

**IMPLEMENTASI SISTEM PEMBAYARAN  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS  
ELEKTRONIK SEBAGAI PERWUJUDAN  
PROGRAM REFORMASI ADMINISTRASI  
PERPAJAKAN**  
(STUDI PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT KABUPATEN PACITAN)

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**ERLISTA WAHYU NUR ANDINI  
NIM. 145030407111041**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN  
MALANG**

**2018**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

- Hari : Rabu
- Tanggal : 18 April 2018
- Jam : 08.00 WIB
- Skripsi atas nama : Erlista Wahyu Nur Andini
- Judul : Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik Sebagai Perwujudan Program Reformasi Administrasi Perpajakan (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan).

dan dinyatakan,

**LULUS**

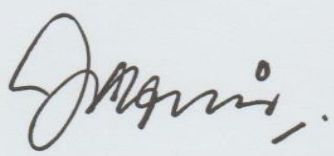
**MAJELIS PENGUJI**

Ketua,

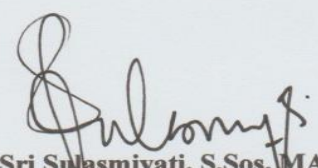


**Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MAP, MPA**  
**NIP. 19770502 200212 1 003**

Anggota,



**Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si**  
**NIP. 19600515 198601 1 002**



**Sri Sulasmiyati, S.Sos, MAP**  
**NIP. 19770420 200502 1 001**



## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya Erlista Wahyu Nur Andini menyatakan dengan sebesar-besarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan suatu gelar atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dari makalah ini dan disebut dalam kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 12 Maret 2018



*Erlista*

Erlista Wahyu Nur Andini

**DAFTAR RIWAYAT HUDUP****BIODATA**

Nama : Erlista Wahyu Nur Andini  
Nomor Induk Mahasiswa : 145030407111041  
Tempat dan Tanggal Lahir : Pacitan, 04 Januari 1996  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Email : [dinilista@gmail.com](mailto:dinilista@gmail.com)  
Alamat Asal : Jl. RO Iskandardinata No. 12 Ngampel, Ploso,  
Pacitan

**RIWAYAT PENDIDIKAN**

## Pendidikan Formal

1. SD Negeri Ploso 1 Pacitan Tahun 2002-2008
2. SMP Negeri 1 Pacitan Tahun 2008-2011
3. SMA Negeri 1 Pacitan Tahun 2011-2014

**PENGALAMAN ORGANISASI**

1. Ketua Umum Teater Aji SMP Negeri 1 Pacitan (2010)
2. Bendahara I Teater Door SMA Negeri 1 Pacitan (2012)
3. KAPPAMA (2014)

**PENGALAMAN**

1. Staf Humas Latas I SMA Negeri 1 Pacitan (2012)
2. Purna Paskibraka Indonesia Kabupaten Pacitan (2012)
3. Staf Humas Latsar II SMAN Negeri 1 Pacitan (2013)
4. Kerja Lapangan Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea Cukai Tipe Madya Cukai Malang (2017)

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

Bapak Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MAP, MPA selaku Dosen Pembimbing.

Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu

Administrasi Universitas Brawijaya, Bapak Dr. Mochammad Al Musadieg, MBA

selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas

Brawijaya, Bapak Saiful selaku Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah- Dinas

Pendapatan Kabupaten Pacitan. Rekan-rekan Perpajakan angkatan 2014 yang

telah banyak memberikan bantuan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.

Terima kasih penulis persembahkan kepada ibunda dan ayahanda tercinta atas dorongan dan doa yang tulus ikhlas mengiringi penulis selama menuntu ilmu.

Malang, 16 Maret 2018

Penulis

## ABSTRAK

Erlista Wahyu Nur Andini, 2018, **Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik Sebagai Perwujudan Program Reformasi Administrasi Perpajakan (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan)**. Rizki Yudhi Dewantara, S.sos, MAP, MPA.

Reformasi administrasi perpajakan telah memperkenalkan wajah baru yaitu modernisasi administrasi perpajakan dengan memanfaatkan teknologi sistem informasi salah satunya diterapkan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik dengan sistem *e-SAMSAT* Jatim.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran umum sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik "*e-SAMSAT* Jatim", mengetahui implementasi sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik "*e-SAMSAT* Jatim" sebagai perwujudan program reformasi administrasi perpajakan, dan mengetahui hambatan penerapan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan diskriptif.

Hasil analisis penerapan sistem *e-SAMSAT* di Kabupaten Pacitan *pertama* belum sukses dikarenakan belum memenuhi dimensi implementasi kesuksesan sistem DeLone dan Mc Lean (2003), *kedua* sistem *e-SAMSAT* telah memenuhi asas pemungutan pajak yaitu asas *certainly*, asas *convenience to payment* dan asas *efficienc*, *ketiga* sistem *e-Samsat* belum sesuai dengan program DJP yaitu reformasi administrasi perpajakan.

Rekomendasi yang dapat peneliti berikan adalah Kantor Bersama SAMSAT lebih mensosialisasikan lagi tentang sistem *e-Samsat*, sehingga diharapkan dengan menerapkan sistem *e-SAMSAT* dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Wajib Pajak sebagai pengguna sistem *e-SAMSAT* mengetahui adanya layanan sistem *e-Samsat* dan penggunaanya bertambah. Peneliti selanjutnya dapat memperluas lingkup penelitan, atau memakai metode penelitian dan teknik analisis yang berbeda, menambahkan teori-teori sehingga diharapkan dapat memberikan hasil penelitian yang lebih baik, lengkap, spesifik dan bermanfaat.

Kata Kunci : Sistem Pembayaran Elektronik, *e-SAMSAT*, Pajak Kendaraan Bermotor

## ABSTRACT

Erlista Wahyu Nur Andini, 2018, **The Implementation of Electronic Motor Vehicle Tax Payment System as The Realization of Tax Administration Reform** (Studies case in SAMSAT Join office at Pacitan Regency). Rizki Yudhi Dewantara, S.sos, MAP, MPA

---

Tax administration reform has introduced a new face of moderating tax administration by utilizing information system technology. One of the system is applied in electronic motor vehicle tax payment with *e-SAMSAT* program in east java as their region. This study aims to find out the general description of motor vehicle tax payment system based on electronic or *e-SAMSAT* in particular reason as the realization of the tax administration reform in east java region and to know the obstacles when that program being take effect in SAMSAT office at Pacitan regency. In this research, researcher use descriptive research and qualitative methods.

The result of the analysis from the implementation of *e-SAMSAT* system in Pacitan regency has not been successful since it has only met two dimensions of the three classifications of Successful Implementation from DeLone and Mc Lean (2003) sytem that called system and information quality. The second result is, *e-SAMSAT* systems have met the tax collection principle that is certainly principle, convenience to payment principle and efficiency principle. The third results is, *e-SAMSAT* system has been in not accordance with the DGT program of Tax Administration Reform.

The recommendation that can be given by researcher is SAMSAT Join Office in Pacitan Regency or even in another region more socialize again about *e-SAMSAT* system, so it is expected by applying *e-SAMSAT* in Motor Vehicle Tax Payment system, which is tax payer as an user of *e-SAMSAT* system know existence of this program and the user that uses excepted to increase.

Keyword : electronic payment, *e-SAMSAT*, Motor Vehicle Tax

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan anugerahNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik Sebagai Perwujudan Program Reformasi Administrasi Perpajakan (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang mendukung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Mohammad Bisri, MS, selaku Rektor Universitas Brawijaya
2. Bapak Prof. Dr. Dra. Bambang Supriyono, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Dr. Drs. Mochammad Al Musadieg MBA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Bapak Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si, selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
5. Bapak Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MAP, MPA, selaku dosen pembimbing akademik skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk



- membimbing, membantu dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberi ilmu kepada peneliti dari semester I – VII
  7. Kepala Kantor Unit Pelayanan Teknis Daerah Kabupaten Pacitan yang memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan.
  8. Seluruh staf dan karyawan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan atas bimbingan dan bantuannya selama kegiatan penelitian berlangsung
  9. Seluruh Informan atas kesediaannya untuk diwawancarai karena tanpa bantuan para informan penelitian ini tidak akan dapat berjalan dengan lancar
  10. Kedua orangtua peneliti yang telah senantiasa mendoakan kelancaran penyelesaian skripsi ini dan selalu memberikan dukungan baik dukungan moril serta materi kepada peneliti
  11. Seluruh keluarga di Pacitan dan di Malang yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah senantiasa mendoakan dan mendukung peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik
  12. Teman-teman seperjuangan Program Studi Perpajakan Angkatan 2014 terimakasih untuk kebersamaan dan kerukunan selama empat tahun ini.
  13. Teman-teman tercintaku yakni Norma, Nana, Aces yang selalu mensupport dan menjadi tempat berkeluh kesah, teman diskusi, dan sumber pencerahan selama penyusunan skripsi ini.

14. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu telah memberikan bantuan kepada peneliti hingga penyelesaian skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang memerlukan informasi mengenai tema yang diangkat dalam skripsi ini.

Malang, 16 Maret 2018

Peneliti



DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
RINGKASAN .....	vii
SUMMARY .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kontribusi Penelitian .....	9
E. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
A. Tinjauan Empiris .....	13
B. Tinjauan Teoritis .....	16
1. Implementasi Sistem .....	16
a. Pengertian Implementasi .....	16
b. Pendekatan Implementasi .....	18
2. Teori Perpajakan .....	19
a. Tinjauan Umum Perpajakan .....	19
b. Tinjauan Umum Pajak Daerah .....	25
3. Reformasi Administrasi Perpajakan .....	27
a. Peraturan Pajak .....	28
b. Sistem Perpajakan .....	28
c. Institusi Perpajakan .....	28
d. Administrasi Perpajakan .....	28
4. Modernisasi Administrasi Perpajakan .....	29
5. Teori Sistem Informasi .....	30
a. Tinjauan Umum Sistem Informasi .....	30
b. Tinjauan Umum Sistem Pembayaran Elektronik .....	38
C. Kerangka Pikir .....	41

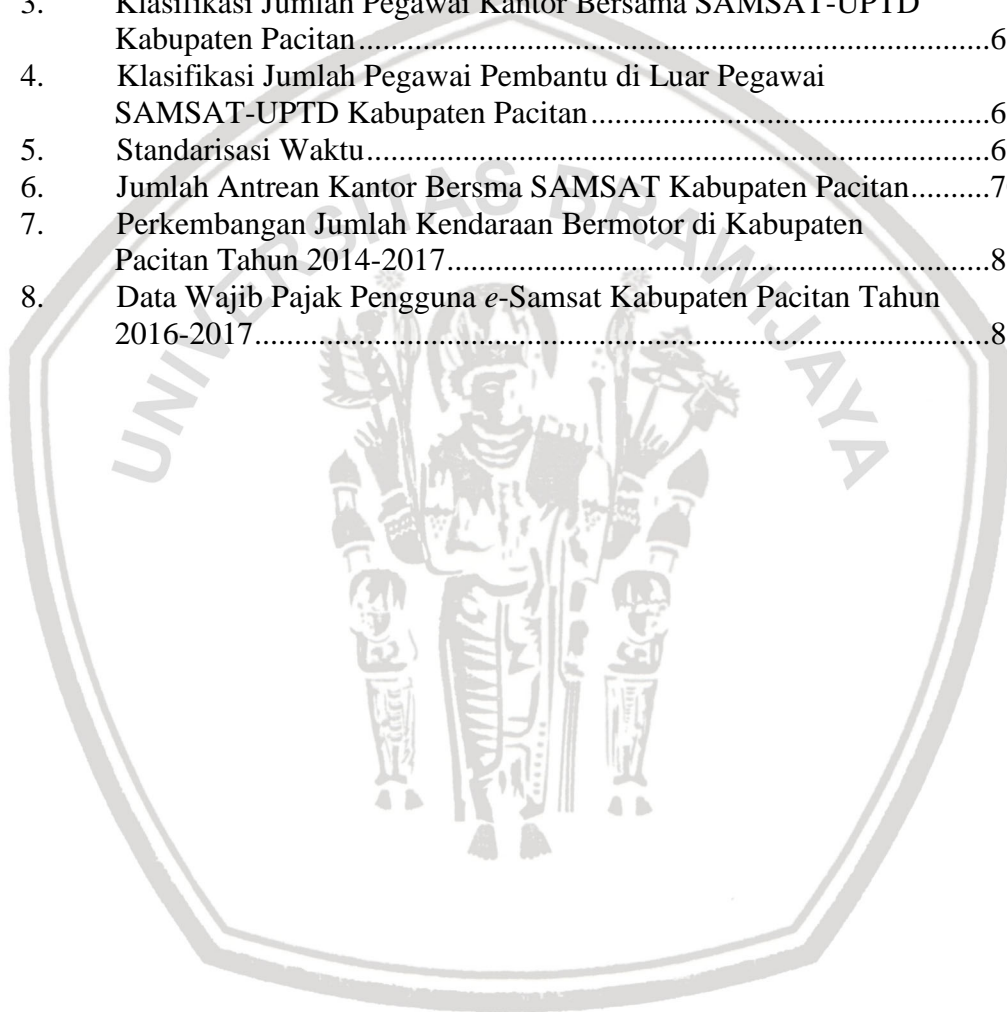
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Jenis Penelitian.....	43
B. Fokus Penelitian.....	44
C. Penelitian Lokasi dan Situs Penelitian.....	45
D. Sumber Data.....	46
1. Data Primer.....	46
2. Data Sekunder.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	48
1. Dokumentasi.....	48
2. Wawancara.....	49
3. Observasi.....	48
F. Instrumen Penelitian.....	50
G. Metode Analisis Data.....	51
1. Pengumpulan Data.....	53
2. Data Reduction (Reduksi Data).....	53
3. Data Display (Penyajian Data).....	54
4. Conclusion Drawing Verification (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi).....	55
H. Uji Keabsahan Data.....	55
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	 <b>58</b>
A. Hasil Penelitian.....	58
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	58
a. Letak Geografis dan Administratif Kabupaten Pacitan.....	58
b. Kondisi Sosial dan Ekonomi.....	59
2. Gambaran Umum SAMSAT.....	59
a. Sejarah SAMSAT.....	59
b. Visi dan Misi.....	62
c. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT.....	63
d. Tugas dan Fungsi Kantor Bersama SAMSAT.....	63
e. Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur Kantor Bersama SAMSAT.....	66
B. Penyajian Data dan Fokus Penelitian.....	67
1. Diskripsi dan Gambaran Umum Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik.....	68
2. Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik.....	75
3. Hambatan Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan.....	86
C. Analisis Data.....	91
1. Gambaran dan Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik.....	91
a. Implementasi Kesuksesan Sistem.....	92
b. Sistem Pembayaran Elektronik “E-Payment”.....	98

c. Reformasi Administrasi Perpajakan .....	99
2. Hambatan Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik di Kabupaten Pacitan .....	99
D. Pembahasan.....	102
1. Implementasi Sistem Pembayaran PKB .....	102
2. Hambatan Sistem Implementasi .....	106
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>108</b>
A. Kesimpulan .....	108
B. Saran.....	110
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>114</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



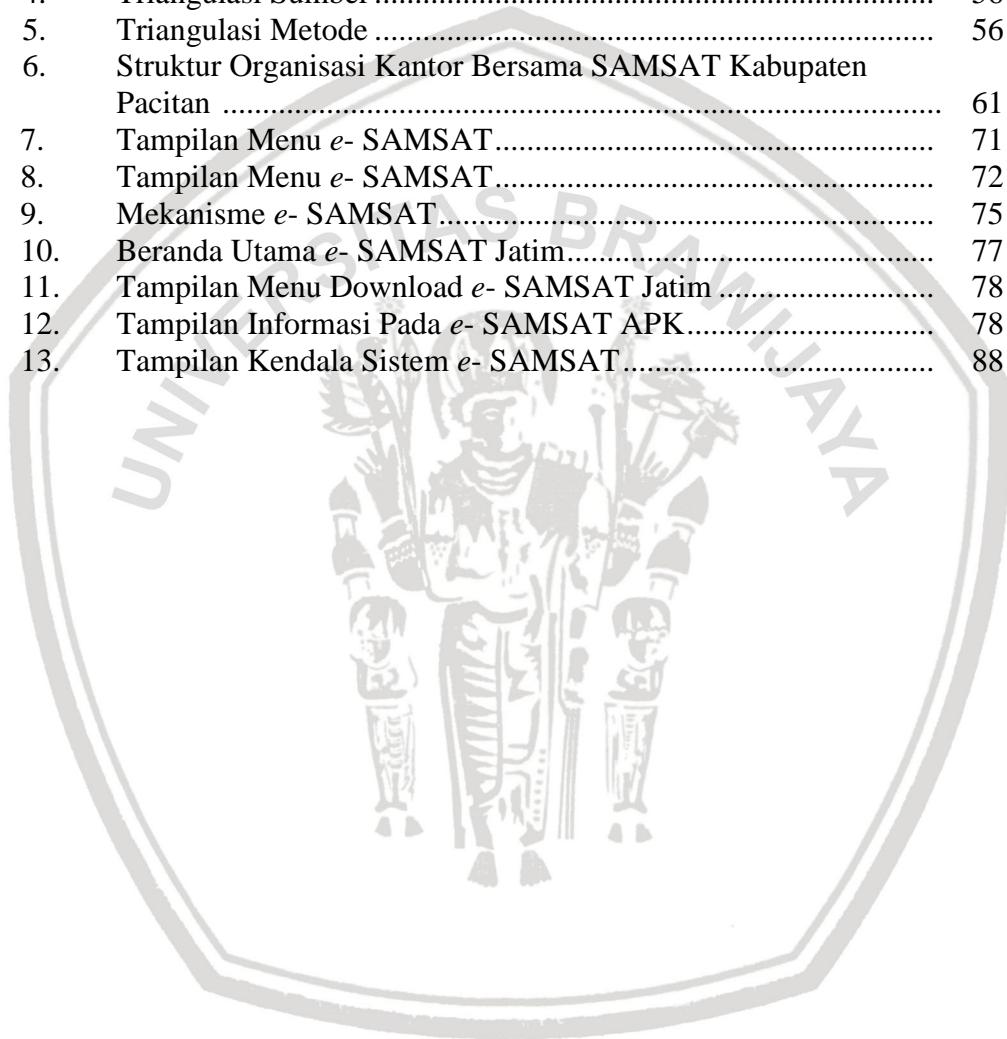
**DAFTAR TABEL**

<b>No.</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.	Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor di Kabupaten Pacitan Tahun 2014-2017 .....	7
2.	Persamaan dan Perbedaan Penelitian .....	15
3.	Klasifikasi Jumlah Pegawai Kantor Bersama SAMSAT-UPTD Kabupaten Pacitan .....	65
4.	Klasifikasi Jumlah Pegawai Pembantu di Luar Pegawai SAMSAT-UPTD Kabupaten Pacitan .....	65
5.	Standarisasi Waktu .....	69
6.	Jumlah Antrean Kantor Bersma SAMSAT Kabupaten Pacitan .....	70
7.	Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor di Kabupaten Pacitan Tahun 2014-2017 .....	83
8.	Data Wajib Pajak Pengguna e-Samsat Kabupaten Pacitan Tahun 2016-2017 .....	85



## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Komponen Sistem Informasi .....	36
2.	Kerangka Pemikiran.....	42
3.	Model Analisis Miles dan Huberman .....	51
4.	Triangulasi Sumber .....	56
5.	Triangulasi Metode .....	56
6.	Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan .....	61
7.	Tampilan Menu <i>e-</i> SAMSAT.....	71
8.	Tampilan Menu <i>e-</i> SAMSAT.....	72
9.	Mekanisme <i>e-</i> SAMSAT.....	75
10.	Beranda Utama <i>e-</i> SAMSAT Jatim.....	77
11.	Tampilan Menu Download <i>e-</i> SAMSAT Jatim .....	78
12.	Tampilan Informasi Pada <i>e-</i> SAMSAT APK.....	78
13.	Tampilan Kendala Sistem <i>e-</i> SAMSAT.....	88



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pajak memegang peranan penting dalam perekonomian suatu negara. Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk pengeluaran umum (Mardiasmo, 2011:1). Jumlah pegawai pajak di Indonesia berjumlah 30 ribu sedangkan Wajib Pajak berjumlah 40 juta dengan perbandingan 1:1.400 (www.kanalsatu.com). Dari data tersebut terdapat kesenjangan antara pegawai pajak dengan Wajib Pajak mengakibatkan kurang optimalnya implementasi perpajakan di Indonesia. Direktorat Jenderal Perpajakan (DJP) dibawah naungan Kementerian Keuangan berusaha keras untuk mengatasi ketidaksesuaian implementasi perpajakan dengan menerapkan reformasi perpajakan.

Reformasi perpajakan (*tax reform*) yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perpajakan (DJP) bertujuan untuk meningkatkan sistem perpajakan yang selaras dengan naik turunnya perekonomian suatu negara dengan menciptakan sistem perpajakan yang adil, kompetitif, dan memberikan kepastian hukum. Sejak dijalankannya reformasi perpajakan terdapat berbagai macam perubahan dalam sistem perpajakan di Indonesia. Perubahan tersebut diantaranya pembaharuan kebijakan dan administrasi. Pembaharuan kebijakan perpajakan yaitu memberikan perubahan terhadap sistem pemungutan pajak, yakni pajak yang dipungut oleh



Pemerintah Pusat atau disebut pajak pusat dan pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah atau pajak daerah. Pajak Pusat terdiri dari Pajak Pertambahan Nilai (PPn), Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM), Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Migas, Pajak Bumi Bangunan atas perkebunan, kehutanan, dan pertambangan. Sementara Pajak Daerah terbagi atas Pajak Provisi dan Pajak Kota atau Kabupaten. Perubahan ini dikhususkan untuk memberikan kepastian hukum terkait sistem perpajakan di Indonesia serta mengoptimalkan penerimaan dari sektor pajak di Indonesia. Reformasi perpajakan juga memperkenalkan wajah baru pada sistem perpajakan yaitu, Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak terutang (*self assessment*), memperbaiki cara lama dimana pajak terutang ditetapkan oleh pemerintah (*official assessment*) (Rysaka, 2013).

Pembaharuan reformasi perpajakan bidang administrasi diwujudkan melalui program modernisasi administrasi perpajakan. Konsep dari program modernisasi administrasi perpajakan adalah pelaksanaan *good governance* (Rahayu, 2013:109). *Good governance* adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini (Laporan Tahunan 2007 Direktorat Jenderal Pajak:14). Berdasarkan konsep *good governance* pemerintah melakukan pengembangan sistem administrasi perpajakan dengan menerapkan sistem informasi.

Sistem informasi merupakan perangkat lunak (*software*) yang dapat membantu pencapaian suatu kegiatan yang efektif dan efisien melalui perencanaan, pelaksanaan, pengaturan dan evaluasi (Sutabri, 2012:49). Sistem

informasi dapat memberikan kemudahan, khususnya bagi organisasi dalam memberikan suatu bentuk pelayanan yang memudahkan kepada masyarakat. Sistem informasi tersebut merupakan kombinasi antara prosedur kerja, informasi, penggunaan, dan teknologi organisasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi (Alter, 1992).

Organisasi membutuhkan suatu sistem informasi dalam prosedur kerjanya untuk menyelesaikan masalah, menyediakan informasi bagi penerima dan untuk membantu dalam suatu pengambilan keputusan bagi seorang manajemen pada organisasi (McLeod, 2008). Sistem informasi juga memiliki peranan penting bagi organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Organisasi yang dimaksud tidak hanya pada sektor swasta namun juga pada sektor publik atau instansi pemerintah.

Instansi pemerintah mempunyai tugas untuk melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Perkembangan teknologi informasi yang pesat saat ini mengharuskan instansi memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan pemberian pelayanan yang berkualitas disegala aspek bidang. Bidang tersebut termasuk perpajakan dengan menerapkan sistem informasi berupa *Electronic Government* (Elysia dkk., 2017:354) dengan menerapkan *Electronic Payment*.

*Electronic Payment* yang selanjutnya disingkat *e-Payment* merupakan suatu cara pembayaran elektronik yang dilakukan melalui media elektronik yang

menggunakan fasilitas internet sebagai sarana perantara. Proses pembayaran elektronik adalah uang di simpan, di proses, dan di terima dalam bentuk informasi digital dan proses pemindahannya diinisialisasi melalui alat pembayaran elektronik. Pembayaran elektronik dilakukan menggunakan software tertentu, kartu pembayaran, dan uang elektronik (Trihasta dan Julia, 2008). Mekanisme penerapan *e-Payment* melalui sebuah perangkat elektronik perbankan, yaitu melalui *Automatic Teller Mechine (ATM)*, *Internet Banking*, maupun *teller bank* yang beroperasi secara *online* dengan cara mentransfer suatu nominal pembayaran kepada suatu instansi dengan perantara jaringan tanpa ada interaksi secara langsung dengan pegawai. *E-Payment* berfungsi sebagai sarana pembayaran elektronik pajak daerah sektor provinsi yakni Pajak Kendaraan Bermotor.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak daerah yang dipungut atas kepemilikan terhadap kendaraan bermotor. Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang mengoptimalkan penerimaan daerah dari sektor PKB dan juga mengoptimalkan pelayanan pembayaran PKB. Sebuah artikel menyebutkan bahwa penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Timur pada tahun 2014 mencapai 4,3 triliun dan apabila penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor digabungkan dengan penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor maka penerimaan keduanya menyumbang 75% penerimaan daerah ([www.tribunnews.com](http://www.tribunnews.com)). Kendaraan Bermotor pada tahun 2015 sejumlah 14.808.471 unit (Statistik Transportasi Jawa Timur tahun, 2015:15) dan pada tahun 2016 mengalami kenaikan objek PKB sejumlah 16.650.000 unit (Statistik Transportasi Jawa Timur tahun, 2016:15). Bertambahnya jumlah kendaraan

bermotor menuntut Pemerintah Daerah (Pemda) untuk selalu meningkatkan pelayanan pembayaran PKB untuk memudahkan Wajib Pajak. Berbagai terobosan-terobosan diciptakan mulai dari pembayaran secara konvensional di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (KB SAMSAT), kemudian pembayaran melalui SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive Thru*, SAMSAT *Corner*, SAMSAT *Outlet*, SAMSAT Gerai, dan pembayaran PKB melalui sistem berbasis elektronik. Pembayaran PKB melalui sistem berbasis elektronik salah satunya adalah melalui layanan sistem yaitu sistem *e-SAMSAT* Jatim.

Sistem *electronic* SAMSAT Jatim (*e-SAMSAT*) merupakan layanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tahunan dan pembayaran PKB, serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) oleh Jasa Raharja melalui *e-Channel* Bank yaitu *ATM*, *Teller*, *Payment Point Online Bank (PPOB)*, *Mobile banking*, dan *Internet banking* ([www.esamsatjatim.com](http://www.esamsatjatim.com)). Layanan sistem *e-SAMSAT* tersebut dapat diakses melalui *website e-SAMSAT* Jatim. Sistem *e-SAMSAT* Jatim ini terhubung dengan jaringan internet 24 jam, sehingga dapat memudahkan Wajib Pajak dalam membayar PKB, tanpa harus mengantre di Kantor Bersama SAMSAT dan memberikan kenyamanan kepada Wajib Pajak pada saat membayar pajak karena tidak menggunakan uang tunai.

Instansi Pemerintah Daerah yang telah menerapkan layanan sistem *e-SAMSAT* Jatim salah satunya adalah Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan. Sistem *e-SAMSAT* di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan

telah dijalankan sejak tahun 2016. Sistem *e-SAMSAT* merupakan bentuk dari perkembangan pelayanan pembayaran pajak pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan yang masih membutuhkan waktu yang lama karena banyaknya antrean, masih terdapat prosedur antar loket sehingga menyulitkan Wajib Pajak dan dalam setiap loket diharuskan untuk mengantre ([www.samsatpacitan.id](http://www.samsatpacitan.id)). Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan berupaya memangkas prosedur yang panjang tersebut menjadi lebih mudah dan cepat jika, biasanya Wajib Pajak dalam membayarkan pajaknya harus datang dan mengantre sekarang Kantor Bersama SAMSAT memberikan kemudahan dengan memberikan layanan sistem pembayaran elektronik yang bersifat *fleksibel* dapat dibayarkan kapan saja dan dimana saja.

Tujuan penerapan layanan sistem *e-SAMSAT* pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan adalah transparansi pengelolaan PKB. Adanya transparansi pengelolaan PKB dimaksudkan agar Wajib Pajak mengetahui kegunaan dana yang dikeluarkan saat pembayaran PKB. Hal ini merupakan salah satu strategi pejabat SAMSAT untuk meminimalisir adanya praktik percaloan atau pungutan liar. Tujuan yang kedua adalah meminimalisir adanya denda pajak dan tujuan lainnya dari layanan sistem *e-SAMSAT* memangkas jumlah antrean Wajib Pajak dikarenakan jumlah objek PKB atau jumlah kendaraan bermotor yang setiap tahunnya meningkat di Kabupaten Pacitan. Data perkembangan jumlah objek PKB di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan dapat ditunjukkan pada tabel 1.

**Tabel 1 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor di Kabupaten Pacitan Tahun 2014-2017.**

NO	Jenis Kendaraan Bermotor	Tahun	Jumlah/Unit
1	Roda dua (Sepeda Motor)	2014	116.079
		2015	128.011
		2016	129.040
		2017	129.828
2	Roda empat (Mobil)	2014	8.111
		2015	9.459
		2016	9.904
		2017	10.282

Sumber: UPTD Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jatim-Pacitan, 2017

Data tabel 1 menunjukkan bahwa setiap tahun jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Pacitan semakin meningkat. Jenis roda dua yaitu sepeda motor pada tahun 2014 sebanyak 116.079 unit, kemudian ditahun 2015 mengalami peningkatan sejumlah 128.011 unit, kemudian ditahun 2016 mengalami peningkatan sejumlah 129.040 unit dan ditahun terakhir 2017 sampai bulan Oktober mengalami peningkatan sejumlah 129.828 unit. Selain jenis kendaraan beroda dua, kendaraan beroda empat yaitu mobil juga mengalami peningkatan, ditahun 2014 sejumlah 8.111 unit, kemudian ditahun 2015 sejumlah 9.459 unit, ditahun 2016 mengalami peningkatan sejumlah 9.904 unit, dan pada tahun 2017 sampai dengan mengalami peningkatan sejumlah 10.282 unit. Perkembangan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Pacitan bertambah dikarenakan Kabupaten Pacitan banyak diadakannya pembangunan mulai dari memperluas kawasan objek wisata, hingga kawasan industri yang memungkinkan masyarakat menggunakan kendaraan bermotor sebagai sarana transportasi. Adanya peningkatan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya Kantor Bersama

SAMSAT Kabupaten Pacitan berupaya menjawab keluhan masyarakat untuk menciptakan terobosan supaya dalam pembayaran PKB dapat dipermudah.

Pembayaran PKB melalui sistem *e*-SAMSAT agar seluruh Wajib Pajak PKB di Kabupaten Pacitan paham penggunaannya harus di sosialisasikan dan pejabat terkait harus memperhatikan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan sistem *e*-SAMSAT dengan sebaik-baiknya, sehingga program reformasi administrasi perpajakan dapat tercapai secara maksimal. Berdasarkan penjelasan yang sudah diuraikan secara singkat diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengangkat topik tersebut dalam penelitian skripsi, dengan judul **“Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik Sebagai Perwujudan Program Reformasi Administrasi Perpajakan (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian, rumusan masalah penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran penerapan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan?

2. Bagaimana implementasi sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik dapat mewujudkan program reformasi administrasi perpajakan di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan?
3. Apa saja hambatan penerapan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, maka yang menjadi tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui gambaran penerapan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan.
2. Untuk mengetahui implementasi sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan.
3. Untuk mengetahui hambatan penerapan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan.

### **D. Kontribusi Penelitian**

Adapun kontribusi penelitian dari penelitian skripsi ini diharapkan oleh peneliti dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis dan secara praktis.



### 1. Kontribusi Teoritis

- a. Secara teoritis, penelitian ini ditujukan untuk memberikan sumbangan pengetahuan dan wawasan bagi pembaca khususnya mengenai bentuk pelayanan kepada masyarakat khususnya Wajib Pajak dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik.
- b. Sebagai bentuk referensi untuk penelitian selanjutnya yang relevan serta sebagai bahan untuk pembandingan bagi penelitian selanjutnya.

