

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa pandemi covid-19 banyak dampak yang terjadi di Indonesia. Terutama pada perekonomian yang mengalami penurunan sangat signifikan. Mengakibatkan penghasilan masyarakat berkurang. Selain itu juga berdampak pada sektor perpajakan. Pajak memberikan peran yang sangat penting, karena dapat meningkatkan pendapatan suatu negara yang digunakan untuk pembangunan dan penunjang kesejahteraan masyarakat di suatu negara (Cahyadi & Jati, 2016). Sebagian masyarakat menunda untuk membayarkan pajak, karena pendapatan yang semakin berkurang dan kebutuhan yang semakin mendesak.

Tabel 1.1 Data Penerimaan PAD 2017 - 2021

| Tahun | Penerimaan PAD |
|--------------|-----------------------|
| 2017 | Rp 588.259.124.807 |
| 2018 | Rp 676.159.762.911 |
| 2019 | Rp 701.525.601.425 |
| 2020 | Rp 566.821.346.370 |
| 2021 | Rp 654.950.332.642 |

Sumber : UPT Dispenda Surabaya Barat, 2021

Penerimaan PAD pada tahun 2017 berjumlah Rp 588.259.124.807 Pada tahun 2018 penerimaan PAD mengalami peningkatan berjumlah Rp 676.159.762.911 Selisih peningkatan penerimaan PAD tahun 2017 - 2018 sebesar Rp 87.900.638.104. Pada tahun 2019 penerimaan PAD

berjumlah Rp 701.525.601.425. Kemudian pada awal masa pandemi covid-19 tahun 2020 penerimaan PKB mengalami penurunan, sehingga berpengaruh terhadap penerimaan PAD juga mengalami penurunan berjumlah Rp 566.821.346.370. Selisih penurunan tahun 2019 - 2020 sangat drastis sebesar Rp 134.704.255.055. Pada tahun 2021 penerimaan PAD mengalami peningkatan meskipun sedikit sebesar Rp 654.950.332.642. Jadi, selisih peningkatan penerimaan PAD pada tahun 2020 - 2021 sebesar Rp 88.128.986.272 (UPT Dispenda Surabaya Barat, 2021).

Pendapatan asli daerah dianggap sebagai alternatif dalam memperoleh tambahan dana yang dapat digunakan untuk berbagai kepentingan daerah itu sendiri (Jumardi Amir, 2015). Pendapatan Asli Daerah merupakan sumber yang dapat membiayai atau sumber pembiayaan pemerintah daerah dalam menciptakan pembangunan daerah (Kristiani Gulo, 2020). pendapatan asli daerah Kabupaten/Kota terdiri dari pajak daerah, retribusi daerah, bagian laba BUMD dan investasi lainnya, dan pendapatan asli daerah lainnya (Ikhsan dkk, 2017).

Tabel 1.2 Data Penerimaan PKB 2017 - 2021

| Tahun | Penerimaan PKB |
|--------------|-----------------------|
| 2017 | Rp 366.925.309.178 |
| 2018 | Rp 395.940.472.717 |
| 2019 | Rp 414.929.102.625 |
| 2020 | Rp 385.547.676.220 |
| 2021 | Rp 409.459.971.142 |

Sumber : UPT Dispenda Surabaya Barat, 2021

Penerimaan PKB pada tahun 2017 berjumlah Rp 366.925.309.178. Pada tahun 2018 penerimaan PKB mengalami peningkatan berjumlah Rp 395.940.472.717. Selisih peningkatan penerimaan PKB tahun 2017 - 2018 sebesar Rp 29.015.163.539. Pada tahun 2019 penerimaan PKB berjumlah Rp 414.929.102.625. Kemudian pada awal masa pandemi covid-19 tahun 2020 penerimaan PKB mengalami penurunan berjumlah Rp 385.547.676.220. Selisih penurunan tahun 2019 - 2020 sangat drastis sebesar Rp 29.381.426.405. Pada tahun 2021 penerimaan PKB mengalami peningkatan meskipun sedikit sebesar Rp 409.459.971.142. Jadi, selisih peningkatan penerimaan PKB pada tahun 2020 - 2021 sebesar Rp 23.912.294.922 (UPT Dispenda Surabaya Barat, 2021).

