

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Mengutip Lubis (2020) Pelayanan publik merupakan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah, maupun pihak swasta untuk melayani kebutuhan ataupun kepentingan masyarakat. Pelayanan publik merupakan hak yang dimiliki oleh setiap warga negara dan negara mempunyai kewajiban untuk melayaninya. Tetapi, faktanya yang ada di dalam kehidupan sehari-hari bahwa pelayanan publik masih menjadi impian masyarakat, karena masyarakat menginginkan pelayanan dengan kualitas yang baik, mudah dan lebih efisien.

Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan publik sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Akan Tetapi dalam proses implementasi dari Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik masih bisa dikatakan belum bagus ataupun kurang efisien. Hal ini karena kurang terwujudnya penerapan good governance. Dimana dalam hal melakukan pelayanan terhadap masyarakat terkadang masih melihat dari harta, tahta, jabatan, maupun kerabat yang bekerja di dalam lembaga ataupun instansi tersebut. Adapun masyarakat yang menggunakan biro jasa dengan membayar pajak dengan uang kepada orang tersebut untuk memanfaatkan jasa, agar urusan maupun kepentingannya cepat selesai.

Pajak merupakan sumber penghasilan penting negara yang berasal dari rakyat Mengutip dari (Pajakku, 2019), maka pajak dipungut dari negara Indonesia dan

menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya untuk mewujudkan sebuah kenaikan pendapatan negara. Tidak dipungkiri lagi banyak masyarakat yang kurang percaya terhadap keberadaan pajak, dilihat dari lingkungan masyarakat mereka hanya mengenal pajak sebagai suatu tradisi membayar sejumlah pungutan kepada pemerintah, tanpa mengerti dasar serta maksud dan tujuan pembayaran pajak karena kurangnya pemahaman mengenai pajak. Sadar atau tidak, pajak saat ini memegang peranan utama dalam struktur pembiayaan negara seluruhnya, dan pajak akan selalu dinamis mengikuti pola bisnis yang berkembang di masyarakat. Sebagai warga negara yang baik, kita harus membayar pajak sesuai tarif pajak yang dikenakan.

Undang-undang No. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pajak adalah kontribusi wajib kepada orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Ada 4 fungsi pajak secara umum, Mengungkap dari (Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Pajak, (2021) yakni :

1. Fungsi Anggaran (Budgetair)

Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Untuk menjalankan tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak. Pajak ini digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan lain sebagainya. Untuk pembiayaan pembangunan, uang dikeluarkan dari tabungan pemerintah, yakni penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Tabungan pemerintah ini dari tahun ketahun harus ditingkatkan sesuai kebutuhan pembiayaan pembangunan yang semakin meningkatkan dan ini terutama diharapkan di sektor pajak.

## 2. Fungsi Mengatur (Regulerend)

Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk tujuan. Contohnya dalam rangka menggiring penanaman modal, baik dalam negeri maupun luar negeri, diberikan berbagai macam fasilitas keringanan pajak. Dalam rangka melindungi produksi dalam negeri, pemerintah menetapkan bea masuk yang tinggi untuk produk luar negeri.

## 3. Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan, hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

## 4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan didapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

Jenis pajak yang diterapkan di Negara Republik Indonesia dibagi menjadi dua jenis yaitu Jenis Pusat, dan Pajak Daerah. Berdasarkan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, definisi Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak Kendaraan Bermotor termasuk ke dalam jenis pajak provinsi yang merupakan bagian dari pajak daerah Mengungkap dari (Bapenda Jabar, 2021). Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam Pasal 1 angka 12 dan

13 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaan pemungutan dilakukan di kantor bersama samsat. Kantor bersama Samsat ini melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT.(Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

Mengutip dari penelitian terdahulu Siti&Dyah (2021) Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Termasuk dalam pengertian Kendaraan Bermotor adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima Gross Tonnage) sampai dengan GT 7 (tujuh Gross Tonnage). Dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor yaitu Kereta api, Kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara, Kendaraan Bermotor yang dimiliki atau dikuasai kedutaan, konsultan, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintahan, Objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 28 Tahun 2009 hanya mengatur bahwa penetapan batas bawah dan batas atas tarif pajak kendaraan bermotor pribadi. Sedangkan kepastian penetapan Tarif Pajak Kendaraan Bermotor diatur berdasarkan peraturan daerah pada masing-masing provinsi. Penetapan batas bawah dan batas atas tarif pajak kendaraan bermotor pribadi ditetapkan sebagai berikut:

1. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama paling rendah sebesar 1% dan paling tinggi sebesar 2%
2. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% dan paling tinggi 10%.

3. Tarif pajak kendaraan bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah/TNI/POLRI, pemerintah daerah, dan kendaraan lainnya yang ditetapkan dengan peraturan daerah, ditetapkan paling rendah sebesar 0,5% dan paling tinggi sebesar 1%.
4. Tarif pajak kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan paling rendah sebesar 0,1% dan paling tinggi 0,2%.

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor Pribadi di tetapkan sebagai berikut :

1. Untuk Kepemilikan Kendaraan Bermotor pertama, sebesar 1,75%.
2. Untuk Kepemilikan kendaraan bermotor roda 2 (dua), 3 (tiga), dan 4 (empat) dan seterusnya, didasarkan atas nama dan alamat yang sama sesuai tanda pengenal diri, ditetapkan secara progresif sebagai berikut :
  - a. PKB kepemilikan kedua, sebesar 2,25%
  - b. PKB kepemilikan ketiga, sebesar 2,75%
  - c. PKB kepemilikan keempat, sebesar 3,25%
  - d. PKB kepemilikan kelima dan seterusnya, sebesar 3,75%
3. Tarif PKB angkutan umum ditetapkan sebesar 1% (satu persen).
4. Tarif PKB ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan ditetapkan sebesar 0,5 % (nol koma lima persen).
5. Tarif PKB Pemerintah/Pemerintah Daerah/TNI/Polri ditetapkan sebesar 0,5 % (nol koma lima persen).
6. Tarif PKB alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan sebesar 0,2 % (nol koma dua persen).

Sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal satu atap (SAMSAT) kendaraan bermotor yang bertujuan sesuai dengan pasal dua adalah memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor,

pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel dan informatif.

Mengutip dari (Kompas.com, 2022) Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Beberapa hal yang dapat diurus di samsat adalah Pembayaran Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ) secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat. Kantor Samsat adalah wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan Samsat. Samsat bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif. Ruang lingkup pelayanan Samsat meliputi Regident Ranmor, Pembayaran pajak atas kendaraan Bermotor Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Menurut (Suara.com, 2021) Pada awal mula dibentuknya Samsat oleh Dinas pendapatan Daerah Tingkat I se-indonesia dan diselenggarakan pada tanggal 9-17 April 1976 oleh Badan Pendidikan dan Pelatihan Departemen Dalam Negeri berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 46 Tahun 1976 tanggal 24 Maret 1976. Samsat diuji coba di DKI Jakarta selama 4 tahun (1972-1976). Dalam uji coba ini ternyata cukup meningkat pendapatan daerah dan pelayanan kepada masyarakat. Usulan tersebut mendapat dukungan dari peserta penataran dan menghasilkan suatu keputusan untuk melaksanakan Samsat di seluruh Indonesia. Di daerah depok memiliki dua samsat yaitu samsat depok dan samsat cinere karena

depok memiliki potensi yang baik dan pembagian wilayah yang cukup luas supaya masyarakat tidak terbebani oleh jarak untuk pelayanan samsat ini.

Mengutip dari penelitian terhadulu Ali et, al (2019) Hingga saat ini pelayanan organisasi publik khusus kantor Bersama Samsat sudah melakukan perubahan agar memuaskan wajib pajak. Pelayanan pembayaran PKB di kantor Samsat saat ini jauh lebih baik dibandingkan sebelumnya, karena proses pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut membutuhkan waktu cukup 20-30 menit dan tidak perlu mendatangi kantor masing-masing instansi terkait dikarenakan berdasarkan instruksi Bersama tiga Menteri Indonesia, yaitu Menteri pertahanan dan keamanan (Menhankam), Menteri keuangan (Menkeu) dan Menteri dalam negeri (Mendagri).

Mengutip Nisa&Rimawati (2018) Banyaknya wajib pajak sebagai pemilik kendaraan bermotor yang membuat pelayanan samsat menjadi tidak efektif dan efisien. Oleh karena itu pemerintah merancang suatu inovasi baru untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat dalam segi pelayanan pajak kendaraan bermotor. Samsat merupakan kantor Bersama yang diselenggarakan oleh gubernur untuk melayani pajak kendaraan bermotor satu tahun tahunan, lima tahunan, penggantian STNK hilang dan bea balik nama masuk kabupaten atau kota maupun keluar kabupaten atau kota yang melalui pihak POLRI, Badan Pendapatan Daerah dan Jasa Raharja. Pelayanan Samsat dibedakan menjadi 7 jenis, salah satunya Samsat keliling. Mekanisme dan Persyaratan untuk pengesahan dan pajak 1 tahun, Loker 1 Pendaftaran (Penelitian, Pendaftaran/Registrasi), Penetapan (Proses Penetapan Pajak), Loker 2 Penyerahan (Pengesahan STNK, Menyerahkan STNK), Pembayaran (Print SKPD, Menerima Pembayaran dari Masyarakat).

