meningkat sehingga roda pemerintahan dan pembangunan dapat terlaksana sesuai dengan program pembangunan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah dapat berjalan dengan semestinya.

Diantara sumber pendapatan asli daerah yang berasal dari sektor pajak daerah yang cukup penting dan potensial adalah Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) serta Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBB-KB) dari ketiga potensi pajak tersebutlah yang diharapkan mampu menunjang pembiayaan daerah. Pengelolaan pemungutan dan pengurusan pajak kendaraan bermotor dilakukan pada satu kantor yang melibatkan beberapa unsur yang terkait didalam pengelolaannya. Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai kewenangan dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor adalah kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) atau dalam bahasa Inggris *one roof system*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan terhadap kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah pelayanan administrasi dalam pengurusan kendaraan bermotor, dimana didalamnya terdapat kerjasama antara pihak Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) yang mempunyai fungsi dan kewenangan dibidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pemerintah daerah dalam hal ini Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) dibidang pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB), PT. Jasa Raharja (Persero) yang berwenang dibidang penyampaian Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Diberlakukannya Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat sebagaimana menurut Undang-undang Nomor 25/2009, Bab 1, ayat (1) Kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif serta Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan seluas - luasnya kepada warga dan masyarakat ,mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi,akuntabilitas, keadilan dan kepastian hukum (Depdagri-LAN,2007) serta Salah satu tujuan pembentukan kantor bersama SAMSAT ini adalah untuk memudahkan pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) serta untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pengurusan registrasi kendaraan bermotor,

pembayaran pajak, dan SWDKLLJ. Pengurusan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan pada kantor SAMSAT adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat.

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor merupakan jenis pajak Propinsi yang diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor itu dibedakan menjadi 2 macam, yaitu BBN-KB I dan BBN-KB II. BBN-KB I adalah balik nama untuk kendaraan baru, sedangkan BBN-KB II adalah balik nama untuk kendaraan bekas (*second*). Dari tahun ke tahun jumlah penerimaan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor mengalami peningkatan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dalam pelaksanaan pengurusan pajak kendaraan bermotor dikantor SAMSAT Palangka Raya sudah relative baik saat ini sudah tidak ada lagi terdapat prosedur antar loket seperti tahun-tahun yang lalu sehingga memudahkan para wajib pajak, wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak Kendaraan Bermotor cukup di satu loket dan loket pembayaran, waktu yang diperlukan pun menjadi sangat singkat tidak lebih dari 15 menit karena hanya melalui loket dari pihak Polri untuk verifikasi data, apabila administrasi lengkap maka selanjutnya akan berjalan cepat karena di bagian penetapan pajak (Bapenda) tinggal memasukan data besaran pajak yang mesti di bayar oleh wajib pajak terus lanjut ke kasir pembayaran di Bank Kalteng yang mana loket Bank Kalteng juga tersedia diruangan tersebut. Sehingga wajib pajak tidak perlu lagi berlama-lama di kantor Samsat Palangka Raya.

Perlu di ketahui juga Bapenda Provinsi Kalimantan Tengah terus melakukan terobosan baru dalam upacaya meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat yaitu dengan telah di lakukan Loncing e-samsat Nasional di bulan Februari tahun 2020, dimana masyarakat saat ini dapat melakukan pembayaran pajak satu tahun melalui media Online atau di gerai Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Sedangkan proses pengurusan Pajak BBN-KB menurut peneliti pelayanan yang diberikan oleh pemerintah belum berjalan secara optimal dan efesien, dimana loket Bukti Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), saat ini masih berada di Kantor POLDA Kalimantan Tengah, Sedangkan cek fisik, loket penetapan dan loket pembayaran berada di kantor SAMSAT dimana jarak antara Kantor Polda dengan Kantor Samsat yang saling berjauhan sangat mungkin menimbulkan Resiko kehilangan atau tercecer berkas saat di perjalanan antara Polda dan Samsat, salah cetak nama dan kehilangan yang mungkin dapat terjadi sehingga membuat wajib pajak harus bolak-balik dari kantor Polda ke Kantor Samsat yang mana jarak antara kedua kantor tersebut cukup jauh yaitu sekitar +- 7,5 KM.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan mengungkapkannya dalam bentuk skripsi dengan judul: “Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pemungutan Pajak Daerah Kota Palangka Raya”.

B. Perumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan dalam Pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pemungutan Pajak Daerah Kota Palangka Raya?”.

C. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian yang dilakukan mempunyai tujuan yang hendak dicapai yaitu:

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pengurusan Bea balik Nama Kendaraan Bermotor di kantor Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pajak daerah Kota Palangka Raya.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis
 - a. Manfaat dari penulisan tugas akhir ini penulis adalah untuk menerapkan antara teori yang di peroleh serta membandingkannya dengan praktek yang ada di lapangan.
 - b. Untuk mengetahui bagaimana dunia kerja yang sebenarnya serta untuk menambah wawasan dan juga pengalaman
2. Bagi Pemerintah Daerah

Bagi Pemerintah daerah penulisan tugas akhir bermanfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pembuat kebijakan dalam upaya untuk meningkatkan penerimaan Pajak Bea balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) Pada UPT PPD (Unit Pelayanan Tekhnis Pelayanan Pajak Daerah Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah.