

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak adalah kontribusi wajib yang dibayarkan oleh individu atau badan usaha kepada negara hal ini sudah diatur dalam undang-undang No 6 Tahun 1983. Pajak berfungsi untuk menghasilkan pendapatan bagi negara untuk membiayai pengeluaran pemerintah, selain itu pajak juga berfungsi untuk menjaga stabilitas ekonomi suatu negara dan meratakan kesejahteraan ekonomi di masyarakat.

Pajak dibagi menjadi dua jenis yaitu pajak langsung dan pajak tidak langsung. Pajak langsung adalah pajak yang dikenakan langsung kepada individu atau badan usaha dan tidak dapat dialihkan kepada pihak lain seperti pajak penghasilan (PPh), pajak bumi dan bangunan (PBB), Pajak kendaraan bermotor (PKB), Bea Matrai dan Cukai. Sedangkan pajak tidak langsung adalah pajak yang pemungutannya dibebankan kepada pihak lain seperti pajak pertambahan nilai (PPN), Pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM), Bea Masuk dan Cukai.

Seiring berjalannya waktu masyarakat semakin banyak yang mampu memenuhi kebutuhan transportasi seperti kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor bukan lagi barang mewah untuk masyarakat akan tetapi menjadi salah satu kebutuhan pokok dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari. Hal ini akan meningkatkan pertumbuhan jumlah kendaraan dan jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor juga akan bertambah. Pajak kendaraan bermotor (PKB) diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 2022 Tentang

pajak dan retribusi daerah. Dana yang berasal dari pajak ini digunakan untuk berbagai program pembangunan.

Namun, masih banyak masyarakat yang belum taat pajak kendaraan bermotor sehingga penerimaan pajaknya belum optimal. Kesadaran wajib pajak masyarakat masih sangat rendah dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan melaksanakan ketentuan perpajakan secara sukarela. Ada beberapa faktor yang menyebabkan masyarakat kurang taat dalam melaksanakan pembayaran pajak seperti jarak lokasi tempat pembayaran yang jauh, dan keterbatasan ekonomi wajib pajak terutama dengan individu yang memiliki penghasilan dibawah tiga juta perbulan, seringkali kebutuhan sehari-hari atau kebutuhan pendidikan lebih mendesak dibandingkan bayar pajak, kurangnya ketegasan dari pemerintah dalam menegakkan hukum terkait kewajiban pajak juga berkontribusi pada ketidakpatuhan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Digitalisasi dalam pelayanan publik di Indonesia semakin menjadi kebutuhan utama sehingga pemerintah di tuntutan untuk selalu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanannya kepada masyarakat. Digitalisasi dalam pelayanan publik merupakan hal yang penting karena dengan adanya digitalisasi masyarakat bisa mengakses layanan publik kapan saja dan dimana saja.

Dengan adanya digitalisasi proses administratif dapat dilakukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Digitalisasi juga berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan yang dikelola oleh pemerintah. Dengan sistem yang lebih terpadu memungkinkan pemerintah dapat merespon

dengan cepat permintaan dari masyarakat. Adanya platform digital masyarakat juga bisa terlibat dalam proses perumusan kebijakan, transparansi ini memungkinkan masyarakat bisa ikut memberikan masukan terhadap kebijakan yang diusulkan sehingga tercipta pemerintah yang lebih responsif terhadap kebutuhan publik.

Pelayanan publik adalah ujung tombak penyelenggaraan pemerintah dengan masyarakat. Pelayanan publik yang baik diperlukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online. Penggunaan aplikasi SIGNAL didasari oleh beberapa peraturan perundang-undangan dalam operasionalnya, salah satu undang-undang yang mendasari yaitu kebijakan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER/11/PJ/2019 Tentang penyediaan jasa aplikasi perpajakan.

Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) adalah platform yang dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pengesahan STNK secara online. Aplikasi Signal dikembangkan oleh Korps Lalu Lintas Polri untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK. Aplikasi ini pertama kali di uji coba pada 21 Juni 2021 dan resmi diluncurkan pada 22 September 2021 bertepatan dengan HUT Polantas di Indonesia.

Landasan hukum dan dukungan penerapan aplikasi signal dalam pembayaran pajak kendaraan tercantum dalam keputusan polri nomor KEP/1220/VII/2021.

Layanan yang tersedia dalam aplikasi SIGNAL ini meliputi pengesahan STNK tahunan. Pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), dan pembayaran sumbangan wajib pajak kendaraan bermotor (SWDKLLJ). Dokumen yang diterima wajib pajak setelah melakukan pembayaran melalui aplikasi SIGNAL yaitu Tanda bukti pelunasan pajak kendaraan bermotor (TBPKP) dan bukti pengesahan STNK.

Dengan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL pengguna dapat melakukan pembayaran PKB kapan saja dan dimana saja tanpa datang langsung ke kantor Samsat. Aplikasi SIGNAL juga menyediakan proses pembayaran yang cepat dan efisien. Pengesahan STNK juga tidak perlu datang ke kantor samsat untuk melakukan pengesahan fisik karena dokumen yang diterbitkan oleh aplikasi ini sah. Aplikasi ini juga menjamin keamanan data pengguna karena sudah menggunakan teknologi verifikasi wajah dan terintegrasi dengan data kependudukan untuk memastikan keamanan informasi pengguna. Tetapi sangat disayangkan disamping berbagai macam kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi ini masih terdapat berbagai macam kendala dan gangguan sistem dalam penggunaan aplikasi ini.

Seperti berita yang dilaporkan oleh Espos.id banyak orang yang mengalami kegagalan pada saat proses verifikasi KTP dan biometric wajah aplikasi. Laporan lain dari Detikoto.com menyatakan dari puluhan ribu

pengendara yang mengunduh aplikasi SIGNAL masih banyak yang gagal melakukan transaksi. Salah satu warga Surabaya, Jawa timur mengatakan bahwa aplikasi SIGNAL yang sudah di download di playstore tersebut tidak bisa mulus digunakan, pada saat membuka aplikasi dan melakukan registrasi pendaftaran pengesahan STNK selalu gagal (Sumber : Detikfinance).

Harusnya dengan adanya aplikasi ini pembayaran pajak kendaraan bermotor jadi semakin mudah dan praktis karena pembayaran pajak dilakukan secara online namun sayangnya menurut observasi sementara yang dilakukan oleh peneliti aplikasi SIGNAL yang pertama kali dikenalkan oleh UPPD Samsat Tanjung pada tahun 2022 melalui akun sosial media UPPD Samsat Tanjung sampai sekarang masih terdapat beberapa kendala seperti belum tersedianya layanan pembayaran pajak lima tahunan (ganti plat), masih terjadinya kesalahan sistem seperti kasus wajib pajak sudah membayar pajak tetapi di aplikasi belum terverifikasi atau pembayaran pajak yang dilakukan melalui aplikasi SIGNAL berstatus kadaluarsa, pemilik kendaraan second yang belum melakukan balik nama STNK ataupun BPKB tidak bisa melakukan pembayaran pajak melalui aplikasi ini, dan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya aplikasi ini karena beberapa alasan seperti kurangnya sosialisasi, dan keterbatasan atau ketidakpahaman teknologi.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SIGNAL masih perlu ditingkatkan. Penelitian yang dilakukan Yudhio Rakhmatul Akbari, Adil Mubarak (2024) tentang Implementasi program Aplikasi SIGNAL dalam peningkatan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis Digital di

UPTD Samsat Padang menunjukkan bahwa implementasi program aplikasi SIGNAL masih ditemukan permasalahan terkait informasi. Kendala yang dihadapi ialah kondisi lingkungan dan aksesibilitas. Akses dan jaringan yang sulit membuat masyarakat sulit menggunakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Marnia Marnia, Fitri Kurnianingsih, Erva Afriyana, Dedek Hardiyanti (2024) tentang Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi SIGNAL di kantor samsat kota Tanjung Pinang menunjukkan bahwa aplikasi SIGNAL mengalami kendala yaitu sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kantor samsat kota Tanjung pinang belum maksimal. Oleh karena itu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa ada layanan aplikasi SIGNAL yang dapat memudahkan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Dari Latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai penerapan pelayanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut dengan judul penelitian “ **Implementasi Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dalam pembayaran pajak kendaraan Bermotor (PKB) di UPPD Samsat Tanjung**”.

B. Fokus penelitian

Peneliti fokus kepada penerapan aplikasi SIGNAL dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, termasuk efektivitasnya dalam meningkatkan kemudahan, efisiensi, dan kemudahan wajib pajak. Peneliti juga menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan aplikasi ini.

C. Rumusan masalah

Bagaimana implementasi aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPPD Samsat Tanjung ?

D. Tujuan penelitian

Untuk mengetahui apakah penerapan aplikasi SIGNAL di UPPD Samsat Tanjung sudah berjalan dengan baik.

E. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini secara teoritis mendukung teori George C. Edward III tahun 1980 yang menekankan keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh empat aspek yaitu : Komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.
- b. Penelitian ini juga mendukung penelitian-penelitian terdahulu oleh Zidan Prasetyo, Arief Fadholi (2024) pengaruh penerapan aplikasi

Signal dan layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Jakarta Utara, Yudhio Rakhmatul akbar, Adil Mubarak (2024) Implementasi program Aplikasi SIGNAL dalam peningkatan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis Digital di UPTD Samsat Padang, Valencia Lauwrenze, Wulandari Agustiningsih (2023) Pengaruh pengetahuan wajib pajak ,sosialisasi pajak, dan penerapan aplikasi samsat digital nasional (SIGNAL) terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Tangerang.

2. Manfaat praktis

- a. Sebagai masukan bagi instansi agar bisa meningkatkan kualitas layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada aplikasi Samsat digital nasional (SIGNAL).
- b. Bagi masyarakat diharapkan bisa memaksimalkan penggunaan aplikasi SIGNAL dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor karena dengan begitu masyarakat tidak hanya mendapatkan kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan sistem administrasi perpajakan