

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi satu di antara kontribusi pendapatan terbesar untuk pemerintah daerah, yang dipergunakan untuk mendanai pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik. Namun, tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar PKB masih tergolong rendah. Data dari jasa raharja pada juni 2022 menunjukan bahwa tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan hanya mencapai 39% dan meskipun mengalami peningkatan menjadi 51,23% dari total 110 juta kendaraan, angka ini masih jauh dari optimal (Jasa Raharja,2022).

Rendahnya tingkat kepatuhan ini disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain antrean panjang, prosedur birokrasi yang rumit, serta *minim*-nya pemahaman masyarakat mengenai *urgensi* pembayaran pajak secara tepat waktu. Untuk mengatasi permasalahan ini, pemerintah telah menginisiasi berbagai inovasi dalam sistem pembayaran PKB, salah satunya melalui layanan *drive-thru*.

Layanan *drive-thru* dirancang untuk mempermudah proses pembayaran PKB. Dengan mengurangi waktu tunggu dan menyederhanakan prosedur administrasi. Implementasi layanan ini telah dilakukan di beberapa daerah dan menunjukkan hasil yang positif. Misalnya, penerapan Samsat *Drive-Thru* di Kabupaten Badung berhasil meningkatkan penerimaan PKB dengan rasio efektivitas mencapai 119% melampaui kriteria efektivitas yang ditetapkan. (Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung, 2022)

Namun, tidak semua daerah mengalami peningkatan serupa. Penelitian di Kabupaten Gianyar mengindikasikan bahwa meskipun layanan *drive-thru* tersedia, hal ini tidak secara signifikan meningkatkan minat masyarakat untuk membayar PKB. Sebaliknya, sosialisasi pajak mempunyai andil lebih besar dalam menunjang kepatuhan wajib pajak (Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Gianyar,2023).

Tantangan pada implementasi layanan *drive-thru* meliputi keterbatasan infrastruktur, kurangnya sosialisasi, serta kendala teknis dan sumber daya manusia. Tidak semua daerah memiliki fasilitas memadai untuk mendukung operasional layanan ini. Selain itu, informasi mengenai keberadaan dan manfaat layanan *drive-thru* belum tersolusi dengan baik terhadap masyarakat, sehingga pemanfaatannya belum optimal.

Selain itu, meskipun layanan *drive-thru* bertujuan mempermudah proses pembayaran, tanpa dukungan sistem terintegrasi dan petugas yang terlatih, efektivitasnya dapat berkurang. Hal ini menekankan pentingnya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, serta integrasi sistem informasi yang andal untuk mendukung operasional layanan.

Untuk memperoleh pemahaman awal terkait penelitian yang akan dilaksanakan, peneliti merujuk pada sejumlah studi sebelumnya sebagai acuan. Beberapa hasil penelitian tersebut akan diidentifikasi relevansinya guna mendukung proses pelaksanaan penelitian ini. Berdasarkan kesesuaian topik dan isu yang dikaji :

1. Nopita & Rahman (2024) dalam penelitian mereka yang berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Samsat keliling dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Rokan Hulu” menyoroti Bagaimana layanan Samsat Keliling dapat meningkatkan aksesibilitas pembayaran pajak kendaraan bermotor. Melalui metode survey dan analisis data pembayaran pajak, penelitian ini menemukan bahwa layanan ini berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak, meskipun terdapat tantangan dalam implementasinya. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan topic aksesibilitas layanan pajak dan dampaknya terhadap kepatuhan. Namun, berbeda karena berfokus pada layanan Samsat Keliling, bukan layanan *drive-thru*.
2. Yuda & Musmini (2024) dalam penelitian berjudul “Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Pengatahan Perpjakan, dan Sistem Samsat Drive-Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat

Buleleng” menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner untuk mengukur efektivitas sistem *drive-thru* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Temuan studi memperlihatkan bahwasanya sistem *drive-thru* memberikan dampak positif pada kepatuhan wajib pajak, dengan pengetahuan perpajakan sebagai faktor penting yang mendukung efektivitas sistem tersebut. Penelitian ini relevan dengan studi tentang sistem *drive-thru* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor, namun memiliki perbedaan karena juga mempertimbangkan variabel tambahan seperti program pemutihan pajak dan pengetahuan perpajakan.