### 2. Kontribusi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk Direktorat Jenderal Perpajakan (DJP), Dinas Pendapatan Daerah dan Kantor Bersama SAMSAT agar dapat melakukan perbaikan terkait pemanfaatan teknologi informasi untuk menunjang pelayanan kepada Wajib Pajak dalam hal sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik. Hasil penelitian dapat bermanfaat sebagai tambahan informasi bagi Wajib Pajak dan masyarakat pada umumnya dan pengembangan lebih lanjut terkait permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

## E. Sistematika Pembahasan

Dalam sistematika ini diuraikan secara garis besar gambaran dan arahan penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

### **BAB I :PENDAHULUAN**

Pada bab ini, peneliti akan menyajikan tentang latar

belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan yang menggambarkan garis besar pokok pembahasan secara menyeluruh.

## **BAB II :TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi mengenai tiga penelitian terdahulu dan tinjauan umum berisi mengenai teori-teori yang relevan yaitu, teori perpajakan, reformasi perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, teori sistem yang terdiri dari sistem, informasi, sistem informasi, komponen sistem, evaluasi sistem, kesuksesan sistem, *e-Payment*, proses *e-Payment* dan implementasi sistem, ditunjang dengan kerangka berfikir yang dilakukan oleh peneliti.

## **BAB III :METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif. Sumber data, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara (*interview*), dokumentasi, dan studi kepustakaan. Pada analisis data akan digunakan analisis data menurut Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab keempat ini menyajikan hasil-hasil dari penggalan data dan wawancara, kemudian disajikan pembahasan dari hasil-hasil penyajian data sesuai dengan fokus penelitian.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab kelima ini merupakan kesimpulan dari hasil penyajian data dan pembahasan hasil data yang diperoleh serta disajikan saran terkait keterbatasan penelitian.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Empiris

Peninjauan terhadap penelitian terdahulu merupakan salah satu proses untuk menyempurnakan penelitian ini yang dijadikan sebagai referensi untuk memberikan gambaran kepada peneliti. Peneliti memilih tiga penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam penelitian penelitian ini. Tiga penelitian terdahulu dapat dijelaskan sebagai berikut:

Penelitian pertama, berjudul “Penerapan Pembayaran Elektronik Pajak Bumi Dan Bangunan Pedesaan Dan Perkotaan (*E-PBB*) Oleh Dinas Pendapatan Daerah Pemerintah Kabupaten Lamongan” tahun 2015. Peneliti tersebut adalah mahasiswa bernama Seftika Nur Fidiyanti. Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi, Universitas Negeri Surabaya. Peneliti ini meneliti tentang penerapan pembayaran elektronik, yang diterapkan untuk mengatasi pelayanan pembayaran PBB di Kabupaten Lamongan. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan konsep *Good Governance* telah dijalankan pemerintah melalui program-program pemerintah berbasis elektronik atau disebut *Electronic Government*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil analisis mengenai penerapan pembayaran PBB-P2 melalui *e-PBB* di Kabupaten Lamongan sudah berjalan cukup baik meskipun masih terdapat beberapa kendala dan hambatan. Hal tersebut diketahui melalui implementasi delapan elemen oleh Indrajit (2002) yaitu untuk political environment.

Penelitian yang kedua, berjudul “Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung). Peneiliti tersebut adalah mahasiswa bernama Leli Ardiani. Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Perpajakan Universitas Brawijaya tahun 2016. Penelitian yang dilakukan membahas tentang pesatnya jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Tulungagung dan membahas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang berkualitas kepada Wajib Pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah peningkatan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan inovasi Samsat keliling. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan layanan inovasi Samsat keliling. Hasil dari penelitian ini menunjukkan layanan inovasi Samsat keliling telah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M-PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Penelitian ketiga, berjudul “Penerapan Sistem Elektronik dalam Pelayanan Perpajakan Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara” tahun 2013. Peneliti tersebut adalah mahasiswa bernama Nita Rysaka. Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Peneliti ini membahas tentang penerapan sistem elektronik dalam hal memberikan pelayanan publik terkait bidang perpajakan. Sistem Elektronik tersebut antara lain penerapan *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing*, dan *e-Billing*.

Adanya sistem elektronik dari Direktorat Jenderal Perpajakan (DJP) diharapkan pembayaran pajak bias menghitung dan melaporkan pajak. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya penerapan sistem perpajakan elektronik yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang utara tiap tahun mengalami kenaikan penggunaan *e-SPT* dan *e-filling*.

Dari data penelitian terdahulu yang dipaparkan oleh peneliti diatas dapat disimpulkan dan dibuat data perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Berikut merupakan ringkasan persamaan dan perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, yaitu dapat dilihat pada tabel 2, yang berjudul tabel persamaan dan perbedaan penelitian sebagai berikut:

**Tabel 2. Persamaan dan Perbedaan Penelitian**

No	Judul Penelitian dan Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Penerapan Pembayaran Elektronik Pajak Bumi Dan Bangunan Pedesaan Dan Perkotaan ( <i>E-PBB</i> ) Oleh Dinas Pendapatan Daerah Pemerintah Kabupaten Lamongan tahun (2015)	Menunjukkan penerapan pembayaran PBB-P2 melalui sistem <i>e-PBB</i> di Kabupaten Lamongan sudah berjalan cukup baik meskipun masih terdapat beberapa kendala sesuai implementasi 8 elemen oleh Indrajit (2002) yaitu untuk political environment	Metode penelitian	a. Fokus Penilitia b. Objek Penelitian

	Judul Penelitian dan Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
2.	Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran PKB Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Tulungagung, (2016)	Menunjukkan layanan inovasi SAMSAT Keliling telah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M-PAN/7/2003	a. Metode penelitian b. Meneliti tentang implementasi layanan pembayaran PKB	a. Fokus Penelitian b. Objek Penelitian
3.	Penerapan Sistem Elektronik dalam Pelayanan Perpajakan. Studi pada Kantor Pelayanan Perpajakan Malang Utara (2013)	Menunjukkan penerapan sistem perpajakan elektronik yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara tiap tahun mengalami kenaikan penggunaan <i>e-filing</i> .	a. Meneliti tentang sistem elektronik pembayaran pajak b. Metode Penelitian.	Jenis pembayaran pajak

Sumber : Data diolah peneliti, 2017

## B. TINJAUAN TEORITIS

Tinjauan teoritis ini akan membahas beberapa hal yang terkait dengan penelitian: 1) implementasi sistem, 2) teori perpajakan, 3) reformasi administrasi perpajakan, 4) modernisasi administrasi 4). sistem informasi dan sistem pembayaran berbasis elektronik

### 1. Implementasi Sistem

#### a. Pengertian Implementasi Sistem

Kamus Besar Bahasa Indonesia, implementasi diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Penerapan pelaksanaan merupakan kemampuan menggunakan materi yang telah dipelajari kedalam situasi

kongkret atau nyata. Berikut merupakan pengertian implementasi sistem menurut para ahli:

Pengertian implementasi sistem menurut O'Brien dan Marakas (2013:496) yaitu:

*“Implementation is an important managerial responsibility. An interesting characteristic of the word implementation is that it can be applied as either a noun or a verb. In one sense, implementation is an event that happens: the system has been implemented. In yet another sense, implementation can be thought of as a process that is being applied to effect an outcome. Regardless, implementation is just doing what you planned to do.”*

“Implementasi merupakan suatu tanggung jawab penting manajerial. Karakteristik menarik implementasi adalah bahwa hal itu dapat diterapkan sebagai kata benda atau kata kerja. pengertian lain, implementasi adalah suatu peristiwa yang terjadi: sistem yang telah diimplementasikan. Pengertian lain bahwa implementasi dianggap sebagai suatu proses yang diterapkan untuk mendapatkan suatu efek atau hasil.”

Pengertian implementasi sistem menurut O'Brien dan Marakas (2013:507) yaitu:

*“Implementation activities include managing the introduction and implementation of changes in business processes, organizational structures, job assignments, and work relationships resulting from business/IT strategies and applications such as e-business initiatives, reengineering projects, supply chain alliances, and the introduction of new technologies.”*

“kegiatan implementasi termasuk mengelola pengenalan dan pelaksanaan perubahan dalam proses bisnis, struktur organisasi, penugasan kerja dan hubungan kerja yang dihasilkan dari strategi bisnis dan aplikasi seperti inisiatif elektronik bisnis, rekayasa ulang usaha proyek, pasokan jaringan dan pengenalan teknologi baru.”

Pengertian implementasi sistem menurut O'Brien dan Marakas (2013:701) yaitu:

*“Systems Implementation The stage of systems development in which hardware and software are acquired, developed, and installed; the system is tested and documented; people are trained to operate and*



*use the system; and an organization converts to the use of a newly developed system.*”

“implementasi sistem merupakan tahap pengembangan sistem dimana perangkat keras dan perangkat lunak diperoleh, dikembangkan, dan dipasang sistem diuji dan didokumentasikan dan orang dilatih untuk mengoperasikan dan menggunakan sistem serta sebuah organisasi mengubah penggunaan sistem yang baru dikembangkan).”

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam (Agustino, 2012:139), yakni sebagai berikut :

“implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan.”

Hambatan implementasi sistem berdasarkan teori yang dijelaskan oleh Ramayah dan Zakaria (Suyanto,dkk., 2015:146), bahwa faktor penghambat implementasi sistem teknologi yaitu organisasi, tantangan manusia, dan tantangan teknologi. Jadi, implementasi merupakan suatu penerapan sistem adalah suatu rangkaian proses untuk menerapkan sistem informasi yang baru kedalam operasi pada sistem yang telah ada.

#### b. Pendekatan Implementasi Sistem

Pendekatan implementasi sistem terdapat empat pendekatan menurut (McLeod dan Schell: 2008)

- 1) Percontohan adalah suatu sistem percobaan yang diterapkan dalam satu subset dari keseluruhan operasi seperti satu kantor atau daerah tertentu.
- 2) Serentak adalah pendekatan yang paling sederhana yaitu peralihan dari sistem baru pada suatu hari tertentu.
- 3) Bertahap adalah pendekatan dimana sistem harus digunakan bagian perbagian pada suatu waktu
- 4) Paralel adalah pendekatan dimana sistem baru diperiksa secara menyeluruh. Pendekatan ini memberikan pengamanan yang baik

terhadap kegagalan, tetapi merupakan yang paling mahal karena kedua sumberdaya dipertahankan.

## 2. Teori Perpajakan

### a. Tinjauan Umum Perpajakan

#### 1) Pengertian Pajak

Pajak merupakan iuran timbal balik dari masyarakat atas berbagai fasilitas negara yang telah diberikan sebagai wujud kepatuhan masyarakat yang nantinya akan kembali kemasyarakat itu sendiri dan digunakan untuk kepentingan umum. Ada beberapa pengertian pajak menurut para ahli, antara lain:

Menurut Pandiangan (2015:4) pajak merupakan pungutan dan atau kutipan secara resmi oleh pemerintah terhadap rakyatnya yang dilindungi oleh Undang-Undang yang dibuat oleh pemerintah sendiri. Pembuat undang-undang ini tidak perlu melibatkan rakyat karena pemerintah berasal dari rakyat sehingga undang-undang harus dipandang secara luas dan menyeluruh karena menyangkut kepentingan semua rakyat yang memiliki kepentingan yang berbeda-beda pula. Pajak dalam hal ini dapat dikelompokkan menjadi dua bagian besar, yaitu:

- a) Pajak tahun berjalan yang bersumber dari dalam dan luar negeri.
- b) Pajak yang berasal dari tuntutan pemerintah kepada Wajib Pajak yang berada di Peradilan Pajak

Menurut Prof. Dr Rochmat Soemitro, S.H dalam (Resmi 2014:1) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi pajak menurut Dr. N. J. Feldman dalam (Resmi, 2014:2) adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Definisi pajak menurut Halim, Abdul dkk., (2014:1), yakni sebagai berikut:

“pajak adalah suatu iuran yang berasal dari rakyat yang diberikan kepada kas negara yang diatur berdasarkan Undangundang sehingga sifatnya dapat dipaksakan dengan tidak mendapatkan imbalan balik (kontraprestasi) yang dirasakan secara langsung dan fungsinya digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.”

Menurut Waluyo (2011:2) pengertian pajak adalah:

“pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh Wajib Pajak pembayarannya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”

Dari beberapa definisi diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa pajak merupakan suatu iuran wajib masyarakat untuk negara yang dipungut berdasarkan Undang- Undang, yang dimana pajak disini

diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran Negara yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

## 2) Fungsi Pajak

Menurut Rahayu (2013:25) pengertian fungsi dalam fungsi pajak adalah pengertian fungsi sebagai kegunaan suatu hal maka, fungsi pajak adalah kegunaan pokok, manfaat pokok pajak. Sebagai alat untuk menentukan politik perekonomian, pajak memiliki kegunaan dan manfaat pokok dalam meningkatkan kesejahteraan umum. Pajak sebagai salah satu pos penerimaan negara diharapkan banyak pembangunan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan negara. Umumnya dikenal dengan dua macam fungsi pajak yaitu fungsi *budgetair* dan fungsi *regulerend*:

### a) Fungsi *Budgetair*

Merupakan fungsi utama pajak, atau fungsi fiskal (*fiscal function*), yaitu pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara yang dilakukan sistem pemungutan berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku dan pajak digunakan sebagai alat untuk menghimpun dana dari masyarakat tanpa ada kontraprestasi secara langsung dari zaman sebelum masehi sudah dilakukan.

### b) Fungsi *Regulerend*

Fungsi *Regulerend* disebut fungsi mengatur, yaitu pajak merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Disamping usaha untuk memasukkan uang untuk kegunaan kas negara, pajak dimaksudkan pula sebagai usaha pemerintah untuk ikut andil dalam hal mengatur dan bilamana perlu mengubah susunan pendapatan dan kekayaan dalam sektor swasta.

Berdasarkan penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi pajak terdiri dari dua fungsi yaitu fungsi pajak *budgetair* yang sering disebut fungsi pembiayaan dan fungsi pajak *regulerend* yang sering

disebut fungsi mengatur. Fungsi pajak tersebut merupakan tujuan dipungutnya pajak dari masyarakat untuk mensejahterakan rakyat.

### 3) Asas-Asas Pemungutan Pajak

Menurut Resmi (2014:10) terdapat tiga asas pemungutan pajak yaitu :

#### a) Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Setiap Wajib Pajak yang berdomisili atau tempat tinggal di wilayah Indonesia (Wajib Pajak dalam Negeri) dikarenakan pajak atas seluruh penghasilan yang diperolehnya baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia.

#### b) Asas Sumber

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memerhatikan tempat tinggal Wajib Pajak. Setiap orang yang memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak atas penghasilan yang diperolehnya tadi.

#### c) Asas Kebangsaan

Asas ini menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

Penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa asas pemungutan pajak terdiri dari tiga asas perpajakan diantaranya asas domisili, asas sumber dan asas kebangsaan dimana asas-asas tersebut saling berkaitan mengenai suatu tempat dimana Wajib Pajak dapat dikenakan pajak.

Asas pemungutan pajak menurut Adam Smith dalam Priantara (2016:5) bahwa pemungutan pajak harus memenuhi empat syarat yang dikenal dengan nama "*Four common of taxation*" atau "*The Four maxims*" yaitu:

a) Asas kesamaan atau keadilan (*Equality*)

Asas *equality* berkaitan dengan keadilan, dimana pemungutan pajak dilakukan secara adil dan merata. Pajak dikenakan sesuai dengan kemampuan WP (*ability to pay*) dan tidak diwajibkan bagi mereka yang tidak mampu membayar pajak. Keadilan mengacu pada konsep penerimaan dan pengorbanan bahwa jika kita membayar pajak kepada pemerintah maka pemerintah akan memberikan manfaat dari membayar pajak kepada WP yang membayar walaupun timbal balik tersebut tidak dapat ditunjukkan secara langsung.

b) Asas Kepastian (*Certainty*)

Dapat diartikan pajak dilakukan secara pasti, dan tidak sewenang-wenang, pajak bukan asumsi melainkan sesuatu yang pasti oleh sebab itu dengan asas ini diharapkan WP dapat mengetahui berapa besarnya pajak yang terhutang, dapat memperhitungkan besarnya pajak yang terhutang secara pasti, dapat membayarkan dan melaporkan pajak yang terhutang sebelum jatuh tempo. Undang-undang pajak yang baik senantiasa memberikan kepastian hukum kepada WP mengenai kapan dia harus membayar pajak, apa hak dan kewajiban mereka dan sebagainya.

c) Asas Kenyamanan (*Convenience of payment*)

Maksudnya Wajib Pajak membayar pajak tidak dalam kondisi yang sulit membayar pajak dan juga diharapkan disaat yang paling tepat bagi WP untuk membayarkan pajak. Lebih jelasnya dapat diartikan bahwa pemungutan pajak dilakukan pada saat diterimanya penghasilan yang disebut *Pay As You Earn*.

d) Asas Ekonomis (*Economy*)

Bisa diartikan bahwa biaya pemungutan pajak dan biaya pemenuhan kewajiban bagi WP hendaknya sekecil mungkin.

4) Asas-Asas Kemudahan Administrasi Perpajakan

Menurut Rosdiana dan Irianto (2011:33) terdapat tiga asas kemudahan administrasi pembayaran pajak, yaitu :

a) Asas *Certainly*

Asas ini menyatakan bahwa harus ada kepastian, baik bagi petugas pajak maupun Wajib Pajak dan seluruh masyarakat. Asas Kepastian antara lain mencakup kepastian mengenai siapa yang harus dikenakan pajak, apa yang dijadikan sebagai objek pajak, besarnya jumlah pajak yang harus dibayar, dan bagaimana jumlah pajak yang terhutang yang harus dibayar. Artinya, kepastian bukan hanya menyangkut kepastian

mengenai subjek pajak, objek pajak, dasar pengenaan pajak, dan tarif pajak, tetapi juga mengenal prosedur pemenuhan kewajibannya antara lain prosedur pembayaran dan pelaporan, undang-undang yang mengatur serta pelaksanaan hak-hak perpajakannya.

b) *Asas Convenience*

Asas ini menyatakan bahwa (kemudahan/kenyamanan) menyatakan bahwa pembayaran pajak hendaklah dimungkinkan pada saat yang menyenangkan dan memudahkan Wajib Pajak. Asas *convenience* juga dikaitkan dengan masalah kesederhanaan dalam administrasi (*simplicity*).

c) *Asas efficiency*

Asas efisiensi dapat dilihat dari dua sisi. Pertama adalah sisi fiskus, pemungutan pajak dikatakan efisien jika biaya pemungutan pajak yang dilakukan oleh kantor pajak lebih kecil daripada jumlah pajak yang berhasil dikumpulkan. Kedua dari sisi Wajib Pajak, sistem pemungutan dikatakan efisien jika biaya yang harus dikeluarkan oleh Wajib Pajak untuk memenuhi kebutuhan kewajiban perpajakannya bisa seminimal mungkin serta Wajib Pajak mendapatkan banyak manfaat dalam pembayaran pajak (memperkecil biaya dan waktu) seperti biaya transportasi pengurusan perpajakan, biaya percetakan dan pengadaan formulir-formulir perpajakan (tinta, kertas, fotokopi, cetak, dan lain-lain), biaya representatif (jamuan), dan lain-lain.

5) Sistem Pemungutan Pajak

Pandiangan (2014:11) menyebutkan sistem pemungutan pajak ada tiga, yaitu:

a) *Self Assessment System*

*Self Assessment System* merupakan sistem pemenuhan kewajiban perpajakan dimana Wajib Pajak melaksanakan sendiri kewajiban perpajakannya sesuai dengan data dan informasi yang ada padanya serta berdasarkan ketentuan Undang-Undang perpajakan yang berlaku.

b) *Official Assessment System*

*Official assessment system* adalah sistem pemenuhan kewajiban perpajakan dimana Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya setelah adanya penetapan pajak dari otoritas perpajakan (Kantor Pajak).

c) *Withholding system*

*Withholding System* adalah sistem pemenuhan kewajiban perpajakan di mana pelaksana kewajiban perpajakan Wajib

Pajak dilakukan oleh pihak lain (pihak ketiga) karena adanya transaksi antara Wajib Pajak dan pihak lain tersebut.

Dari penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa sistem pemungutan pajak di Indonesia ada tiga, yaitu *Self Assessment System*, *Official Assessment System* dan *Withholding system*. Masyarakat diharapkan lebih dapat berperan aktif dalam mengurus perpajakannya. Sistem perpajakan yang ada diharapkan dapat memudahkan masyarakat dan masyarakat jadi lebih taat dalam hal membayar pajaknya, dan khususnya pemerintah sebagai pembuat suatu kebijakan harus lebih mendorong masyarakat, agar masyarakat paham tentang mekanisme perpajakan supaya masyarakat taat terhadap peraturan perpajakan.

#### **b. Tinjauan Umum Pajak Daerah**

##### **1) Pengertian Pajak Daerah**

Menurut Pandiangan (2014:7) pajak daerah merupakan pajak yang dikelola Pemerintah Daerah (Pemda) baik itu Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota atau Kabupaten. Menurut Waluyo (2011:12) pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Sedangkan menurut Resmi (2014:8) merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (Pajak Provinsi) maupun Daerah Tingkat II (Pajak Kabupaten atau Kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.



Berdasarkan definisi pajak daerah diatas dapat diketahui bahwa pajak daerah merupakan kewajiban yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang-Undang yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah untuk memakmurkan rakyat dan pembangunan daerah tanpa memperoleh kontraprestasi secara langsung.

## 2) Jenis Pajak Daerah

Ada beberapa jenis pajak daerah yang terdapat di Indonesia. Pajak daerah tersebut diklasifikasikan menjadi dua yaitu, Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten atau Kota, Pandiangan (2014:7). Jenis pajak tersebut yaitu :

### a) Pajak Provinsi

Pajak Provisi tersebut terdiri dari lima pajak, yaitu :

- (1) Pajak Kendaraan Bermotor, pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.
- (2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan kedalam badan usaha.
- (3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, pajak atas penggunaan bahan bakar kendaraan bermotor.
- (4) Pajak Air Permukaan, pajak atas pengambilan dan/atau pemanfaatan air permukaan.
- (5) Pajak Rokok, pungutan atas cukai rokok yang dipungut oleh pemerintah.

### b) Pajak Kabupaten atau Kota

Pajak Kabupaten atau Kota terdiri dari 11 jenis pajak yaitu:

- (1) Pajak Hotel, pajak atas pelayanan yang diberikan oleh hotel.
- (2) Pajak Restoran, pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran.
- (3) Pajak Hiburan, pajak atas penyelenggaraan hiburan.
- (4) Pajak Reklame, pajak atas penyelenggaraan reklame.
- (5) Pajak Penerangan Jalan, pajak atas penggunaan tenaga listrik, baik yang dihasilkan sendiri maupun diperoleh dari sumber lain.

- (6) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, pajak atas kegiatan pengambilan mineral bukan logam dan batuan, baik dari sumber alam di dalam dan /atau permukaan bumi untuk dimanfaatkan.
- (7) Pajak Parkir, pajak atas penyelenggaraan tempat parkir di luar badan jalan, baik yang disediakan berkaitan dengan pokok usaha maupun yang disediakan sebagai suatu usaha, termasuk penyediaan tempat penitipan kendaraan bermotor.
- (8) Pajak Air Tanah, pajak atas pengambilan dan/atau pemanfaatan air tanah.
- (9) Pajak Sarang Burung Walet, pajak atas kegiatan pengambilan dan/atau pengusahaan sarang burung walet.
- (10) Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan, pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.
- (11) Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan/atau Bangunan, pajak atas perolehan hak atas tanah dan/atau bangunan.

Dari penjabaran diatas dapat diklasifikasikan bahwa Pajak Daerah dibagi atas dua, yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten atau Kota.

### 3) Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaran Bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut oleh Daerah atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Menurut Siahaan (2010:180) Obyek PKB adalah kepemilikan dan atau penguasaan Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Daerah termasuk kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan sebagai angkutan orang dan atau barang.

## 3. Reformasi Administrasi Perpajakan

Menurut Pandiangan (2014:8) pada tahun 1983 pemerintah melakukan revitalisasi pajak sebagai sumber utama penerimaan negara melalui reformasi perpajakan (*Tax Reform*) yang terus berkelanjutan. Reformasi perpajakan menyangkut berbagai hal seperti :

a. Peraturan Pajak

Reformasi peraturan pajak dilakukan dengan memperbarui dan mengganti Undang-Undang (UU) di bidang perpajakan pada tahun 1983. Sebagai awal tonggak reformasi perpajakan, saat itu disusun dan dikeluarkan tiga UU perpajakan yaitu UU Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), UU Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan (PPh), UU Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa serta Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPN dan PPnBM). Pelaksanaannya, UU KUP dan UU PPh berlaku mulai 1 Januari 1984, sedangkan UU PPN berlaku mulai 1 April 1985.

b. Sistem Perpajakan

Sistem perpajakan terutama menyangkut bagaimana masyarakat atau Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakan selain melakukan perubahan penekanan, yaitu semula dengan *official assessment system*, menjadi mengedepankan *self assessment system*. Dalam *official assessment system*, maka Direktorat Jendral Pajak yang aktif menetapkan pajak agar masyarakat atau Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sedangkan dalam *self assessment system*, maka masyarakat atau Wajib Pajak sendiri yang aktif melaksanakan kewajiban perpajakannya, sementara Direktorat Jenderal Perpajakan melakukan fungsi pelayanan dan pengawasan.

c. Institusi Perpajakan

Direktorat Jendral Pajak sebagai institusi yang mengelola pajak juga di reformasi yakni menyangkut tugas, fungsi, dan organisasinya. Kantor Pusat dan Kantor Wilayah, organisasi dan nama unit-unitnya diubah serta disesuaikan dengan kebutuhan dan tantangan yang ada. Demikian juga dengan unit pelaksanaan operasional yang semula bernama Kantor Inspeksi Pajak (KIP) diubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

d. Administrasi Perpajakan

Perkembangan teknologi yang pesat dalam empat dekade telah mempengaruhi pengelolaan administrasi, baik administrasi pemerintahan maupun administrasi bisnis. Perpajakan Indonesia harus mengakomodir sistem informasi dan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi perpajakan, baik untuk keperluan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) maupun untuk masyarakat atau Wajib Pajak. Bila sebelumnya pengelolaan pajak dilakukan secara manual yang membutuhkan banyak waktu (*time*) dan kertas (*paper*), kemudian diubah dengan menggunakan

sistem informasi dan teknologi informasi yang mengurangi banyak waktu proses kerja serta kertas. Reformasi administrasi perpajakan terlihat di berbagai kegiatan pelaksanaan kewajiban perpajakan salah satunya pembayaran pajak sudah dapat dilakukan secara *e-Banking* diantaranya melalui ATM.

Menurut Rahayu (2013:98) tujuan dari reformasi administrasi perpajakan adalah mengimplementasikan struktur perpajakan yang efisien dan efektif, guna mencapai sasaran penerimaan pajak yang optimal. Hal ini meliputi:

- a. pengembangan sumber daya manusia baik itu peningkatan kuantitas dan kualitas pegawai pajak maupun peningkatan kesadaran wajib pajak untuk patuh dalam kewajiban perpajakannya.
- b. Pengembangan teknologi informasi pada instansi perpajakan untuk mengimbangi keberadaan teknologi informasi yang telah dimiliki terlebih dahulu oleh Wajib Pajak untuk menjawab tantangan globalisasi.
- c. Perbaikan struktur organisasi instansi pajak, proses dan prosedur administrasi perpajakan, serta sumber daya finansial bagi pengembangan sarana dan prasarana yang menunjang perbaikan secara menyeluruh sistem perpajakan dan insentif yang cukup bagi pegawai pajak.

Dari penjabaran diatas bahwa reformasi administrasi pajak adalah suatu bentuk perubahan mendasar di segala aspek perpajakan yang memiliki tiga tujuan utama yaitu: perbaikan pengembangan struktur organisasi, perkembangan teknologi informasi, dan perkembangan sumber daya manusia.

#### **4. Modernisasi Administrasi Perpajakan**

Menurut Rahayu (2013:109) modernisasi administrasi perpajakan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan yang dilakukan terhadap tiga bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan yaitu dibidang administrasi, bidang peraturan, dan bidang pengawasan. Melalui Modernisasi administrasi perpajakan, diharapkan terbangun pilar-pilar pengelolaan pajak yang kokoh

sebagai fundamental penerimaan negara yang baik dan berkesinambungan. Modernisasi sistem perpajakan dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Tujuan diadakannya modernisasi administrasi perpajakan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan yang prima kepada masyarakat. *Good Governance*, merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini.

Menurut Sari (2013:14) bahwa sistem modernisasi administrasi perpajakan adalah:

“sistem modernisasi administrasi perpajakan adalah sebagai penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi. Jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance* yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini.”

Dari penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan adalah suatu bentuk upaya-upaya yang dilakukan oleh Pemerintah dalam hal pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan suatu sistem informasi dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai bentuk pelayanan publik yang prima.

## 5. Teori Sistem Informasi

### a. Tinjauan Umum Sistem Informasi

#### 1) Pengertian Sistem

Menurut Mc Leod dalam Darmawan dan Fauzi (2013:4) sistem merupakan sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan

tujuan yang sama untuk mencapai tujuan. Menurut Rochaety dkk., (2013:3) sistem adalah sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Ludwig dalam Rochaety dkk., (2013:3) sistem merupakan seperangkat unsur yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi dalam satu lingkungan tertentu, dan menurut Sutabri (2012:6) sistem adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Definisi sistem menurut Ryans dalam Rochaety dkk., (2013:3)

*“system is any indentifiable assenblage of element (object, person, activities, informatio records, etc)- which are interrelated by process or structure and which are presumed to function as an organizational entity generating an observable (or sometimes merely inferable) product.”*

“sistem adalah gabungan elemen yaitu objek, orang, kegiatan, catatan informasi, dll, yang saling terkait yang terkait dengan proses atau struktur dan dianggap berfungsi sebagai entitas organisasi yang menghasilkan produk yang dapat diamati atau kadang-kadang hanya produk yang tidak serupa.”

Dari penjabaran definisi sistem diatas dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan sekumpulan komponen yang saling bekerja sama atau terintergrasi guna untuk mencapai tujuan tertentu.

## 2) Informasi

Menurut McLeod dikutip oleh Yakub (2012:8) informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Sedangkan Menurut Sutabri (2012:22) informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau

diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Menurut Nugroho (2010:17) informasi merupakan salah satu elemen dalam manajemen perusahaan. Agar informasi dapat mengalir lancar, para manager perlu menempatkan informasi dalam suatu kerangka sistem. Suatu informasi bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya dan sebagian besar informasi tidak dapat tepat ditaksir keuntungannya dengan nilai uang, tetapi dapat ditaksir nilai efektivitasnya.

Berdasarkan sumber yang telah dijabarkan mengenai definisi informasi, dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan data yang diolah menjadi suatu bentuk yang lebih berarti bagi penerimanya dalam suatu pengambilan keputusan dan merupakan sekumpulan data yang bersumber dari fakta-fakta dan diolah sedemikian rupa sehingga menjadi lebih bermanfaat bagi yang menggunakannya.

### 3) Sistem Informasi

Menurut Rochaety dkk., (2013:5) sistem informasi merupakan kumpulan komponen dalam sebuah perusahaan yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi. Ace Suryadi (2007:8) ada dua definisi tentang sistem informasi. Dari segi fisik dapat diartikan susunan yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak dan tenaga pelaksananya yang secara bersama-sama saling mendukung untuk menghasilkan suatu produk. Sedangkan dari segi fungsi sistem informasi merupakan suatu proses berurutan dimulai

dari pengumpulan data dan diakhiri dengan komunikasi atau desiminasi.

Sistem informasi dikatakan berdaya guna apabila mampu menghasilkan informasi yang baik, tinggi akurasi, tepat waktu, lengkap, dan ringkas isinya. Jadi, sebuah sistem informasi sangat penting dan berguna untuk membantu perusahaan dalam menghasilkan informasi yang akurat dan tepat. Sistem informasi yang dibangun sekarang bermacam-macam diantaranya adalah sistem informasi pembayaran pajak kendaraan yang berguna untuk memberikan informasi kepada Wajib Pajak dalam suatu instansi.