Mengutip Isdayanti, A. (2022) Samsat Keliling, yang biasa dikenal dengan nama Samling, adalah kegiatan pelayanan yang mendekati pada masyarakat agar dapat lebih mudah dan dekat dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari pusat pelayanan Samsat tidak perlu

berpergian jauh untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Samsat keliling adalah layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ) di dalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan atau wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan samsat induk. Tujuan samsat keliling adalah meningkatkan mutu pelayanan public, khususnya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB). Manfaat Pelayanan Samsat keliling adalah Memberikan kemudahan kepada masyarakat (Wajib Pajak) dalam pengurusan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ), Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat atau wajib pajak yang berdomisili jauh dari samsat induk sehingga dapat mengurangi biaya transportasi. Persyaratan pelayanan samsat keliling ialah Identitas pemilik yang sah, STNK asli, Bukti pelunasan PKB dan SWDKLL (SKPD telah divalidasi) tahun akhir.

Sejatinya jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat setiap tahunnya yang tentunya akan membuat Pendapatan Asli daerah meningkat dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor, jumlah pertumbuhan kendaraan bermotor juga harus diikuti oleh kepatuhan membayar pajak. Agar pendapatan pajak kendaraan bermotor meningkat, maka pemerintah membuat program samsat keliling dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Di kota Depok program samsat keliling mulai dilakukan pada pertengahan 2012. Dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor kembali kepada kesadaran masyarakat. Tentunya jika masyarakat patuh dalam membayar pajak, maka manfaat juga akan dirasakan oleh masyarakat. Samsat keliling di cinere memiliki jadwal operasi pada hari senin sampai sabtu, samsat keliling cinere hanya beroperasi pada kecamatan pancoran mas, kecamatan cinere, kecamatan limo, kecamatan sawangan, dan kecamatan bojongsari. Setiap harinya samsat keliling beroperasi berpindah pindah



pada jadwal pelayanan samsat keliling cinere hari senin beroperasi di kantor kecamatan sawangan pada pukul 08.00 s.d 12.00 WIB, hari selasa kantor kecamatan pancoran mas 08.00 s.d 12.00 WIB, hari rabu kantor kelurahan pasir putih 08.00 s.d 12.00 WIB, hari kamis kantor kelurahan pondok petir 08.00 s.d 12.00 WIB, hari jumat kantor kelurahan duren seribu 08.00 s.d 11.30 WIB, dan hari sabtu di kantor samsat induk cinere 08.00 s.d 11.00 WIB.

Tabel 1.1 Total Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Depok

TAHUN	TARGET	REALISASI	PRESENTASI
2018	204.516.000.000	217.714.740.700	106,45%
2019	227.869.000.000	233.703.106.200	102,56%
2020	284.827.206.500	216.778.018.900	76,11%
2021	226.630.204.000	236.833.133.700	104,5%

(Sumber Pusat Pendapatan Daerah Wilayah Kota Depok II Cinere)

Berdasarkan Tabel diatas maka dapat diketahui persentase penerimaan pajak kendaraan bermotor di kota depok mengalami penurunan setiap tahunnya tetapi naik pada tahun 2021 Pada tahun 2018-2019 presentasi mengalami penurunan 4%. Target pada tahun 2021 juga mengalami kenaikan yang lumayan besar 40%. Hal ini disebabkan karena adanya beberapa faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program samsat keliling. Adapun yang menjadi faktor pendukungnya adalah jadwal atau hari yang ditetapkan dan lokasi yang dipilih sangat strategis. Sedangkan yang menjadi faktor penghambatnya adalah waktu atau jam yang ditetapkan dan pada tahun 2020 dikarenakan masa pandemi covid-19, masyarakat beranggapan tidak adanya transparansi terhadap pengguna uang pajak dan jaringan yang terkadang menghambat proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (Krisdayanti, 2022).