Akibat dampak tersebut pemerintah melakukan berbagai upaya untuk peningkatan wajib pajak dalam membayar pajak. Kondisi perekonomian yang tidak stabil, menjadikan pemerintah mengeluarkan kebijakan insentif pajak kendaraan bermotor. Insentif pajak kendaraan bermotor digunakan untuk menarik minat wajib pajak (Sitohang & Sinabutar, 2020). Insentif pajak kendaraan bermotor merupakan pembebasan atau penghapusan denda atas keterlambatan membayar pajak kendaraan bermotor (Sartika dkk, 2021). Hal ini dilakukan oleh pemerintah karena Pajak kendaraan bermotor memberikan kontribusi tertinggi dalam peningkatan pendapatan daerah (Rompis dkk, 2015).

Penerapan sistem *samsat online* diterapkan di Pulau Jawa dan Bali (veransa,2021). Sistem *samsat online* merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan melalui *e-banking* atau ATM Bank yang telah ditentukan (Aszhari, 2017). Aplikasi *samsat online* dapat di

unduh melalui aplikasi *play store*, digunakan untuk beberapa hal seperti pembayaran, pengesahan tahunan secara online pajak kendaraan bermotor, PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) (Oktaviano, 2021). Sehingga memberikan manfaat bagi masyarakat agar tidak perlu lagi mengorbankan waktu untuk mendatangi kantor Samsat, serta dapat menghindari perantara yang menawarkan pengurusan STNK dengan imbalan yang tinggi (Mesoino dkk, 2020). Dengan perkembangan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor ini diharapkan menjadi salah satu metode pembayaran yang dapat memudahkan setiap wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (Mulyawan dkk, 2016).

Kualitas Pelayanan merupakan Pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dengan menonjolkan sikap yang baik (Heizer & render, 2016). Terdapat lima indikator kualitas pelayanan pajak yaitu pertama keandalan (*Reliability*), kedua ketanggapan (*Responsiveness*), ketiga jaminan (*Assurance*), keempat empati (*Emphaty*), kelima bukti fisik (*Tangible*) (Harfika dan Abdullah, 2017). Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan keinginan wajib pajak untuk melakukan pemenuhan kewajiban dalam melunasi tagihan pajak, khususnya pada pembayaran pajak kendaraan bermotor (Putra dan Aryani, 2018) .

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini berfokus pada insentif pajak kendaraan bermotor, sistem samsat *online*, dan kualitas pelayanan untuk mendeteksi pengaruhnya terhadap peningkatan PAD. Oleh karena itu,

penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Insentif Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem Samsat *Online*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat ”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, peningkatan penerimaan Pendapatan asli daerah di Kota Surabaya Barat menjadi fenomena yang akan dikaji dalam penelitian ini. Agar dapat mengidentifikasi masalah yang terdapat dalam fenomena yang tengah dikaji maka dibuat sejumlah rumusan masalah antara lain sebagai berikut :

1. Apakah Insentif Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat ?
2. Apakah Sistem Samsat *Online* berpengaruh terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat ?
4. Apakah Insentif Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem Samsat *Online*, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh insentif Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Sistem Samsat *Online* Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

1. Bagi Kantor Samsat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik di tiap tahunnya, agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan dapat meningkatkan pendapatan daerah.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi yang bersifat pengembangan bagi mahasiswa dan menambah literatur ilmiah serta dapat menjadi salah satu informasi yang dapat memperkaya wawasan dalam berpikir khususnya dalam bidang perpajakan.

3. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pengaruh insentif PKB, sistem samsat *online*, dan kualitas pelayanan terhadap peningkatan pendapatan asli daerah.