Menurut Laudon (2015:16) sistem informasi adalah

“Serangkaian komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (atau mendapatkan), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan (koordinasi, pengaturan, analisa, dan visualisasi pada) serta pengawasan di dalam sebuah organisasi. Sistem informasi ini berisikan informasi-informasi mengenai orang, tempat/lokasi dan beberapa hal yang berkaitan dengan organisasi. Informasi tersebut diperoleh dari data-data yang telah diolah sehingga mempunyai nilai tambah atau manfaat, sedangkan data dapat diperoleh dari fakta-fakta kejadian-kejadian yang terjadi di dalam suatu organisasi.”

Definisi sistem informasi menurut Darmawan dan Fauzi (2013:13):

“sistem informasi merupakan kumpulan dari sub-subsistem yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan, yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna. Komponen-komponen dari sistem informasi berupa perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), manusia (*brainware*), prosedur (*procedur*), basis data (*database*), dan jaringan komunikasi (*communication network*).”



Menurut McLeod dan Schell (2008:36) sistem informasi memiliki dimensi keunggulan kompetitif, yaitu:

“sistem informasi memiliki tiga dimensi keunggulan kompetitif yaitu keunggulan taktis, strategis maupun operasional. Pada tingkat manajerial yang tinggi, tingkat perencanaan strategis-sistem informasi dapat mengubah arah sebuah perusahaan dalam mendapatkan keunggulan strategisnya. Pada tingkat kendali manajemen, manajer dapat memberikan spesifikasi mengenai bagaimana rencana strategis akan diimplementasikan, sehingga menciptakan suatu keunggulan taktis. Pada tingkat kendali operasional, manajer menggunakan teknologi informasi dalam berbagai pengumpulan data penciptaan informasi yang akan memastikan efisiensi operasi, sehingga mencapai keunggulan operasional untuk memberikan suatu pelayanan kepada pelanggan dengan sistem informasi.”

Berdasarkan paparan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Sistem informasi merupakan suatu kumpulan dari suatu sub-sub sistem yang dibuat oleh manusia berkombinasi dengan *hardware* atau *software* dan terdiri dari beberapa komponen yang saling berhubungan mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan sebuah informasi dari berbagai sumber dan menggunakan berbagai media untuk menampilkan informasi dan menyebarkan informasi guna mencapai tujuan tertentu.

#### 4) Manfaat Sistem Informasi

Menurut Al-Bahra (2005:14) manfaat organisasi menggunakan sistem informasi untuk mengelola transaksi-transaksi, mengurangi biaya dan memaksimalkan pendapatan sebagai salah satu produk atau pelayanan mereka. Bank menggunakan sistem informasi untuk mengolah cek-cek nasabah dan memuat berbagai laporan rekening

koran dan transaksi yang terjadi. Perusahaan menggunakan sistem informasi untuk mempertahankan persediaan pada tingkat paling rendah agar konsisten dengan jenis barang yang tersedia.

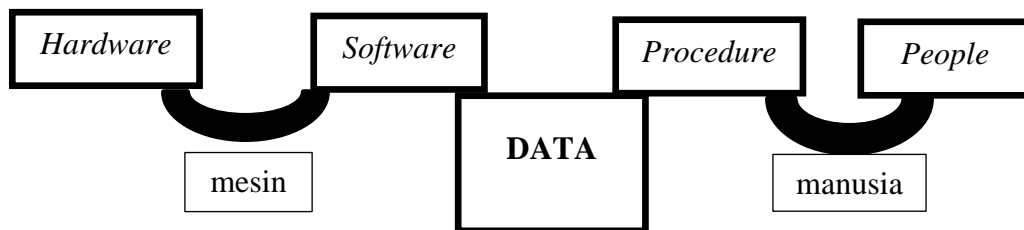
Jadi, menurut paparan diatas bahwa manfaat dari sistem informasi adalah untuk mengolah transaksi-transaksi, mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk untuk suatu pelayanan.

#### 5) Komponen Sistem Informasi

Komponen-komponen yang terdapat dalam sebuah sistem informasi sangatlah penting dan hal yang tidak dapat dipisahkan antara komponen satu dengan lainnya. Komponen-komponen ini memiliki tugas dan fungsi masing-masing sehingga komponen saling berhubungan. Menurut Al-Bahra (2005:14) klasifikasi komponen sistem informasi sebagai berikut :

- a) *Hardware* dan *software* yang berfungsi sebagai mesin.
- b) *People* dan *procedures* yang merupakan manusia dan tatacara menggunakan mesin.
- c) Data merupakan jembatan penghubung antara manusia dan mesin agar terjadi suatu proses pengolahan data.

Berikut merupakan gambar 1 yang dapat menunjukkan berbagai macam komponen dari sistem informasi dapat digambarkan, sebagai berikut:



**Gambar 1. Komponen Sistem Informasi**  
Sumber: *Analisis dan Desain Sistem Informasi*

Ketiga klasifikasi komponen pada gambar 1 tersebut saling berhubungan satu dengan yang lainnya, adanya perangkat lunak (*software*), tidak akan dapat digunakan jika tidak ada perangkat keras (*hardware*), dan tidak akan dapat digunakan jika tidak ada manusia yang bisa mengoperasikan mesin tersebut dengan mengelola data sebagai penghubung manusia dengan mesin agar terjadi suatu pengolahan data dan menghasilkan output data yang sesuai.

#### 6) Evaluasi Sistem Informasi

Sistem informasi yang telah diimplementasikan untuk dapat digunakan dan dimanfaatkan dalam suatu organisasi tentu memiliki tujuan dan sasaran yang telah direncanakan. Apabila sistem informasi tersebut dapat digunakan dan dimanfaatkan dengan tujuan maka sistem informasi tersebut dapat dikatakan efektif dalam penggunaannya.

Menurut Sumarsan (2013:83) menjelaskan pengertian dari efektivitas adalah:

“efektivitas berhubungan antara keluaran suatu pusat pertanggungjawaban dengan sasaran yang harus dicapainya. Dalam suatu organisasi kegiatan pengukuran efektivitas sistem informasi merupakan umpan balik dari output dikembalikan ke input. Hasil pengukuran efektivitas sistem informasi dapat disajikan sebagai evaluasi pengguna sistem informasi. Evaluasi sistem informasi dapat berupa perbaikan sistem informasi maupun penggantian sistem informasi. Evaluasi tersebut hanya dapat dilakukan saat sistem informasi sudah diimplementasikan. Evaluasi ini menjadikan suatu sistem lebih baik dan lebih berhasil penggunaannya. Menurut DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa terdapat enam dimensi suatu sistem informasi dikatakan berhasil yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan penggunaan, dampak individu, dan dampak organisasi.”

#### 7) Kesuksesan Sistem Informasi

Menurut DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa terdapat enam dimensi suatu sistem informasi dikatakan berhasil yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan penggunaan, dampak individu, dan dampak organisasi. Pada Penelitian ini peneliti menggunakan tiga kategori yang menjadi indikator keberhasilan sistem yaitu:

- a) Kualitas sistem, digunakan untuk mengukur kualitas informasi sistem itu sendiri, baik *software* maupun *hardware*. Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Berikut merupakan indikator dari kualitas sistem, dapat dijelaskan sebagai berikut:
  - (1) Kemudahan untuk digunakan (*Ease of use*), sistem yang berkualitas apabila memenuhi kemudahan dalam penggunaan dalam sistem informasi.
  - (2) Kecepatan akses (*Response time*), sistem informasi harus dapat memberikan informasi dengan kecepatan akses yang tinggi bagi para panggunanya.

- (3) Fleksibilitas sistem (*System reability*), sistem informasi harus dapat diakses dimanapun dan dapat diakses selain pada komputer.
  - (4) Keandalan sistem (*System reability*), jaringan pada sistem tidak mudah terkena gangguan dan memiliki proses *recovey* yang cepat.
  - (5) Keamanan (*Security*), sistem informasi harus dapat menjaga kerahasiaan data dengan aman.
- b) Kualitas Informasi, mengukur kualitas keluaran dan informasi dari sistem informasi yang digunakan yang mana dibutuhkan oleh pengguna. Indikator dari kualitas informasi, dapat dijelaskan sebagai berikut:
- (1) Lengkap, bahwa informasi yang lengkap mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi.
  - (2) Relevan, informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan para pengguna sistem informasi.
  - (3) Akurat, Informasi yang dihasilkan sesuai dengan data yang telah dikumpulkan untuk membentuk suatu sistem informasi.
  - (4) Ketepatan waktu, informasi yang dihasilkan harus tepat waktu agar informasi tersebut dapat di manfaatkan
  - (5) Penyajian, informasi yang disajikan dalam bentuk tepat agar pengguna dapat memahami informasi pada sistem informasi dengan mudah.
- c) Kualitas Pelayanan, Kualitas pelayanan dapat dinilai dengan menggunakan kriteria sebagai berikut:
- (1) Kecepatan respon, kecepatan dan ketanggapan sistem dalam merespon ketika akses sistem informasi.
  - (2) Jaminan, pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan
  - (3) Empati, meliputi kemudahan dalam berhubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami keperluan para pengguna sistem informasi.
  - (4) Keandalan layanan, keandalan pelayanan yang diberikan sistem jelas dan dapat mengatasi masalah yang ada.
  - (5) Bukti langsung, perlengkapan dan atribut sistem yang memadai untuk pelayanan yang akan diberikan.

## b. Tinjauan Umum Sistem Pembayaran Elektronik

### 1) Pengertian Sistem *e-Payment*

Menurut Wahyu (2005:1) *e-Payment* merupakan sistem pembayaran yang mendukung pada *e-commerce* dan memberi keuntungan pada transaksi bisnis dengan meningkatkan layanan kepada pelanggan, peningkatan proses *cash management*, hemat waktu dan efisien, transaksi pembayaran dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, dengan berbagai media dan tidak terbatas. Layanan *e-Payment* digunakan untuk berbagai kebutuhan melalui *Payment media bank (ATM, phone banking, internet banking, mobile banking, teller)*. *E-Payment* menurut Pandiangan (2014:38) adalah sistem pembayaran pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak secara elektronik yang terhubung dengan tempat pembayaran pajak. Sedangkan definisi *e-Payment* menurut Sulistyani (2010:67) adalah pembayaran pajak secara online dengan transaksi pembayaran melalui perangkat elektronik perbankan, yaitu melalui *Automatic Teller Machine (ATM), Internet Banking* ataupun *Teller Bank* yang *online* di seluruh Indonesia. Menurut Siahaan (2009:335) Fasilitas perbankan elektronik adalah fasilitas pelayanan perbankan secara elektronik seperti anjungan tunai mandiri (*ATM*), *phone banking*, *internet banking* atau fasilitas perbankan elektronik lainnya

Menurut O'Brien dan Marakas (2013:686) *electronic payment* adalah:

*“Electronic Payment Systems Alternative cash or credit payment methods using various electronic technologies to pay for products and services in electronic commerce.”* Sistem Pembayaran elektronik sebagai metode alternatif pembayaran

tunai atau kredit menggunakan berbagai teknologi elektronik untuk membayar produk dan layanan dalam perdagangan elektronik.”

Dari definisi diatas dapat peneliti simpulkan bahwa layanan sistem pembayaran elektronik, merupakan suatu metode atau cara seseorang untuk membayarkan tagihan pajak atau suatu produk secara otomatis menggunakan media elektronik yang bersifat online. Pembayaran elektronik tersebut terhubung dengan suatu alat yang dapat membungkan antara pengguna dengan transaksinya melalui sebuah mesin.

## 2) Proses *e-Payment*

Menurut O'Brien dan Marakas (2014:13) proses pembayaran elektronik tidaklah sederhana karena sifat transaksi elektronik yang hampir tak dikenal yang terjadi antara sistem komputer jaringan dari pembeli dan penjual. Proses pembayaran elektronik juga kompleks karena luasnya variasi alternatif debit dan kredit, seperti institusi keuangan dan perantara yang menjadi bagian dalam proses. Oleh karena itu, berbagai sistem pembayaran elektronik telah terlibat sepanjang waktu.

Dari penjabaran diatas dapat peneliti simpulkan bahwa proses pembayaan sistem elektronik adalah melalui sebuah jaringan sistem yang terkomputerisasi dengan menggunakan suatu alat debit dan kredit melalui institusi keuangan yang menjadi perantaranya yaitu perbankan.

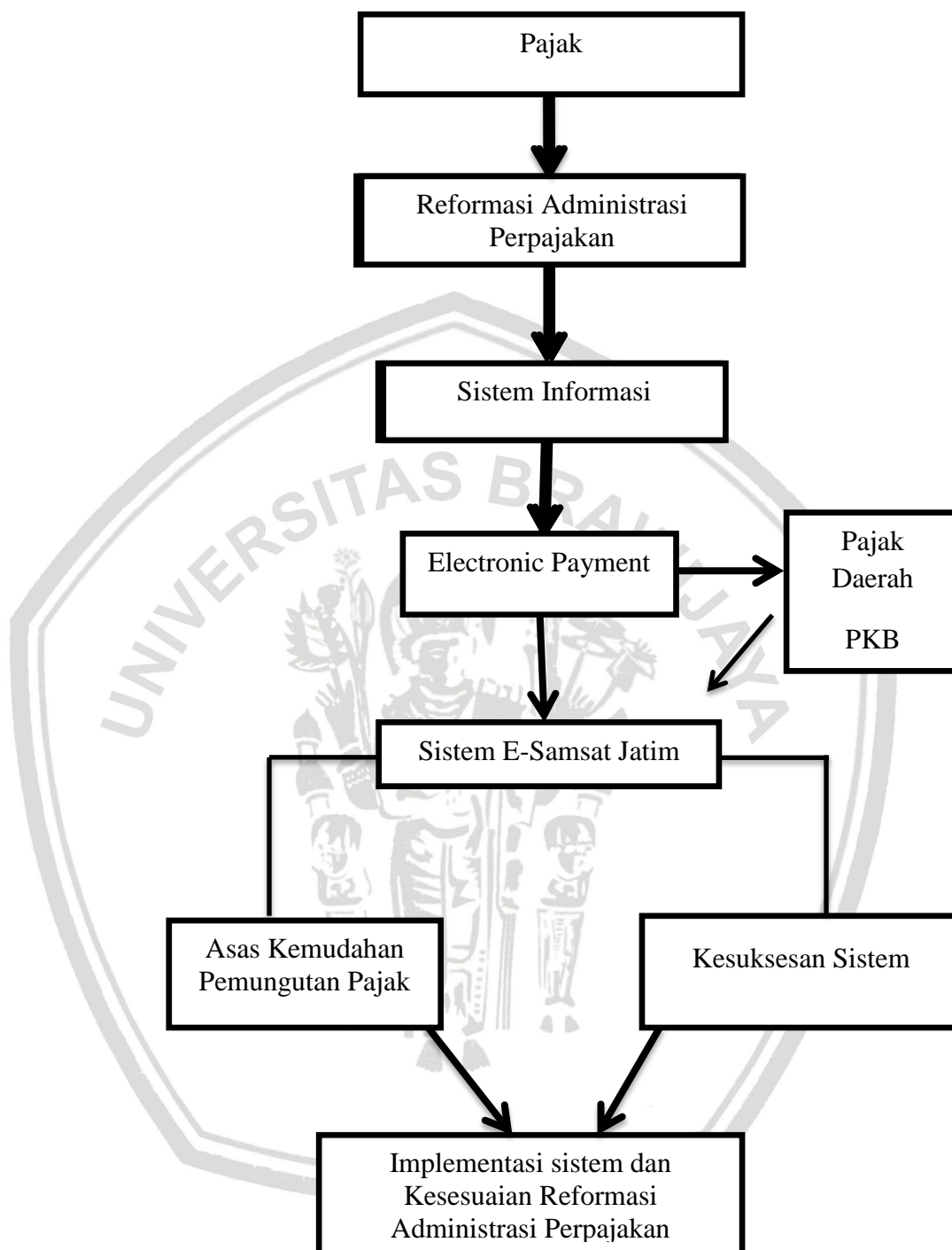
### C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Kerangka pemikiran berdasarkan tinjauan pustaka dan berdasarkan rumusan dan tujuan masalah peneliti. Kerangka pemikiran berupa alur menuntun peneliti ini agar proses dan hasil yang didapat sesuai dengan yang diharapkan. Kerangka pemikiran berawal dari kurang optimalnya implementasi di bidang perpajakan menuntut pemerintah untuk melakukan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan yang dilakukan oleh pemerintah yaitu salah satunya reformasi administrasi perpajakan yaitu modernisasi administrasi perpajakan dengan memanfaatkan sistem informasi. Sistem informasi tersebut berupa *e-Payment* atau pembayaran secara elektronik yang memanfaatkan internet sebagai sarana perantara dan terhubung dengan sejumlah perbankan.