3. Akhadi (2023) dalam penelitiannya “Analisis Efektivitas dan Efisiensi Pemungutan Pajak di Indonesia” melakukan analisis deskriptif dengan data sekunder untuk mengevaluasi efektivitas sistem perpajakan di Indonesia secara luas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan perpajakan yang lebih baik diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pemungutan pajak yang relevan dengan sistem *drive-thru*, cakupan penelitiannya jauh lebih luas karena berfokus pada kebijakan perpajakan secara umum, bukan pada layanan spesifik seperti *drive-thru* atau samsat keliling.
4. Sari dkk. (2024) dalam penelitian mereka “Analisis Determinan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Samsat Kabupaten Sumenep)” mempergunakan analisis regresi linier berganda dengan melibatkan 100 responden sebagai sumber data primer. Tujuan dari penelitian tersebut untuk mengidentifikasi berbagai aspek yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Temuan mereka memperlihatkan bahwasanya tingkat kesadaran wajib pajak maupun keberadaan layanan *drive-thru* memberi pengaruh positif pada peningkatkan kepatuhan pajak. Studi ini relevan dengan topik sistem *drive-thru* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Studi ini relevan dengan topik sistem *drive-thru* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor, namun berbeda dengan studi ini karena fokusnya pada pengukuran pengaruh beberapa variabel terhadap kepatuhan menggunakan pendekatan regresi linier berganda.

Kajian spesifik mengenai efektivitas layanan *drive-thru* dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran PKB masih terbatas. Aspek – aspek seperti respons masyarakat terhadap layanan ini, efisiensi waktu yang dihasilkan, serta tantangan teknis dan operasional dalam implementasinya belum banyak dibahas secara komprehensif.

Dengan demikian, studi ini difokuskan untuk menganalisis sejauh mana layanan *drive-thru* dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran PKB, mengidentifikasi kendala utama dalam implementasinya, serta memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan layanan ini. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat berkontribusi dalam *literature* perpajakan dan administrasi public, serta menjadi acuan praktis bagi peningkatan pelayanan publik berbasis teknologi di Indonesia.

Secara teoritis, Dari sisi teoritis, studi ini akan menambah wawasan tentang inovasi dalam sistem pembayaran pajak dan banyak faktor yang memberi pengaruh tingkat kepatuhan wajib pajak. Secara praktis, temuan studi ini bisa dipergunakan oleh instansi terkait untuk merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam memaksimalkan penerimaan PKB serta memperbaiki kualitas layanan kepada masyarakat.

Dengan demikian, optimalisasi layanan *drive-thru* diharapkan mampu menjadi alternative solusi untuk mengatasi persoalanx rendahnya kepatuhan pembayaran PKB, serta mendukung upaya pemerintah dalam meningkatkan pendapatan daerah dan kualitas pelayanan publik.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana *implementasi* sistem pemungutan PKB yang selama ini diberlakukan kepada wajib pajak pada lingkungan kantor Sekolah Staf dan Komando Angkatan Laut (Seskoal)

2. Bagaimana pengaruh layanan *drive-thru* yang diterapkan untuk mencapai kepuasaan wajib pajak pada lingkungan kantor Sekolah Staf dan Komando Angkatan Laut (Seskoal)
3. Sejauhmana implementasi sistem pemungutan PKB melalui penerapan layanan *drive thru* dalam meningkatkan kepuasaan wajib pajak pada lingkungan kantor Sekolah Staf dan Komando Angkatan Laut (Seskoal)

1.3 Tujuan Penelitian

Studi ini bertujuan untuk mengkaji implementasi sistem pemungutan PKB yang selama ini diberlakukan kepada wajib pajak di lingkungan kantor Seskoal, menganalisis pengaruh layanan *drive-thru* yang diterapkan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak, serta mengevaluasi sejauhmana penerapan layanan *drive-thru* dalam sistem pemungutan PKB mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak di lingkungan tersebut.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Manfaat akademis ini studi ini besar harapannya memberi sumbangsih terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan memperluas pemahaman tentang literatur administrasi publik, efektivitas sistem perpajakan, kendala dalam penerapan teknologi layanan *drive-thru*.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari studi ini adalah memberi masukan untuk pemangku kebijakan, seperti pemerintah, dalam mengoptimalkan layanan *drive-thru* untuk pembayaran PKB.

3. Manfaat Sosial

Manfaat sosial dari studi ini diharapkan memaksimalkan pemahaman serta kesadaran wajib pajak dalam membayar PKB, dengan meningkatnya kepatuhan pembayaran PKB melalui layanan *drive-thru*, pendapatan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor juga meningkat. Pendapatan ini dapat

dialokasikan untuk pembangunan infrastruktur dan fasilitas umum lainnya, yang pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

1.5 Batasan Masalah

Penetapan batasan dalam penelitian ini bertujuan untuk menjaga focus pembahasan agar tetap sistematis dan terarah, sehingga capaian tujuan penelitian dapat diperoleh secara maksimal. Adapun ruang lingkup masalah yang dibatasi dalam studi ini meliputi beragam hal meliputi :

1. Efektivitas Layanan *Drive-thru*

Penelitian ini membatasi analisis efektivitas layanan *drive-thru* dalam pemungutan PKB pada aspek kepatuhan dan kepuasan wajib pajak, dengan indikator yang meliputi waktu pelayanan, kemudahan akses, jumlah wajib pajak yang memanfaatkan layanan, serta tingkat kepuasan pengguna. Kepatuhan wajib pajak diukur bedasarkan frekuensi pembayaran pajak tepat waktu sebelum dan sesudah penerapan layanan *drive-thru*, untuk mengevaluasi pengaruhnya terhadap tingkat kesadaran serta kedisiplinan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan mereka.

2. Kendala dan Tantangan dalam penerapan

Penelitian ini akan menganalisis kendala dan tantangan dalam penerapan layanan *drive-thru* dari aspek teknis, dan sosial. Kendala teknis mencakup kesiapan sistem informasi, *infrastruktur*, serta sumber daya manusia (SDM) dalam mendukung operasional layanan. Sementara itu, kendala sosial berkaitan dengan tingkat kesadaran masyarakat terhadap layanan *drive-thru* serta kemampuan mereka dalam beradaptasi dengan sistem baru yang diterapkan.

3. Strategi Optimalisasi Layanan *Drive-Thru*

Penelitian ini difokuskan pada peningkatan efisiensi pelayanan, sosisalisasi kepada masyarakat, serta pengembangan *infrastruktur*. Upaya peningkatan efisiensi dilakukan melalui optimalisasi tenaga kerja agar

pelayanan lebih cepat dan akurat. Sosialisasi kepada masyarakat diarahkan untuk memperkuat pemahaman dan partisipasi wajib pajak dalam memanfaatkan layanan *drive-thru* melalui kampanye edukasi dan penyebaran informasi yang efektif. Sementara itu, pengembangan infrastruktur mencakup peningkatan kualitas sarana dan prasarana guna mendukung pelayanan yang lebih optimal.

1.6 Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan studi ini, terdapat sejumlah keterbatasan yang harus dicermati, meliputi :

1. Lingkup penelitian terbatas pada lingkungan SESKOAL

Penelitian ini hanya difokuskan pada wajib pajak kendaraan bermotor yang berada di lingkungan SESKOAL. Hal ini membuat temuan studi tidak bisa digeneralisasi secara langsung untuk seluruh wajib pajak di wilayah lain yang memiliki karakteristik organisasi dan budaya berbeda.

2. Jumlah responden relatif terbatas

Responden di studi ini dibatasi pada pengguna layanan *drive-thru* di lingkungan SESKOAL. Keterbatasan ini dapat memengaruhi representasi data karena belum mencakup seluruh populasi wajib pajak yang menggunakan layanan serupa diwilayah lebih luas.

3. Variabel penelitian tidak mencakup semua faktor yang memberi pengaruh kepuasan wajib pajak

Studi ini hanya memfokuskan pada implementasi sistem pemungutan PKB melalui layanan *drive-thru* dan persepsi lingkungan sebagai variabel utama. Faktor lain seperti aspek ekonomi, sosial, atau regulasi kebijakan yang mungkin turut memengaruhi kepuasan wajib pajak tidak dibahas secara mendalam.