Adanya unit pembantu yang berupa samsat keliling guna untuk membantu masyarakat wajib pajak untuk membayar kendaraan. Hal tersebut agar masyarakat sangat mudah dalam melakukan kewajiban membayar pajak dan tidak harus datang ke kantor SAMSAT induk contohnya misalkan masyarakat hanya memiliki waktu singkat dan kantor SAMSAT induk yang letaknya cukup jauh. Pelayanan pada samsat keliling juga sangat mudah, cepat dan lebih efisien. Mungkin hanya mengantri sebentar jika terdapat banyak orang yang membayar pajak juga. Adapun biaya pada samsat keliling tidak ada biaya tambahan, hanya biaya yang tertera pada STNK. Pelayanan pun juga tidak bisa diwakilkan kecuali dengan surat kuasa yang ditandatangani materai. Sehingga dapat meminimalisir adanya calo. Pelayanan samsat keliling juga sudah terdapat di berbagai wilayah-wilayah yang sudah ditentukan. Dapat kita lihat masyarakat yang datang ke samsat keliling di wilayah kota depok cukup banyak dapat kita lihat di tabel 1.2 dan 1.3 dalam penerimaan dan pengeluaran Barang Kuasi SKKP TA. 2021 dapat dilihat dalam pengeluaran notice yang dikeluarkan oleh samsat keliling kota depok .

Tabel 1.2 Penerimaan dan Pengeluaran Barang Kuasi SKKP TA. 2021

No	Bulan	Jumlah Pengeluaran
1	Januari	2.002
2	Februari	1.544
3	Maret	2.067
4	April	1.578
5	Mei	1.766
6	Juni	1.810
7	Juli	2.349
8	Agustus	2.780
9	September	2.199
10	Oktober	2.028
11	November	1.932
12	Desember	2.257

(Sumber Pusat Pendapatan Daerah Wilayah Kota Depok II Cinere)

Tabel 1.3 Penerimaan dan Pengeluaran Barang Kuasi SKKP TA. 2022

No	Bulan	Jumlah Pengeluaraan
1	Januari	2.258
2	Februari	1.645
3	Maret	1.724
4	April	836
5	Mei	1.153
6	Juni	913
7	Juli	1.108
8	Agustus	2.318

(Sumber Pusat Pendapatan Daerah Wilayah Kota Depok II Cinere)

Pada tahun 2022 masyarakat masih banyak yang menggunakan pelayanan samsat keliling karena masih efektif dalam waktu pelayanan yang diberikan cukup singkat tetapi tidak sebanyak di tahun 2021 dapat dilihat dari table di atas Penerimaan dan Pengeluaran Barang Kuasi SKKP TA. 2021 dan 2022 penurunan di tahun 2021, 2022 karena imbas dari covid-19 dapat dilihat pada bulan April 2021 dan April dan juni 2022 mengalami penurunan yang sangat drastis dan kebutuhan yang meningkat dan harga kebutuhan pokok naik. Namun di tahun 2021, 2022 samsat mengadakan program pemutihan pada bulan juli sampai agustus mengalami peningkatan pembayaran pajak yang cukup meningkat.

Berdasarkan apa yang dikemukakan di atas, mengikat pentingnya program samsat dalam meningkatkan kepatuhan wajib kendaraan bermotor penulisan tertarik lebih jauh meneliti sehingga judul penelitian diambil adalah “ **EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA DEPOK**”

Gambar 1.1 Mobil atau Bus Samsat Keliling Cinere Kota Depok



Sumber: Observasi dan dokumen pribadi

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian serta penjabaran dari latar belakang masalah tersebut, maka terdapat beberapa identifikasi masalah yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Efektivitas program samsat keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota depok.

2. Faktor pendukung dan penghambat program samsat keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota depok.
3. Sarana dan Prasarana samsat keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota depok.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah melalui beberapa uraian diatas, maka adanya pembatasan ruang lingkup permasalahan yang akan dikaji agar lebih fokus dan lebih spesifik sehingga memperoleh kesimpulan terarah pada aspek yang akan diteliti yaitu Program Samsat Keliling di kota Depok, untuk Meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Daerah, memberi pemahaman terhadap masyarakat bahwa kepatuhan wajib pajak untuk meningkatkan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh pemerintah untuk kemakmuran masyarakat .

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian serta dilihat dari latar belakang dan penjabaran identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah yang diambil adalah **”Efektifitas Program Samsat Keliling Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Depok”**.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini untuk mendeskripsikan serta mengetahui efektivitas program pelayanan samsat keliling dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor dan ingin mengetahui upaya apa saja yang dilakukan samsat keliling dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor .

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Dilihat dari konteks pengembangan, maka penelitian ini diharapkan dan digunakan dalam menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang Ilmu Administrasi Publik, dan sebagai bahan pembelajaran bagi mahasiswa dan

peneliti dalam memahami konteks Program pelayanan Samsat keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Depok.

## 2. Manfaat Praktis

Dilihat dalam konteks kepentingan praktis, penelitian ini diharapkan saranan untuk menambahkan wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu tentang mengenai Efektivitas Program Samsat Keliling Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.