*E-Payment* digunakan pada pembayaran Pajak Daerah yaitu salah satunya pada Pajak Kendaraan Bermotor dengan menggunakan sistem *e-SAMSAT* Jatim. Kerangka pemikiran ini bertujuan untuk menunjukkan asas kemudahan pembayaran pajak dengan indikator kesuksesan sistem untuk mencapai tujuan pemikiran yaitu implementasi kesuksesan *e-SAMSAT*.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat digambarkan kerangka pemikiran dalam penelitian ini yaitu, dapat ditunjukkan pada gambar 2, sebagai berikut:





**Gambar 2. Kerangka Pemikiran**  
 Sumber : *Data olahan peneliti, 2018*



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Basrowi dan Suwandi (2008:1) menyatakan bahwa “penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik dengan cara kuantifikasi lainnya”. Sementara itu menurut Sugiyono (2013:1) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah. Sedangkan pendekatan deskriptif adalah jenis pendekatan yang melakukan analisis hanya sampai pada tahap deskripsi, yaitu menganalisis dan menggambarkan fakta secara sistematis sehingga lebih mudah disimpulkan dan dipahami. Selain itu, menurut Moleong (2012:6) penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

“Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian contohnya seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.”

Berdasarkan permasalahan yang diangkat dalam penelitian, metode yang digunakan adalah metode pendekatan deskriptif. Menurut Ghony dan Almanshur (2016:34) pendekatan deskriptif merupakan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Data tersebut berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, foto, *video-tape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

Penggunaan metode pendekatan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menjelaskan dan menggambarkan/mendeskripsikan kejadian penyelenggaraan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik di Kantor SAMSAT Kabupaten Pacitan termasuk adanya faktor-faktor penghambat mempengaruhi jalannya penerapan sistem *e-SAMSAT* dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini berupaya mengemukakan data dan fakta yang terjadi dalam implementasi kesuksesan sistem *e-SAMSAT* pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang diberikan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan sebagai penyedia layanan sistem *e-SAMSAT* kepada Wajib Pajak.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif menjadi dasar dalam perumusan masalah. Menurut Moleong (2012:93) fokus penelitian merupakan pusat dari suatu penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang ada, fokus penelitian mempermudah untuk memilih data apa saja yang digunakan dalam penelitian. Pada dasarnya fokus penelitian mempunyai dua tujuan, yakni membatasi studi sehingga peneliti dapat melakukan penelitian pada tempat yang tepat dan membantu peneliti dalam menetapkan kriteria untuk menyaring informasi yang masuk. Penelitian ini memiliki beberapa fokus penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Gambaran sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik yaitu: “*e-SAMSAT*”
  - a. Deskripsi gambaran umum sistem *e-SAMSAT* Jatim

- b. Asas kemudahan administrasi pembayaran pajak menggunakan *e-SAMSAT*
2. Implementasi sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik di Kabupaten Pacitan yaitu kesuksesan sistem:
  - a. Penerapan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan
  - b. Penerapan *e-payment* dan reformasi administrasi perpajakan.
3. Hambatan penerapan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor “*e-SAMSAT*”

### **C. Penentuan Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat atau letak dimana peneliti memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan rumusan masalah serta fokus penelitian yang diterapkan. Lokasi yang diambil penelitian dalam penelitian ini adalah Kabupaten Pacitan.

Situs penelitian merupakan tempat dimana peneliti menangkap keadaan yang sebenarnya yang akan diteliti ini dilakukan pada. Situs Penelitian ini dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan yang beralamatkan Jalan Bridgen Katamso No. 05 Kecamatan Pacitan, Kabupaten Pacitan, Jawa Timur. Situs penelitian ini didasarkan atas pertimbangan adanya kesesuaian dengan instansi maupun memberikan interaksi dan sebaiknya sesuai dengan kebutuhan skripsi mendalam. Kantor Bersama SAMSAT merupakan suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini ada beberapa pertimbangan yang mendasari peneliti untuk mengambil lokasi penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Kabupaten Pacitan merupakan Kabupaten terpencil di perbatasan Jawa Timur dan Jawa Tengah, dimana sebagai Kabupaten yang sedang berkembang untuk mampu melakukan perencanaan, pelaksanaan, serta pembangunan (pembangunan kawasan wisata dan kawasan industri) yang memungkinkan masyarakat menggunakan sarana transportasi untuk kegiatan sehari-hari, maka mengakibatkan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Pacitan mengalami peningkatan pada tahun 2014-2017.
2. Lokasi ini dipilih karena instansi yang bersangkutan salah satu kabupaten yang sudah menerapkan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik atau *e-SAMSAT* selama 2 (dua) tahun.

#### **D. Sumber Data**

Menurut Arikunto (2010:161) data adalah hasil pencatatan peneliti baik yang berupa fiktif ataupun angka. Berdasarkan sumber datanya, dalam penelitian ini data yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari sumber datanya atau responden dan dicatat. Data penelitian diperoleh dari observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti untuk menjelaskan permasalahan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan dan wawancara yang dilakukan

kepada informan yaitu pegawai di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan. Cara peneliti untuk menentukan informan dengan cara bertanya kepada staf tata usaha yaitu informan yang memiliki pengetahuan dan informasi secara mendalam untuk menjawab pedoman wawancara yang disediakan peneliti. Informan terdiri dari :

- a. Bapak Saiful selaku Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah
- b. Bapak Aries Joesoef selaku Administrator Pelayanan
- c. Bapak Aulia atau Bapak Lia selaku Staf Penagihan

## 2. Data Sekunder

Data yang diperoleh peneliti dari berbagai sumber yang ada atau merupakan data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti yang artinya satu, atau lebih pihak yang bukan peneliti sendiri dalam pengumpulan datanya. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari jurnal, studi pustaka, maupun catatan-catatan instansi terkait. Data sekunder yang dalam penelitian ini adalah:

- a. Sejarah dan profil instansi,
- b. Struktur organisasi instansi, sumber daya manusia instansi,
- c. Jumlah perkembangan kendaraan bermotor Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan periode 2014-2017.
- d. Jumlah pengguna *e*-SAMSAT Jatim di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan periode 2016-2017.
- e. Jumlah Wajib Pajak Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Pacitan.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena itu seorang peneliti harus terampil dalam mengumpulkan data agar mendapatkan data yang valid. Pengumpulan data (Moleong, 2012:241) adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan studi dokumentasi, wawancara, dan observasi.

### 1. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2012:40) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Peneliti menggunakan beberapa alat penunjang, diantaranya buku saku yang berisikan catatan, alat pengambil gambar, alat rekam untuk mencatat, mengabadikan gambar, dan merekam hasil wawancara yang dilakukan selama penelitian berlangsung

### 2. Wawancara

Teknik ini merupakan teknik yang khas dalam penelitian kualitatif. Menurut Ghony dan Almanshur (2016:175) bahwa teknik wawancara dilakukan pakar metodologi kualitatif untuk memahami persepsi, perasaan, dan pengetahuan orang-orang melalui wawancara mendalam dan intensif. Menurut Basrowi dan Suwandi, (2008:127) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) sebagai pengaju atau pemberi pertanyaan dan yang di wawancarai (*interviewee*) sebagai pemberi jawaban atas



pertanyaan itu. Penelitian ini menggunakan wawancara semiterstruktur. Menurut Sugiono (2017:233) wawancara semiterstruktur merupakan jenis wawancara kategori *in-dept interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara semiterstruktur adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya.

Penggunaan teknik wawancara dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menggali data dan informasi terkait pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan sistem *e-SAMSAT* Jatim secara langsung bertatap muka dengan informan penelitian. Peneliti melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang berkaitan yaitu Bapak Saiful sebagai Kepala Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD), Bapak Aries Joesoef sebagai Administrator Pelayanan (Adpel), dan Bapak Aulia sebagai Staf Penagihan.

### 3. Observasi

Menurut Afrizal (2014:21) observasi untuk mengetahui sesuatu yang sedang terjadi di lapangan atau yang sedang dilakukan merasa perlu untuk melihat sendiri, mendengarkan sendiri atau merasakan sendiri. Penelitian ini peneliti melakukan observasi atau pengamatan terhadap jalannya pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Pacitan. Observasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah observasi partisipan. Sugiyono (2017:227) menjelaskan bahwa dengan observasi

partisipan peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Selain melakukan pengamatan, peneliti juga ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan suka dukanya, dengan menggunakan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati jalannya kegiatan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang sedang berlangsung di SAMSAT Kabupaten Pacitan. Observasi ini dilakukan peneliti selama 2 (dua) minggu. Peneliti mengamati perilaku atau tindakan yang dilakukan oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dan mengamati perilaku Wajib Pajak yang sedang mengakses pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kabupaten Pacitan.

#### **F. Instrumen Penelitian**

Pada Penelitian ini, peneliti terlibat langsung dalam proses pengamatan pada saat proses pembelajaran berlangsung. Sugiyono (2012:222) bahwa yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Instrumen pendukung yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah :

1. Peneliti, menurut Sugiyono (2012:222) Instrumen penelitian utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Peneliti dipakai sebagai instrumen utama karena sekaligus dalam perencanaan, pelaksana, dan pengumpul data.

2. Pedoman wawancara, yaitu serangkaian pertanyaan yang hendak ditanyakan kepada narasumber. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar wawancara sesuai dengan topik penelitian yang ditetapkan. Menurut Moleong (2012:187) pedoman wawancara dari isi dan proses dari kegiatan wawancara yang telah disusun sebelumnya agar seluruh cakupannya dapat dicapai. Pedoman ini memudahkan peneliti saat melakukan tanya jawab dan menggali informasi dari pihak informan
3. Pedoman dokumentasi, merupakan alat-alat yang digunakan untuk membantu peneliti dalam memperoleh data yang berupa dokumentasi seperti alat foto untuk mengambil gambar dokumen yang akan digunakan dalam penelitian dan alat tulis menulis untuk membantu dalam pencatatan hal-hal yang penting dalam proses dokumentasi, selain itu dokumentasi adalah kegiatan dalam mengumpulkan dokumen-dokumen baik secara tertulis maupun lisan sebagai bukti alam memberikan keterangan yang penting dan absah.

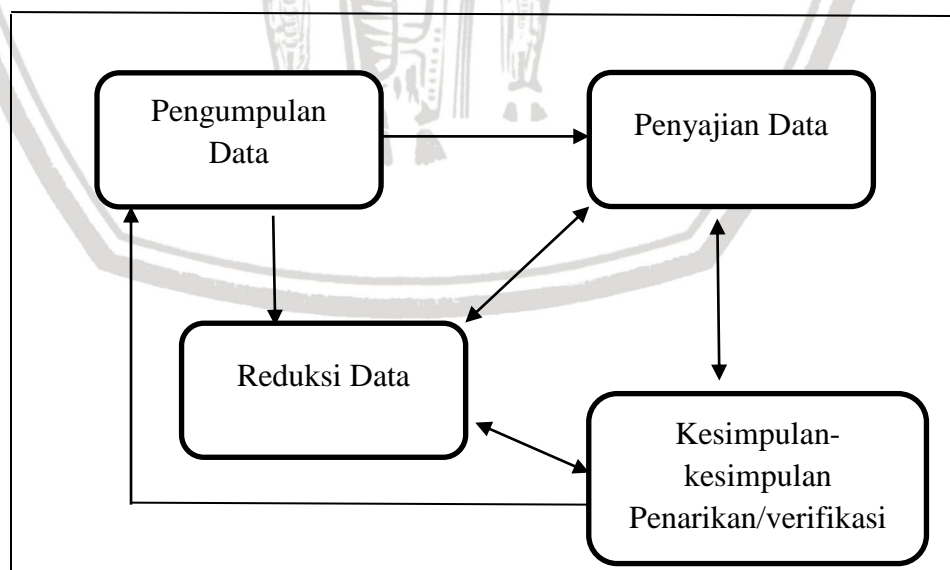
#### **G. Metode Analisis Data**

Analisis data digunakan untuk menguraikan dan menjelaskan data yang didapat selama proses penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang bersifat kualitatif. Miles dan Huberman (1984) karena analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai, bila setelah analisis peneliti belum puas dengan jawaban yang diwawancarai maka peneliti akan

melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, sehingga diperoleh data yang dianggap kredibel.

Miles dan Huberman dalam (Ghony dan Almanshur, 2016:306) mengemukakan bahwa analisis data kualitatif dilakukan menggunakan kata-kata yang selalu disusun dalam sebuah teks yang diperluas atau di diskripsikan. Pada saat memberikan makna pada data yang dikumpulkan, data tersebut dianalisis dan diinterpretasikan. Selanjutnya, interpretasi dan penafsiran data dilakukan dengan mengacu kepada rujukan teoritis yang berhubungan atau berkaitan dengan permasalahan penelitian. Aktivitas dalam analisis data meliputi reduksi data, *display* atau penyajian data, dan mengambil kesimpulan lalu diverifikasi.

Adapun model analisis data interaktif yang dimaksud dapat digambarkan pada gambar 3. yaitu berjudul model analisis interaktif miles dan huberman dan adapun tahap-tahap penganalisisan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 3. Model Analisis Interaktif: Miles dan Huberman**  
Sumber: Miles dan Huberman (dalam Ghony dan Almanshur, 2016:308)

Gambar 3 menunjukkan bahwa proses analisis data dilakukan secara terus menerus dan bersifat interaktif. Data yang telah terkumpul dianalisis melalui proses reduksi data, bisa juga langsung disajikan/display data, kemudian diambil kesimpulan. Kesimpulan yang diambil masih bersifat sementara apabila setelah dilakukan pemeriksaan data ternyata masih belum fokus atau ditemukan kasus negatif atau terdapat kekurangan referensi, maka penulis melakukan reduksi data atau mengumpulkan data lagi.

#### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan dapat dilakukan berulang-ulang jika data yang dibutuhkan peneliti belum terpenuhi keseluruhannya. Pengumpulan data melalui wawancara tidak harus terpacu pada *interview guide* namun dapat memperluas lagi bahasan sehingga data yang diperoleh lebih maksimal. Data juga didapat dari teknik dokumentasi yakni mempelajari data, arsip, atau dokumen yang berkaitan dengan n pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sistem *e-SAMSAT* jatim. Peneliti juga melakukan pengamatan di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan yang nantinya akan dibandingkan dengan data hasil wawancara dan dokumentasi yang sudah dilakukan sebelumnya, kemudian data itu disusun untuk mendukung penyelesaian penelitian.

#### 2. Data Reduction (Reduksi Data)

Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal

yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data, peneliti mengelompokkan makna pernyataan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik yang dirasakan memiliki nilai sama. Selanjutnya, pernyataan yang tidak relevan dengan topik dan pertanyaan tentang sistem *e-SAMSAT* maupun pernyataan yang bersifat tumpang tindih dihilangkan. Setelah dikelompokkan data lalu disusun secara sistematis agar memberikan gambaran yang lebih tajam tentang sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik dan faktor-faktor yang menghambat pelayanan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik berguna memudahkan pelacakan kembali apabila sewaktu-waktu data diperlukan kembali data

### 3. *Display* (Penyajian Data)

Selanjutnya dalam analisis data kualitatif setelah mereduksi data adalah data *display* atau penyajian data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah difahami. Penyajian data ini akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang telah dipahami dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang sudah dipahami. Penyajian data

dimaksudkan untuk memudahkan penelitian guna melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dalam penelitian

#### 4. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan kesimpulan dan Verifikasi)

Langkah keempat dalam analisis data kualitatif menurut model Miles dan Huberman dalam (Ghony dan Almanshur, 2016:309) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Peneliti mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Peneliti yang berkompeten akan mampu menangani kesimpulan tersebut dengan secara longgar, tetap terbuka, dan skeptis. Kesimpulan-kesimpulan juga dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung. Dilakukan verifikasi karena kesimpulan awal yang dikemukakan masih berifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang *valid* dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

#### H. Uji Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Teknik adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Menurut Denzim dalam (Moleong, 2012:330) teknik triangulasi dibedakan

menjadi empat macam yaitu teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori.

Penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data dengan triangulasi sumber dan metode. Patton dalam (Moleong, 2010:330) mengatakan bahwa triangulasi dengan sumber berarti membandingkan data mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Dijelaskan lebih lanjut bahwa teknik pemeriksaan keabsahan dengan sumber dapat didapat dengan jalan sebagai berikut:

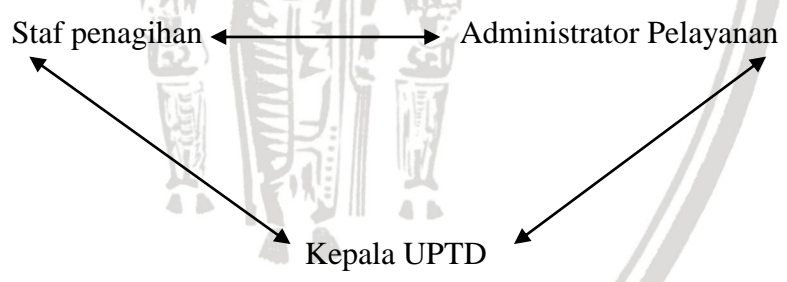
1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Sedangkan triangulasi dengan metode seperti dijelaskan Patton dalam (Moleong, 2010:331) terdapat dua strategi dalam triangulasi metode yaitu pengecekan derajat kepercayaan. Penemuan hasil penelitian melalui beberapa

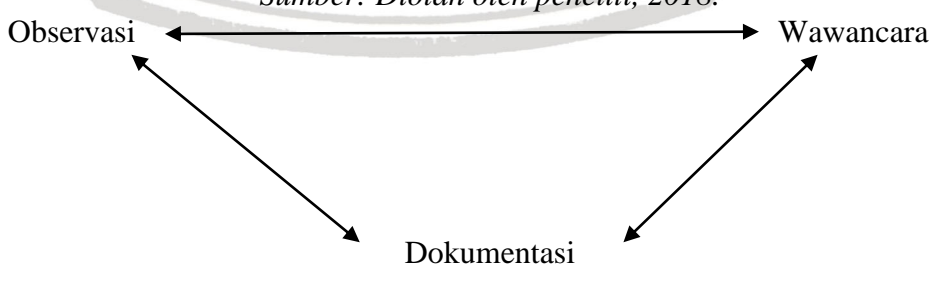


teknik pengumpulan data yang digunakan dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

Dalam penelitian ini, triangulasi sumber peneliti melalui hasil wawancara kepada para informan lebih valid sehingga data yang diperoleh peneliti dapat dipertanggung jawabkan keabsahannya. Penggunaan triangulasi sumber juga bertujuan agar data yang didapat lebih akurat sesuai keinginan peneliti sehingga mempermudah peneliti dalam mengolah data. (untuk gambar triangulasi sumber dapat dilihat pada gambar 4.). Sedangkan triangulasi metode digunakan peneliti pada saat membandingkan hasil wawancara antara satu informan dengan informan yang lainnya serta mengecek temuan peneliti selama pengamatan di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan penelitian. (untuk gambar triangulasi metode dapat dilihat pada gambar 5.)



**Gambar 4. Triangulasi Sumber**  
*Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018.*



**Gambar 5. Triangulasi Metode**  
*Sumber: Diolah oleh peneliti, 2018.*



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kabupaten Pacitan

###### a. Letak Geografis dan Administrasi Kabupaten Pacitan

Kabupaten Pacitan merupakan kabupaten yang terletak di pantai selatan Jawa dan memiliki karakteristik wilayah yang sebagian besar (85% dari luas wilayah) berupa perbukitan serta merupakan kawasan ekokarst. Adapun wilayah administrasi Kabupaten Pacitan setelah berlakukannya Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa maka, Kabupaten Pacitan telah terjadi pengembangan wilayah yang mana terjadi pemekaran desa berjumlah 7 (tujuh) desa. Hal ini mengakibatkan perubahan wilayah administrasi Kabupaten Pacitan dari sebelumnya 12 Kecamatan, 5 (lima) kelurahan dan 159 desa menjadi 12 Kecamatan, 5 (lima) kelurahan dan 166 desa. Letak Geografis Kabupaten Pacitan berada antara  $110^{\circ} 55'$  –  $111^{\circ} 25'$  Bujur Timur dan  $7^{\circ} 55'$  –  $8^{\circ} 17'$  Lintang Selatan. Batas-batas administrasi dari Kabupaten Pacitan adalah:

Sebelah Timur	: Kabupaten Trenggalek
Sebelah Selatan	: Samudera Indonesia
Sebelah Barat	: Kabupaten Wonogiri (Jawa Tengah)
Sebelah Utara	: Kabupaten Ponorogo

## b. Kondisi Sosial Ekonomi

Sumber data statistik keuangan pemerintah daerah adalah bagaian keuangan Pemerintah Kabupaten Pacitan. Data yang disajikan meliputi realisasi pendapatan dan belanja keuangan daerah. Pendapatan tersdiri dari Pendapatan Asli Daerah (PAD), dan perimbangan dan pendapatan lain-lain daerah yang sah. Belanja atau pengeluaran terdiri dari belanja aparatur dan belanja publik. PAD adalah pendapatan yang dapat dibangkitkan daerah sebagai pendapatannya. PAD bersumber dari Pajak Daerah, Retribusi Daerah, pendapatan perusahaan, dan kekayaan daerah. Dana Perimbangan bersumber dari pemerintah pusat terdiri dari bagi hasil pajak, bagi hasil bukan bajak/sumber daya alam. Dana Alokasi Umum (DAU), Dana Alokasi Khusus (DAK) dan bagi hasil pajak/bantuan provinsi. Pendapatan lain-lain yang sah adalah bantuan dan penyeimbang dari pemerintah provinsi. Sedangkan belanja publik terdiri dari belanja administrasi umum, belanja operasi dan peralihan.

## 2. Gambaran Umum Kantor Bersama SAMSAT

### a. Sejarah SAMSAT

Sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja (Persero). Latar belakang terbentuknya SAMSAT di seluruh Indonesia diawali dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Bersama Tiga Menteri, yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan/Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan

Menteri Dalam Negeri NO.POL KEP/13/XII/76 Nomor: KEP1693/MK/IV/12/1976; 311 Tahun 1976 tentang peningkatan kerjasama antara Pemerintah Daerah Tingkat I, Komando Daerah Kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah khususnya mengenai pajak-pajak kendaraan bermotor. Dasar hukum pembentukan SAMSAT di seluruh Indonesia adalah Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 TAHUN 1999, Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap. Tujuan dibentuk SAMSAT adalah untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat untuk pengurusan regrestasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan SWDKLLJ, maka dibentuklah Kantor Bersama SAMSAT.

Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan terletak di Jalan Bridgen Katamso No. 03 Kode Pos 60253, Desa Gantung, Kecamatan Pacitan, Kabupaten Pacitan, Jawa Timur. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan berdiri pada tahun 1980 dan merupakan satu-satunya Kantor Bersama SAMSAT yang berdiri di Kabupaten Pacitan. Kabupaten Pacitan terdiri dari 12 (dua belas) kecamatan, tetapi, hanya ada satu Kantor Bersama SAMSAT yang didirikan dan dijadikan sarana pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan dipimpin langsung oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah-Pacitan dan

yang bertanggung jawab atas Kantor Bersama SAMSAT yaitu Administrator Pelayanan.

Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan telah mengacu Sistem Management Mutu *Standard ISO 9001:2008*, yaitu dalam hal kepuasan masyarakat Wajib Pajak melalui perlindungan-perlindungan terhadap legalitas dokumen kendaraan bermotor, santunan asuransi kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang umum serta meningkatkan Pajak Asli Daerah sesuai peraturan yang berlaku dengan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan selalu berupaya melakukan perbaikan secara berkesinambungan. Tujuan dibentuknya SAMSAT Kabupaten Pacitan adalah memberikan pelayanan, registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan Jasa Raharja.

Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan bekerjasama dengan tiga instansi yaitu: Kasatlantas Polres Kabupaten Pacitan mempunyai fungsi dan kewenangan dibidang registrasi dan indentifikasi kendaraan bermotor, penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, pemeliharaan dan pengamanan rekaman dan atau berkas;Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pacitan bertugas dibidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); PT Jasa Raharja (Persero) Kabupaten Pacitan berwenang dibidang pengutipan Sumbangan Wajib

Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), Iuran Wajib Kendaraan Bermotor Umum dan Pelayanan Klaim Asuransi Jasa Raharja.

b. Visi dan Misi

Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan memiliki visi, misi, dan motto pelayanan yang dijadikan acuan untuk pengembangan dalam mencapai tujuan dibentuknya SAMSAT. Adapun visi, misi Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan adalah sebagai berikut:

**Visi :**

“Terwujudnya pelayanan prima dalam mengurus administrasi dan *regident* kendaraan bermotor melalui keterpaduan pelayanan POLRI, Dinas Pendapatan Daerah, dan Jasa Raharja.”

**Misi:**

- 1) Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjunjung tinggi etika profesi.
- 2) Melaksanakan proses administrasi secara cepat dan tepat.
- 3) Mewujudkan aparat SAMSAT yang bersih, jujur dan cakap, bertanggung jawab dan profesional.
- 4) Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- 5) Penataan arsip kendaraan bermotor yang tertib untuk memudahkan identifikasi dan keamanan dokumen.

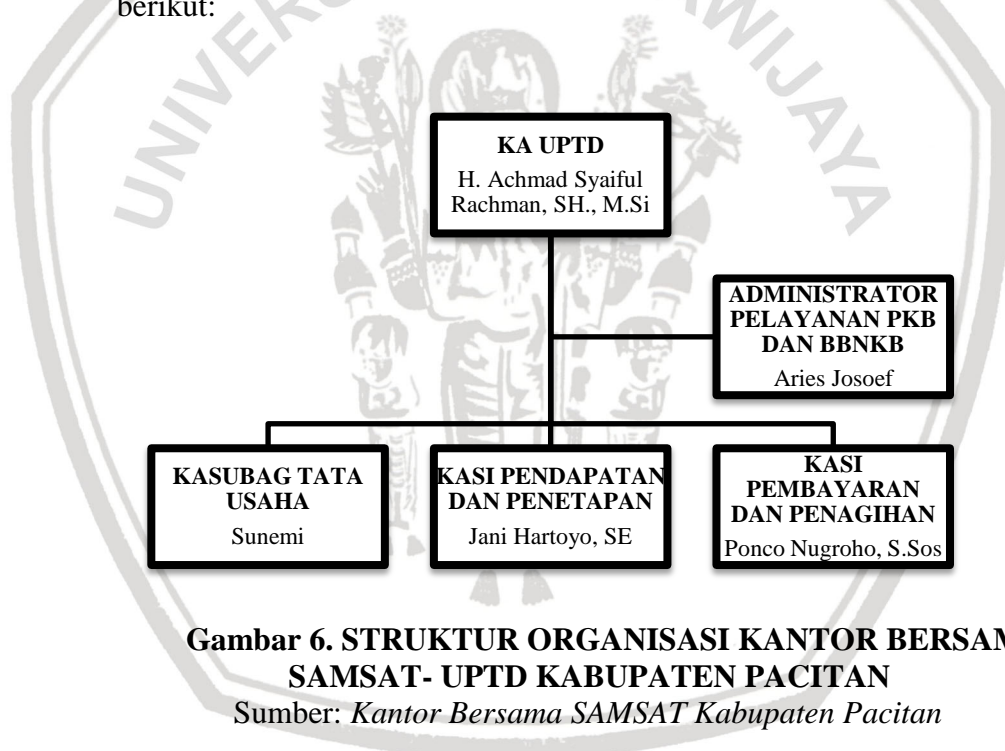
Adapun Motto dari Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan adalah:

**Motto :**

“Kepuasan masyarakat dalam penyelesaian administrasi kendaraan bermotor adalah kehormatan bagi kami.”

c. Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan sebagai suatu susunan dan hubungan antara bagian dengan komponen yang terdapat dalam suatu instansi. Adanya struktur maka pembagian kerja dapat dispesifikasikan. Selain itu, struktur juga dapat menunjukkan fungsi dan kegiatan yang berbeda antara satu bagian dengan bagian yang lainnya. Berikut gambar 6. yang menunjukkan Struktur Organisasi pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan sebagai berikut:



**Gambar 6. STRUKTUR ORGANISASI KANTOR BERSAMA SAMSAT- UPTD KABUPATEN PACITAN**

Sumber: *Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan*

d. Tugas dan Fungsi

Setiap bagian atau unit tersebut memiliki tugas pokok dan fungsi masing-masing. Berikut merupakan tugas dan fungsi setiap bagian:

- 1) Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah

- a) Pelaksanaan tugas dinas sesuai bidang operasionalnya di lapangan.
- b) Melaksanakan koordinasi, kerjasama dengan pihak terkait, pembinaan pengendalian teknis dan evaluasi penggalian potensi, pemberdayaan potensi dan pemungutan Sumber Pendapatan Daerah sesuai ketentuan yang berlaku.
- c) Menyempurnakan konsep standar pendapatan potensi, pengadministrasian, pengutipan dan pelaporan hasil Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan Umum (APU), Retribusi dan Pendapatan Lain-Lain.

2) Kasubag Tata Usaha

- a) Menyimpan surat-surat yang berhubungan dengan bidang tugas sub bagian tata usaha dan surat-surat dari seksi lainnya yang telah selesai diproses.
- b) Mencatat dalam pembukuan pemasukan yang telah ditentukan inventaris dan Alat Tulis Kantor (ATK).
- c) melakukan penyiapan bahan program, kepegawaian, keuangan, ketatausahaan, rumah tangga dan perlengkapan.

3) Kasi Pendapatan dan Penetapan

- a) Melakukan penyiapan bahan kegiatan pelayanan pendapatan lain-lain.
- b) Pelaksanaan kegiatan pelayanan pendapatan lain-lain.



- c) Pengkoordinasian pelaksanaan tugas pelayanan di bidang Penetapan.
- 4) Kasi Pembayaran dan Penagihan
  - a) Membuat laporan daftar jumlah tagihan, tunggakan dan denda Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
  - b) Melakukan pendataan potensi, menetapkan dan penagihan, menerima dan memproses usul atau pengajuan keberatan dari Wajib Pajak mengenai Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).
  - c) Menghubungi dan mendatangi rumah penunggak Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dengan surat pemberitahuan kepada Wajib Pajak untuk mengingatkan bahwa Pajak Kendaraan Bermotornya telah jatuh tempo.
- 5) Administrator pelayanan PKB dan BBN KB (Adpel)
  - a) Menanggung beban serta bertanggung jawab atas segala bentuk pengadministrasian di Kantor Bersama SAMSAT.
  - b) Memantau kinerja para pegawai SAMSAT agar tidak terjadi penyalahgunaan.
  - c) Menghimpun peraturan, keputusan, dan pedoman pelaksanaan

- 6) PT. Jasa Raharja
  - a) Membuat laporan penerimaan pembayaran.
  - b) Menerima surat ketetapan surat lunas.
- 7) Kasatlantas Polres Pacitan
  - a) Melakukan cek fisik atau indentifikasi kendaraan bermotor secara gratis.
  - b) Menyelenggarakan pengarsipan,dan pengadakan operasi pendataan objek.
  - c) Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor,
  - d) Pemeliharaan dan pengamanan rekaman dan atau berkas.
  - e) Pengarsipan berkas
- 8) Pegawai Bank Jatim
  - a) Sebagai kasir dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.
  - b) Membantu membuat cacatan laporan keuangan
- e. Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur

Jumlah pegawai yang ada pada Kantor Bersama SAMSAT-Unit Pelaksana Teknis Daerah Kabupaten Pacitan yang bekerja sama dengan aparat pelaksana Kantor seperti Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Kabupaten Pacitan, Bank Jawa Timur dan Jasa Raharja sebanyak 35 (tiga puluh lima) orang. Klasifikasi jumlah pada Kantor Bersama SAMSAT-UPTD Kabupaten Pacitan baik pegawai tetap maupun pegawai yang

membantu pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan dapat dilihat pada tabel 3. dan tabel 4, yakni sebagai berikut:

**Tabel 3. Klasifikasi Jumlah Pegawai Kantor Bersama SAMSAT-UPTD Kabupaten Pacitan:**

NO	Jabatan / Pangkat	Jumlah Pegawai
1	Kepala UPTD	1 orang
2	Kasubag Tata Usaha	1 orang
3	Staf Tata Usaha	7 orang
4	Kasi Pendapatan dan Penetapan	1 orang
5	Kasi Pembayaran dan Penagihan	2 orang
6	Administrator pelayanan PKB dan BBN KB	1 orang
7	Staf seksi pelayanan PKB dan BBN KB	5 Orang
8	Staf Humas	4 Orang
9	Bendahara Pembantu Penerima	3 orang

*Sumber : Unit Pelaksana Teknis Daerah Kabupaten Pacitan, 2018*

**Tabel 4. Klasifikasi pegawai pembantu di luar pegawai SAMSAT-UPTD Kabupaten Pacitan:**

NO	Pegawai	Jumlah Pegawai
1	Kasatlantas Polres Pacitan	6 Orang
2	Bank Jatim Kabupaten Pacitan	2 Orang
3	Jasa Raharja	2 Orang

*Sumber : Unit Pelaksana Teknis Daerah Kabupaten Pacitan, 2018*

## B. Penyajian Data dan Fokus Penelitian

Penyajian data dan fokus penelitian dalam penelitian ini dari: 1) gambaran umum sistem pembayaran Pajak kendaraan Bermotor berbasis elektronik, 2) implementasi sistem, dan 3) hambatan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik. Berikut merupakan penyajian dan fokus penelitian dalam penelitian yang berjudul implementasi sistem pembayaran Pajak Kendaraan

Bermotor berbasis elektronik sebagai perwujudan program reformasi administrasi perpajakan.

