BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah Indonesia berupaya melakukan peningkatan pembangunan nasional pada segala bidang. Pembangunan nasional dilakukan pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat sesuai dengan tujuan nasional sebagaimana tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 alinea ke 4 (empat) yang berbunyi " Untuk memajukan kesejahteraan umum".

Dalam mewujudkan pembangunan nasional tersebut, pemerintah memerlukan berbagai aspek penunjang seperti aspek sumber daya manusia, sumber daya alam, dan sumber daya lainnya yaitu ketersediaan dana pembangunan baik yang diperoleh dari sumber-sumber pajak maupun non pajak. Dana pembangunan yang bersumber dari sumber-sumber pajak dapat diperoleh dari pajak pusat maupun pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga dan pembangunan negara, sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah untuk membiayai rumah tangga dan pembangunan daerah.

Pembangunan daerah dilakukan menggunakan sumber pembiayaan dari penyelenggaraan pemerintahan daerah masing-masing. Sebagaimana yang tertuang dalam Pasal (1) poin (5) Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah yang kemudian diperbaharui dalam Undang-Undang

No 23 Tahun 2014 menyebutkan bahwa “Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.” Hal ini berarti pemerintah pusat memberikan daerah otonomi untuk mengurus rumah tangganya sendiri, sehingga pemerintah daerah otonom dapat lebih cepat dalam merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Dengan adanya otonomi daerah, peranan pemerintah daerah sangat dominan sehingga perlu pengaturan keuangan daerah yang baik. Untuk menunjang kegiatan pembangunan daerah, pemerintah daerah diharapkan mampu menghasilkan penerimaan daerah yang optimal dari berbagai alternatif sumber penerimaan yang mungkin dipungut oleh daerah, salah satunya adalah pajak daerah. Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah Tingkat I (Provinsi) maupun daerah tingkat II (Pajak Kabupaten/Kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

Salah satu jenis pajak daerah adalah pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor dibayarkan setiap tahun oleh wajib pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu penyumbang terbesar dalam penerimaan pajak daerah. Menurut Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara, pada tahun 2023 penerimaan pajak kendaraan bermotor merupakan penerimaan pajak daerah tertinggi, yaitu mencapai lebih dari Rp. 26 Milyar. Kepala UPPD Amuntai, Rosda, S.Sos,, Antara News, 2025.

Lebih lanjut Kepala UPPD Amuntai, Rosda, S.Sos, juga menyatakan, di

wilayah Kabupaten HSU masih ada subjek pajak yang belum membayar pajak kendaraan bermotor, hal ini diketahui dari hasil razia, sejumlah kendaraan diketahui belum membayar pajak tahunan. Para pemilik kendaraan diberikan surat imbauan untuk segera melunasi tunggakan. Bahkan, UPPD Amuntai menyediakan layanan *on the spot* berupa mobil Samsat Keliling agar masyarakat bisa langsung membayar pajak di lokasi. Kepala UPPD Amuntai, Rosda, S.Sos, menyampaikan bahwa kegiatan ini bertujuan untuk menertibkan administrasi kendaraan dan meningkatkan kesadaran wajib pajak. "Masih banyak kendaraan bermotor di HSU yang menunggak pajak. Melalui razia ini, kami berharap masyarakat lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakannya," (bapenda.kalselprov.go.id, 2025).

Hal ini tentu menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara masih menjadi salah satu permasalahan dalam meningkatkan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Jika dilihat dari jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar dengan yang membayar setiap tahunnya masih terdapat selisih yang cukup besar.

Untuk mengatasi hal tersebut pemerintah daerah melakukan berbagai macam upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya wajib pajak kendaraan bermotor. Upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat ditunjang dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan. Modernisasi administrasi perpajakan diharapkan dapat membangun pilar-pilar pengelolaan pajak yang kokoh sebagai fundamental penerimaan daerah yang baik dan berkesinambungan. Menurut Sari (2013:14) Modernisasi Administrasi Perpajakan adalah :

Penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi. Jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan good governace yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini.

Dinas Pendapatan Daerah yang mengelola pajak daerah melakukan modernisasi administrasi perpajakan dengan inovasi teknologi E-Samsat Kalsel yang bertujuan meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pada pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB). Untuk wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Layanan E-Samsat Kalsel diatur oleh Badan Pajak dan Retribusi Daerah. E-Samsat Kalsel merupakan alternatif layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), pembayaran SWDKLLJ (sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan) dan pengesahan STNK Tahunan secara elektronik melalui *Channel* Bank (*ATM, Mobile Banking, dan Internet Banking*). Untuk pengesahan secara elektronik dan pengambilan STNK asli dapat ditukarkan dengan struk *ATM* tersebut ke kantor-kantor bersama Samsat.

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Kendaraan Bermotor, pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Sementara itu, Pergub Kalimantan Selatan Nomor 016 Tahun 2025 mengatur dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, dan pajak alat berat tahun 2025.

Dengan adanya layanan E-Samsat Kalsel ini diharapkan dapat

memudahkan para pengguna kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajiban perpajakannnya. Wajib pajak tidak lagi harus datang dan mengantri ke loket pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, sehingga menghemat waktu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Layanan E-Samsat Kalsel diharapkan dapat efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan.

Layanan E-Samsat Kalsel sudah diluncurkan di wilayah Kalimantan Selatan dan termasuk wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Berdasarkan hasil observasi awal, peminat layanan E-Samsat Kalsel di Kabupaten HSU masih sedikit, karena sisebabkan oleh;

1. Wajib pajak yang sudah melakukan pembayaran lewat ATM atau mobile banking tetap harus datang kekantor Samsat untuk menyerahkan bukti pembayaran, sehingga tetap melakukan antrian. Sehingga wajib pajak masih banyak menggunakan metode konvensional daripada menggunakan aplikasi E-Samsat Kalsel.
2. Sering terjadi *error* pada sistem aplikasi ketika pengguna menggunakannya untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor, yaitu data kendaraan bermotornya sering tidak muncul.
3. Meskipun aplikasi telah diluncurkan, hanya sebagian kecil wajib pajak yang menggunakan E-Samsat Kalsel untuk membayar pajak kendaraan mereka, disebabkan ketidakpahaman tentang fitur. Banyak pengguna yang tidak memahami cara menggunakan aplikasi, termasuk cara mendaftar, melakukan pembayaran, dan mendapatkan bukti pembayaran.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan

penelitian yang berjudul "**Efektivitas Layanan E-Samsat Kalsel Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara".**

B. Fokus Penelitian

Pada penelitian ini penulis mengambil teori Duncan dalam Nina Ismaya (2021, 42), memfokuskan kepada beberapaindikator yaitu:

1. Pencapaian Tujuan
2. Integrasi
3. Adaptasi

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian yang diungkapkan maka rumusan masalah pada penelitian ini diarahkan pada:

1. Bagaimana Efektivitas Layanan E-Samsat Kalsel Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Layanan E-Samsat Kalsel Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

   Adapun tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui:

   a. Untuk mengetahui Efektivitas Layanan E-Samsat Kalsel Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.

b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Layanan E-Samsat Kalsel Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Manfaat dalam penelitian ini Adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan penelitian ini dapat melengkapi dan menambah pengetahuan maupun wawasan bagi pembaca serta sebagai bahan informasi atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang mempunyai kesamaan minat terhadap kajian ini.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini di harapkan penelitian ini dapat dijadikan output bagi pengambilan keputusan dan kebijakan untuk meningkatkan Efektivitas Layanan E-Samsat Kalsel Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI