

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu pilar utama dalam menjaga stabilitas dan pertumbuhan ekonomi suatu negara. Melalui penerimaan pajak, pemerintah dapat membiayai berbagai sektor publik seperti infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan keamanan demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pajak sebagai sumber utama penerimaan negara memiliki peranan penting dalam mendukung pembangunan karena digunakan untuk membiayai operasional dan pengeluaran pembangunan (Ridwan dan Nawir 2021:88). Sistem perpajakan yang transparan dan efektif tidak hanya mengisi kas negara, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Selain transparansi pemerintah, keberhasilan sistem perpajakan juga sangat bergantung pada kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Kesadaran dan kepatuhan wajib pajak menjadi faktor kunci dalam mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Kepatuhan yang tinggi mencerminkan pemahaman bahwa pajak bukan sekadar kewajiban, tetapi juga kontribusi nyata bagi pembangunan. Pembayaran pajak mencerminkan tanggung jawab warga negara serta partisipasi aktif wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan guna mendorong pembangunan nasional (Khalimi, 2020:1).

Upaya untuk meningkatkan kesadaran akan kepatuhan wajib pajak ini masih menghadapi berbagai tantangan. Loso Judijanto (2024:509) dalam jurnalnya mengungkapkan bahwa banyak individu enggan membayar pajak

karena kurangnya pemahaman akan manfaat langsung yang diterima, persepsi negatif terhadap pengelolaan dana publik, serta lemahnya penerapan sanksi bagi pelanggar kewajiban pajak. Ketidakpercayaan ini membuat masyarakat merasa dana yang mereka bayarkan tidak dikelola dengan baik.

Sejalan dengan pentingnya membangun kesadaran masyarakat, Frank Martela (2022:1) dalam surveinya menunjukkan bahwa masyarakat lebih taat membayar pajak ketika dana tersebut digunakan untuk membangun fasilitas umum yang dapat langsung dirasakan manfaatnya, seperti taman rekreasi, perbaikan jalan, layanan kesehatan, dan layanan pendidikan. Transparansi dan pemanfaatan pajak yang jelas akan meningkatkan kepercayaan serta kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Wajib pajak cenderung lebih patuh jika mereka yakin bahwa pajak yang mereka bayarkan akan dimanfaatkan secara efektif dan adil (Pebriani, 2023:7). Jika pajak hanya dianggap sebagai kewajiban tanpa manfaat yang terlihat, kepatuhan cenderung menurun.

Pajak sendiri terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat dikelola oleh pemerintah untuk membiayai berbagai kebutuhan nasional, seperti infrastruktur, pertahanan, dan program kesejahteraan masyarakat. Sementara, pajak daerah dipungut oleh pemerintah daerah dan dialokasikan untuk pembangunan serta layanan publik yang langsung dirasakan manfaatnya oleh masyarakat setempat (Minollah, 2020:5). Peran pajak daerah sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan di tingkat lokal, terutama melalui pendanaan proyek seperti pembangunan jalan, penyediaan transportasi umum, serta pengelolaan fasilitas kesehatan dan pendidikan

Salah satu pajak daerah yang memiliki kontribusi besar terhadap pendapatan daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak ini dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor dan objek pajaknya pemilik kendaraan itu sendiri (Darwin dalam Novianty 2018:18). Namun, dalam praktiknya, kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan masih menjadi tantangan dan salah satu masalah yang sering kali terjadi adalah keterlambatan pembayaran. Taofik Hidajat (2019:14) dalam jurnalnya mengemukakan bahwa pembayaran pajak yang tidak tepat waktu lebih banyak disebabkan oleh faktor internal wajib pajak yaitu perilaku yang sengaja menunda membayar pajak.

Wajib pajak sebenarnya mengetahui bahwa mereka memiliki kewajiban yang harus dibayar namun sengaja mengabaikan hal tersebut. Banyak wajib pajak menunda atau bahkan menghindari pembayaran pajak kendaraan mereka, baik karena alasan ekonomi, kurangnya kesadaran, maupun prosedur administrasi yang dianggap rumit (Putri Ambarwati et al., 2022:70). Sanksi administrasi berupa denda dan bunga tidak mampu untuk menyadarkan masyarakat tentang pentingnya membayar pajak kendaraan tepat waktu (Reza Azurma, 2023:723).

Kurangnya efektivitas sanksi dan kompleksitas administrasi ini menunjukkan perlunya langkah inovatif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Digitalisasi sistem perpajakan dapat menjadi solusi dalam meningkatkan kemudahan, transparansi, dan efektivitas pembayaran pajak kendaraan. Dengan adanya sistem digital, diharapkan proses pembayaran yang lebih praktis dapat mendorong kepatuhan wajib pajak serta memastikan bahwa

masyarakat dapat melihat dampak positif dari pajak yang mereka bayarkan. Salah satu bentuk implementasi digitalisasi dalam perpajakan kendaraan bermotor adalah melalui optimalisasi layanan Samsat.

Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas administrasi pajak kendaraan, Samsat berperan penting dalam memastikan sistem pemungutan pajak yang efisien dan terintegrasi. Samsat juga bertanggung jawab atas registrasi kendaraan, pembayaran pajak kendaraan, pengurusan bea balik nama, serta sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas. Tugas ini dijalankan melalui sinergi antara tiga instansi yaitu Polri, Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja yang bersinergi memberikan layanan terbaik bagi masyarakat. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dalam pemungutan pajak, diperlukan berbagai strategi inovatif yang menyesuaikan layanan Samsat dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Adapun strategi inovatif yang dapat diterapkan adalah pengembangan layanan publik yang mempermudah akses dan meningkatkan kenyamanan wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021, inovasi pelayanan publik didefinisikan sebagai suatu terobosan dalam bentuk gagasan kreatif, baik yang bersifat orisinal, hasil adaptasi, atau modifikasi, yang bertujuan untuk memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat.

Beberapa daerah telah mengadopsi inovasi dalam layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian Selvi Tamia et al. (2022) mengenai Samsat Virtu di Bengkulu

menunjukkan bahwa layanan berbasis digital ini membantu masyarakat dalam pembayaran pajak di luar jam kerja, memberikan fleksibilitas bagi wajib pajak yang memiliki keterbatasan waktu. Keberadaan Samsat Virtu menjadi bukti nyata keseriusan pemerintah dalam meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan publik.

Keberhasilan inovasi serupa juga terlihat di Kota Palangka Raya melalui Samsat Online Isen Mulang yang dirancang untuk mengatasi antrean panjang dan mengurangi pungutan liar. Yusuf & Kurniasih (2023) menyatakan bahwa inovasi ini mendapat respons positif dari masyarakat karena memudahkan pembayaran pajak tanpa perlu antrean panjang di kantor Samsat. Selain itu, penelitian Siti Nurjanah dan Dewi Purboningsih (2024) mengenai Warung Samsat Sore dan Malam di Samsat Martapura menunjukkan bahwa layanan ini sangat membantu wajib pajak yang tidak sempat membayar pajak pada jam kerja. Meskipun mendapat respons positif, kendala seperti gangguan jaringan dan keterbatasan fasilitas masih perlu diperbaiki.

Keberhasilan berbagai inovasi layanan pajak di berbagai daerah menunjukkan bahwa pendekatan jemput bola menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Beberapa daerah telah sukses meningkatkan pembayaran pajak dengan membuka gerai di pusat perbelanjaan atau menggunakan aplikasi digital yang mempermudah akses wajib pajak. Semakin mudah akses pembayaran, semakin tinggi tingkat kepatuhan masyarakat. Jika hanya mengandalkan pelayanan di kantor induk, banyak masyarakat yang kesulitan menjangkaunya, sehingga inovasi dalam layanan Samsat menjadi semakin penting untuk menjangkau lebih banyak wajib pajak.

Keanekaragaman dalam pelayanan publik ini juga mendorong lahirnya inovasi yang lebih adaptif di Kota Lhokseumawe. Kota ini memiliki peluang besar dalam meningkatkan pendapatan daerah melalui sektor pajak kendaraan bermotor. Sebelum inovasi diterapkan, layanan Samsat Lhokseumawe menghadapi tantangan, seperti antrean panjang di kantor Samsat, durasi tunggu yang lama, serta keterbatasan akses bagi masyarakat yang jauh dari pusat kota. Selain itu, rendahnya tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai pembayaran pajak tepat waktu juga menjadi kendala utama yang perlu diatasi agar penerimaan pajak kendaraan bermotor dapat dioptimalkan.

Sebagai respons terhadap permasalahan ini, Samsat Kota Lhokseumawe mengambil langkah inovatif dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kemudahan pembayaran pajak. Salah satu program unggulan yang diluncurkan adalah Si Jempol (Jemput Pajak *Online*), sebuah inovasi layanan pajak kendaraan bermotor berbasis jemput bola yang memanfaatkan warung kopi sebagai titik layanan. Penyediaan jasa layanan perpajakan ini juga didukung oleh kendaraan operasional yang bergerak ke berbagai lokasi sesuai jadwal, memungkinkan masyarakat yang berada di wilayah yang jauh dari kantor induk dapat lebih mudah mengakses layanan pembayaran pajak.

Keberadaan Si Jempol tidak hanya membantu mengatasi hambatan seperti antrean panjang dan akses layanan yang terbatas, tetapi juga mendorong kesadaran serta kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu. Dengan sistem jemput bola, Samsat dapat lebih dekat dengan masyarakat sehingga dapat menunjang prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), serta meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Lahirnya program ini juga di dorong oleh tingginya angka dari kendaraan bermotor yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Jika dimanfaatkan secara maksimal, potensi ini dapat menjadi motor penggerak dalam mendukung pembangunan meningkatkan pelayanan publik, dan menjalankan berbagai program yang bermanfaat bagi masyarakat. Berikut adalah data jumlah kendaraan bermotor di Kota Lhokseumawe yang mencerminkan peluang besar untuk optimalisasi penerimaan pajak.

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Lhokseumawe

No.	Jenis Kendaraan	2020	2021	2022	2023	2024
1	Plat Hitam	122.834	126.694	129.893	134.290	140.739
2	Plat Kuning	4.010	4.047	4.072	4.089	4.121
3	Plat Merah	2.863	2.915	2.934	2.966	3.015
Total		129.707	133.656	136.899	141.345	147.875

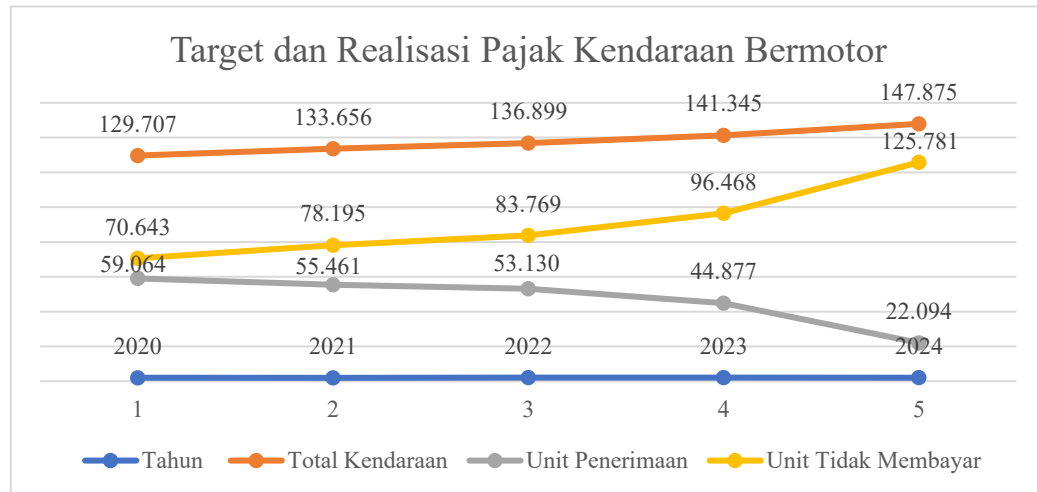
Sumber: Samsat Kota Lhokseumawe, 2025

Berdasarkan data tabel ini, dapat diketahui bahwa kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Kendaraan plat hitam menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, sementara plat kuning dan merah meningkat secara bertahap. Total kendaraan meningkat dari 129.707 menjadi 147.875 yang mencerminkan tingginya kebutuhan masyarakat akan kendaraan bermotor dan ini menjadi indikasi positif terhadap potensi penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Namun, meskipun jumlah kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan, penerimaan pajak kendaraan bermotor belum sepenuhnya mencapai target yang ditetapkan. Di tengah berbagai upaya peningkatan pelayanan, termasuk melalui penerapan inovasi Si Jempol yang bertujuan mempermudah akses pembayaran, realitas menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak masih tergolong rendah. Data dari Samsat Kota Lhokseumawe bahkan mencatat adanya penurunan tajam dalam jumlah kendaraan yang membayar pajak. Berikut adalah

grafik yang menunjukkan perbandingan antara target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor:

Tabel 1.2 Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor



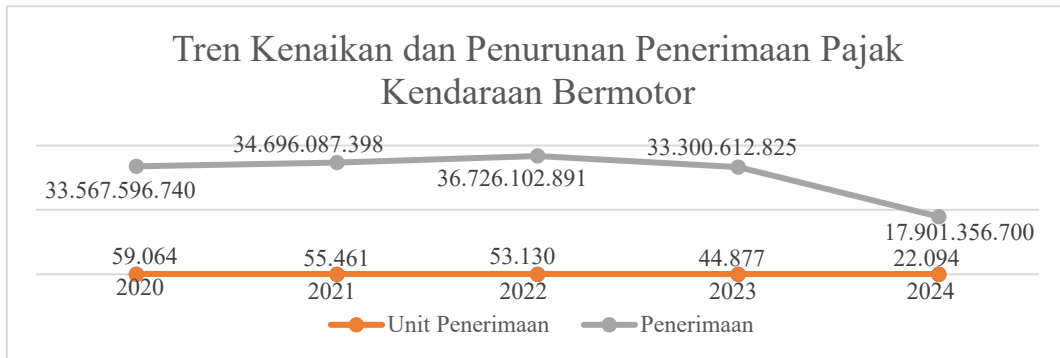
Sumber: Samsat Kota Lhokseumawe, 2025

Dari data diketahui, penerimaan unit pajak kendaraan bermotor mengalami penurunan signifikan dari 59.064 unit (45,54%) pada tahun 2020 menjadi 22.094 unit (14,94%) pada 2024, sementara jumlah kendaraan yang tidak membayar pajak terus meningkat, dari 70.643 unit (54,46%) pada tahun 2020 menjadi 125.781 unit (85,06%) pada tahun 2024. Pada 2021, jumlah kendaraan yang membayar pajak turun menjadi 55.461 unit (41,50%), sementara yang tidak membayar menjadi 78.195 unit (58,50%). Tren ini berlanjut pada tahun 2022 dengan 53.130 unit (38,81%) yang membayar pajak dan 83.769 unit (61,19%) yang tidak membayar.

Pada tahun 2023 kepatuhan pajak semakin menurun, penerimaan hanya 44.877 unit (31,75%) sementara 96.468 unit (68,25%) tidak membayar. Hingga akhirnya, pada tahun 2024, terjadi penurunan drastis dengan penerimaan 22.094 unit (14,94%) yang membayar pajak dan 125.781 unit (85,06%) yang tidak membayar. Kesenjangan antara pertumbuhan jumlah kendaraan dan tingkat kepatuhan wajib pajak ini menunjukkan bahwa masih terdapat masalah mendasar

yang belum sepenuhnya teratasi melalui penerapan inovasi layanan. Berikut grafik tren kenaikan dan penurunan penerimaan pajak kendaraan bermotor:

Tabel 1.3 Tren Kenaikan dan Penurunan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor



Sumber: Samsat Kota Lhokseumawe, 2025

Sejalan dengan data tersebut, grafik penerimaan pajak kendaraan bermotor juga menunjukkan tren yang fluktuatif. Pada 2020 sampai 2022, jumlah unit yang membayar pajak menurun dari 59.064 menjadi 53.130, tetapi penerimaan justru meningkat dari Rp33,56 miliar menjadi Rp36,72 miliar, didorong oleh pembayaran pajak kendaraan bermesin besar. Namun, pada tahun 2023 sampai 2024, terjadi penurunan signifikan pada kedua aspek, dengan jumlah unit turun dari 44.877 menjadi 22.094 dan penerimaan pajak merosot dari Rp33,3 miliar menjadi Rp17,9 miliar, mencerminkan tantangan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Meskipun tingkat kepatuhan wajib pajak secara umum mengalami penurunan, layanan Samsat Warung Kopi justru menunjukkan tren yang menarik. Berdasarkan observasi penulis terhadap data yang diperoleh, penerimaan Samsat Warung Kopi menunjukkan peningkatan, baik dari segi jumlah kendaraan yang membayar pajak maupun dari aspek penerimaan denda. Tren ini mencerminkan dinamika partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor. Berikut adalah tabel rincian penerimaan layanan Samsat Warung Kopi:

Tabel 1.5 Penerimaan Layanan Samsat Warung Kopi

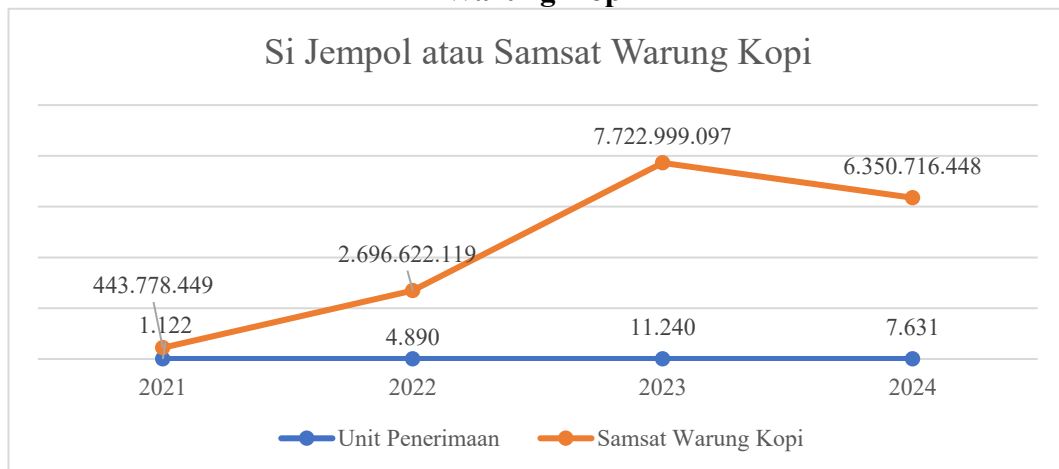
No.	Tahun	Layanan SAMSAT Warkop				Total
		Unit	PKB	Unit	Denda PKB	Penerimaan
1	2020	0	0	0	0	0
2	2021	926	433.589.849	196	10.188.600	443.778.449
3	2022	3.905	2.614.210.319	985	81.411.800	2.695.622.119
4	2023	9.833	7.599.519.697	1.407	123.479.400	7.722.999.097
5	2024	7.631	6.350.716.448	0	0	6.350.716.448
	TOTAL	22.295	16.998.036.313	2.588	215.079.800	17.213.116.113

Sumber: Samsat Kota Lhokseumawe, 2025

Data tabel menggambarkan perkembangan penerimaan layanan Samsat Warung Kopi sejak mulai beroperasi pada 2021. Jumlah kendaraan yang membayar pajak kendaraan bermotor menunjukkan tren peningkatan signifikan, dari 926 unit pada 2021 menjadi 9.833 unit pada 2023, mencerminkan respon positif masyarakat terhadap inovasi layanan jemput bola dan pada 2024 terjadi penurunan menjadi 7.631 unit yang turut berdampak pada menurunnya total penerimaan.

Tren serupa terlihat pada pembayaran denda, yang meningkat hingga 2023 dengan total 2.588 kendaraan dan penerimaan sebesar Rp215.079.800. Namun, pada 2024 tidak tercatat adanya penerimaan dari denda. Kondisi ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat masih bersifat fluktuatif. Berikut disajikan grafik tren kenaikan dan penurunan penerimaan layanan Samsat Warung Kopi:

Tabel 1.6 Tren Kenaikan dan Penurunan Penerimaan Layanan Samsat Warung Kopi



Sumber: Samsat Kota Lhokseumawe, 2025

Dari grafik tren penerimaan layanan Samsat Warung Kopi, terlihat bahwa puncak realisasi terjadi pada tahun 2023 dengan total 11.240 unit kendaraan dan penerimaan mencapai Rp7,7 miliar. Namun, pada 2024 terjadi penurunan, baik dari sisi jumlah kendaraan yang dilayani, yakni menjadi 7.631 unit, maupun dari sisi nilai penerimaan yang turun menjadi Rp6,4 miliar. Kendati demikian, tren penurunan pada 2024 mengindikasikan bahwa partisipasi masyarakat masih fluktuatif, serta adanya kemungkinan perubahan preferensi layanan yang tersedia, sehingga perlu dilakukan analisis lebih lanjut.

Selain itu, hasil pengamatan penulis menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih kurang memahami dan menyadari kewajiban administrasi yang harus dipenuhi ketika ingin membayar pajak melalui Si Jempol, seperti menyiapkan dokumen yang dibutuhkan saat akan membayar pajak kendaraan bermotor. Kurangnya kesiapan ini semakin memperlambat proses pelayanan, sehingga harapan untuk mendapatkan layanan cepat melalui Si Jempol di warung kopi tidak dapat terpenuhi secara optimal.

Oleh karena itu, dengan memahami berbagai permasalahan, seperti penurunan penerimaan layanan, kurangnya kesiapan administrasi wajib pajak, serta mempertimbangkan keunggulan dan tantangan dari inovasi layanan Samsat di daerah lain, menjadikan penulis tertarik untuk meneliti “Inovasi Program Layanan Si Jempol dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Lhokseumawe.”

1.2 Rumusan Masalah

Dengan memperhatikan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah utama:

1. Bagaimana inovasi program layanan Si Jempol dilaksanakan dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor?
2. Bagaimana hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi program layanan Si Jempol dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor?

1.3 Fokus Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas, adapun yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini adalah:

1. Pelaksanaan inovasi program layanan Si Jempol dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Hambatan internal dan eksternal dalam pelaksanaan inovasi program layanan Si Jempol.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah yang sudah dikemukakan di atas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan inovasi program layanan Si Jempol dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk memahami dan mendeskripsikan hambatan internal dan eksternal dalam pelaksanaan inovasi program layanan Si Jempol.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan fokus penelitian, maka penelitian ini diharapkan berkontribusi secara praktis maupun teoritis. Adapun rincian manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi peneliti
 - a. Manfaat praktis
 - a). Memahami peran inovasi layanan publik dalam meningkatkan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor.
 - b). Memberikan pengalaman langsung dalam mengkaji pelaksanaan layanan berbasis digital dengan sistem jemput bola.
 - b. Manfaat teoritis
 - a). Menambah referensi dalam kajian inovasi layanan publik, khususnya dalam konteks difusi inovasi dan kebijakan perpajakan daerah.
 - b). Menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya mengenai layanan berbasis teknologi dalam administrasi pemerintahan.
2. Manfaat bagi lembaga akademik
 - a. Manfaat praktis
 - a). Menjadi studi kasus dalam mata kuliah administrasi publik, kebijakan publik, dan manajemen inovasi.
 - b). Mendorong kolaborasi antara perguruan tinggi dengan pemerintah daerah dalam pengembangan sistem layanan berbasis teknologi.
 - b. Manfaat teoritis
 - a). Memperkaya literatur akademik terkait inovasi pelayanan publik dan administrasi perpajakan.

- b). Dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian akademik dan pengembangan modul pembelajaran terkait inovasi layanan publik.

3. Manfaat bagi Samsat

a. Manfaat praktis

- a). Mengoptimalkan penggunaan teknologi dan strategi jemput bola untuk menjangkau lebih banyak wajib pajak.
- b). Mengurangi beban administrasi manual dan potensi praktik percaloan serta pungutan liar.

b. Manfaat teoritis

- a). Menjadi model layanan inovatif yang dapat direplikasi atau dikembangkan di daerah lain.
- b). Menjadi acuan dalam merancang kebijakan yang lebih efektif dalam sistem administrasi perpajakan kendaraan.

4. Manfaat bagi wajib pajak

a. Manfaat praktis

- a). Memudahkan proses pembayaran pajak kendaraan tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat.
- b). Menghemat waktu dan biaya dalam memenuhi kewajiban pajak memungkinkan wajib pajak mengurangi pengeluaran tambahan.

b. Manfaat teoritis

- a). Meningkatkan kesadaran dan pemahaman wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak tepat waktu.
- b). Memberikan pengalaman langsung dalam memanfaatkan layanan berbasis teknologi dalam administrasi perpajakan.

5. Manfaat bagi masyarakat umum

a. Manfaat praktis

- a). Memberikan alternatif layanan yang lebih fleksibel bagi masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi.
- b). Mengurangi kepadatan di kantor Samsat sehingga pelayanan publik lebih nyaman dan tertib.

b. Manfaat teoritis

- a). Menjadi bagian dari transformasi digital dalam layanan publik yang mendorong modernisasi sistem administrasi.
- b). Memberikan pemahaman bahwa inovasi layanan publik dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan mempermudah akses terhadap layanan pemerintah.