### **1. Deskripsi Gambaran Umum Sistem Pembayaran PKB Berbasis Elektronik**

*E-SAMSAT* Jatim, di Jawa Timur diresmikan di Kota Madiun pada acara Gelar Pelayanan Publik tahun 2011. *E-SAMSAT* merupakan jenis layanan unggulan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis internet yang pertama di Indonesia dan dicatat oleh REKOR MURI sebagai “Layanan Pertama di Indonesia pengguna produk perbankan. *E-SAMSAT* merupakan sebuah sistem interaksi antara pejabat Kantor Bersama SAMSAT dengan Wajib Pajak yang menggunakan media teknologi informasi. *E-SAMSAT* secara umum memiliki tujuan memperbaiki kualitas pelayanan, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah, menciptakan lingkungan masyarakat baru yang dapat menjawab permasalahan yang dihadapi dalam berbagai perubahan global dengan menjadikan masyarakat sebagai mitra Pemerintah Daerah. *E-SAMSAT* merupakan layanan unggulan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang bekerja sama dengan sejumlah bank yang berada di Jawa Timur, yaitu Bank Jawa Timur (Jatim), Bank Mandiri, Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Nasional Indonesia (BNI). Sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor menggunakan sistem *e-SAMSAT* ditetapkan oleh Pemerintah Daerah, dalam hal ini Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pacitan sebagai pengelola Pajak Kendaraan Bermotor.

Pengertian *e-SAMSAT* menurut wawancara dengan informan A bahwa *e-SAMSAT* merupakan salah satu terobosan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan untuk melengkapi terobosan lainya seperti melalui SAMSAT *Drive Thru*, SAMSAT *Link*, dan SAMSAT Keliling. Kantor Bersama SAMSAT mulai mengimplementasikan sistem *e-SAMSAT* pada tahun 2016, yang tujuan utamanya adalah untuk menghindari adanya denda pajak serta transparansi pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor. (Untuk selanjutnya transkrip wawancara dapat dilihat pada Lampiran 2). Ditinjau dari beberapa aspek diskripsi gambaran sistem *e-SAMSAT* adalah sebagai berikut:

- a. Deskripsi kemudahan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor menggunakan sistem *e-SAMSAT* berdasarkan asas kemudahan administrasi pembayaran pajak Rosdiana dan Irianto (2011:33):

Pertama, dari wawancara peneliti dengan informan C, peneliti mendapatkan hasil bahwa sistem *e-SAMSAT* memiliki kepastian hukum yaitu dengan adanya Peraturan Presiden No. 5 Tahun 2015 Tentang Upaya Peningkatan Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT dapat dilakukan membentuk unit Pembantu (huruf f) yaitu *e-SAMSAT* dan dilanjutkan dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur No.5 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Penerimaan dan Penyetoran Pajak Daerah Secara Elektronik.

Kedua, dari wawancara peneliti dengan informan C, peneliti mendapatkan hasil bahwa pembayaran *e-SAMSAT* dari segi keamanan

dan kenyamanan khususnya bagi Wajib Pajak. Wajib Pajak merasa aman karena tidak membawa uang tunai saat membayarkan Pajak Kendaraan Bermotornya. Wajib Pajak cukup membayarkannya lewat mekanisme perbankan dengan menggunakan mesin ATM atau Internet *Banking*.

Ketiga, wawancara peneliti dengan informan C, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, menggunakan sistem *e-SAMSAT* sangat efisien karena terdapat banyak manfaat yang didapat secara tidak langsung oleh Wajib Pajak maupun pejabat terkait, manfaat tersebut antara lain:

- 1) Menghindari bertemunya Wajib Pajak dengan Petugas Pajak, sehingga dapat meminimalisir terjadinya risiko seperti pungutan liar.
- 2) Proses dapat dilakukan selama 24 jam disemua tempat yang terhubung dengan internet.
- 3) Menambah pilihan pembayaran pajak bagi Wajib Pajak.
- 4) Mendekatkan layanan kepada masyarakat.
- 5) Menghindari keterlambatan Wajib Pajak bayar pajak
- 6) Memberikan hak kepada Wajib Pajak untuk membayar pajak sampai dengan batas laku masa pajaknya hingga pukul 24.00.
- 7) Mengurangi antrean pada Kantor Bersama SAMSAT karena Wajib Pajak datang ke SAMSAT hanya untuk proses pengesahan dan pengambilan *notice* pajak.
- 8) Efisiensi tenaga kerja.
- 9) Memberikan kenyamanan kepada Wajib Pajak pada saat membayar pajak, karena tidak menggunakan uang tunai.

b. Tujuan *e*-SAMSAT di Kabupaten Pacitan

Menurut informan B didukung dengan informan A bahwa tujuan *e*-SAMSAT menjawab keluhan sebagian masyarakat yang bekerja karena kesulitan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang mengakibatkan adanya denda pajak. Adanya *e*-SAMSAT berupaya meminimalisir adanya denda keterlambatan pajak, dan transparansi pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor sehingga Wajib Pajak mengetahui secara jelas kemana uang pajak yang dibayarkan, sehingga dapat meminimalisir terjadinya percaloan dan pungutan liar.

Gambaran proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan pada dasarnya hanya memakan waktu sebentar dibuktikan adanya standarisasi waktu yang dipasang pada loket pembayaran. Berikut tabel 5 merupakan gambaran dari standarisasi waktu pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan:

**Tabel 5. Standarisasi Waktu**

No	Jenis	Waktu
1	Pengesahan STNK Setiap Tahun	10 Menit
2	Ganti STNK Setiap Lima Tahun	20 Menit

*Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan, 2018*

Berikut ini merupakan tabel 6 adalah tabel jumlah Wajib Pajak yang membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan periode 2016-2017 yang mengakibatkan banyaknya antrean di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan:

**Tabel 6. Jumlah Tabel Antrean Wajib Pajak Tahun 2016-2017 yang Membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan:**

No	Tahun	Jumlah WP
1	2016	135.430 Wajib Pajak
2	2017	150.889 Wajib Pajak

Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan, 2018

Antrean yang panjang menyebabkan waktu yang lama dalam pembayaran PKB sehingga dengan diluncurkannya sistem *e-SAMSAT*, diharapkan proses yang panjang tidak akan terjadi lagi. Seluruh pembayaran dapat dilakukan melalui *ATM*. Namun, dengan pembayaran pajak satu tahunan melalui sistem *e-SAMSAT*, mekanisme pembayarannya tetap harus datang ke Kantor Bersama SAMSAT terdekat untuk menukarkan struk bukti pembayaran yang didapatkan dari *ATM* Bank, kemudian ditukarkan dengan *notice* pajak yang baru. Berikut merupakan syarat dan mekanisme pembayaran melalui sistem *e-SAMSAT*. Syarat pembayaran Pajak Kendaraan dengan sistem *e-SAMSAT* adalah:

- 1) Memiliki data kepemilikan kendaraan yang sah, sesuai dengan data yang ada dalam data Dinas Pendapatan Jawa Timur.
- 2) Kendaraan tidak dalam status blokir Ranmor (Kendaraan Bermotor) atau blokir data kepemilikan.
- 3) Memiliki telpon dan nomor yang aktif.
- 4) Wajib Pajak harus memiliki nomor rekening dan *ATM*
- 5) Identitas/Nomor Induk Keluarga (NIK)/Nomor Kartu Tanda Penduduk (KTP) Wajib Pajak pemilik kendaraan harus sama dan



sesuai antara yang terdaftar di data SAMSAT dan di Rekening Bank yang bekerjasama dengan sistem *e-SAMSAT* (Bank Jawa timur, Bank Rakyat Indonesia, Bank Mandiri dan Bank Nasional Indonesia) dan tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan yang bersamaan dengan ganti Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) 5 (lima) tahun.

- 6) Masa berlaku pajak kurang dari 6 (enam) bulan dari masa jatuh tempo.
- 7) Wajib pajak adalah perseorangan atau Wajib Pajak Orang Pribadi (bukan badan usaha/ yayasan/ badan sosial).

Adapun mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui sistem *e-SAMSAT* adalah:

- 1) Wajib Pajak terlebih dulu harus melakukan akses *Website e-SAMSAT* Jatim dengan alamat *website* :[www.esamsatjatim.com](http://www.esamsatjatim.com)
  - (a) Pilih kota lokasi kendaraan anda terdaftar
  - (b) Pilih SAMSAT awal kendaraan anda terdaftar
  - (c) Kemudian masukkan nomor polisi yang akan dibayar
  - (d) Masukkan kode acak yang tersedia



Gambar 7. Tampilan Menu *e-SAMSAT*  
Sumber: *esamsatjatim*, 2018

- 2) Setelah data diverifikasi, maka akan ditampilkan informasi besaran pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang harus dibayar oleh WP berupa besaran PKB (Pokok, denda, bunga, progresif), SWDKLLJ (pokok dan denda) serta parkir berlangganan. Dengan tampilan pada gambar 8.

Data dan besaran Pajak Kendaraan anda adalah sebagai berikut :	
Nopol	: AE 6268 XT
Jenis Kend	: SEPEDA MOTOR
Merk	: CB15A1RRF MT
Type	: HONDA
Warna	: MERAH
Tahun Buat	: 2015
Tgl Masa Laku	: 10-02-2018
<b>PKB</b>	
	: Rp. 289.500,00
	Pokok : 289.500,00
	Denda : 0,00
	Bunga : 0,00
<b>SWDKLLJ</b>	
	: Rp. 35.000,00
	Pokok : 35.000,00
	Denda : 0,00
<b>Parkir Berlangganan</b>	
	: Rp. 12.000,00
<b>PNBP Pengesahan</b>	
	: Rp. 25.000,00
<b>Jumlah</b>	<b>: Rp. 361.500,00</b>

Apakah anda ingin melakukan pembayaran ?

Layanan ini pilihan untuk anda. Apabila memanfaatkan akan dikenakan biaya administrasi oleh bank yang bersangkutan

**Gambar 8 Tampilan Menu e-SAMSAT**

Sumber: *esamsat jatim*, 2018

- 3) Bila Wajib Pajak bersedia membayar, website akan menampilkan identifikasi kepemilikan yaitu Wajib Pajak harus :
- Masukkan nomor mesin kendaraan bermotor
  - Pilih SAMSAT untuk pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan
  - Pilih Bank sebagai tempat pembayaran.
- 4) Bila verifikasi kepemilikan secara sistem benar, *website* akan menampilkan pilihan lokasi kota dan SAMSAT dimana Wajib Pajak berkeinginan untuk mengambil *notice* pajaknya.

- 5) Bila pemilihan lokasi pengambilan *notice* sudah dilakukan, *website* akan menampilkan pilihan atas bank-bank pembayaran PKB beserta pilihan fasilitas perbankan antara lain: ATM, *teller*, *SMS banking*, *PPOB*, *internet banking* dll yang disediakan oleh masing-masing bank.
- 6) Setelah semua pilihan diatas diisi dengan benar, Wajib Pajak akan mendapat kode *booking* pembayaran yang disebut kode bayar.
- 7) Wajib Pajak menggunakan kode bayar yang diterimanya dari *website e-SAMSAT* Jatim tersebut untuk mengakses dan membayar PKB di ATM atau di *teller* bank.
- 8) Apabila transaksi telah selesai dan terbayar, maka channel Bank akan mengeluarkan kode bukti pelunasan transaksi PKB yang disebut bukti bayar.
- 9) Bukti Bayar akan digunakan Wajib Pajak untuk melakukan pengesahan STNK 1 (satu) tahunan dan pencetakan *notice* PKB di lokasi SAMSAT yang telah dipilih sebelumnya dengan membawa BPKB, STNK dan KTP Asli maksimal 7 (tujuh) hari setelah pembayaran di *e-channel* Bank.

## **2. Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik**

Implementasi sistem merupakan suatu proses untuk menempatkan sistem informasi baru ke dalam sistem yang sudah ada (sistem lama). Implementasi sistem di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan telah diterapkan

dalam bentuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik yaitu dengan sistem *e-SAMSAT*, yang merupakan inovasi dari sistem lama yaitu pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan sistem konvensional.

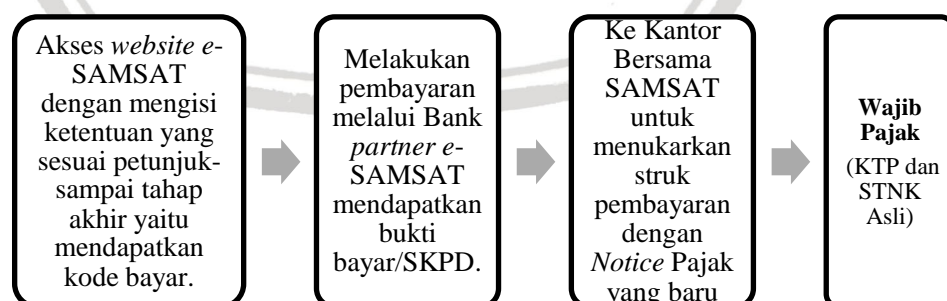
Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan mulai mengimplementasikan sistem *e-SAMSAT* Jatim sejak tahun 2016. Menurut informan B didukung dengan informan A implementasi sistem *e-SAMSAT* ini sebagai terobosan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan tujuannya adalah menghindari denda pajak dan transparansi pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor untuk menghindari praktek pungutan liar dan percaloan, yang terkadang juga dapat menumbuhkan praktik Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang dapat dilakukan oleh birokrat terutama pelaksanaan tugasnya.

a. Implementasi sistem *e-SAMSAT* pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan dapat dilihat dari beberapa indikator kesuksesan implementasi sistem menurut Mc Leon dan De Lone (2003), dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Kualitas Sistem

Sistem *e-SAMSAT* merupakan sebuah sistem pembayaran berbasis elektronik. Sistem ini telah resmi karena telah diresmikan oleh Gubernur Jawa Timur. Landasan hukum diatur dalam Peraturan Presiden dan Peraturan Gubernur. *E-SAMSAT*. Mempunyai situs *website* resmi *e-SAMSAT* Jatim yang beralamatkan [www.esamsatjatim.com](http://www.esamsatjatim.com). *Website e-SAMSAT* tersebut terdapat empat menu utama yaitu: menu *e-SAMSAT*,

menu Polda Jatim, menu Bapenda Jawa Timur, dan Jasa Raharja tetapi, hanya menu *e-SAMSAT* yang dapat digunakan Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Wajib Pajak pengguna *e-SAMSAT* akan terbantu dalam membayarkan Pajak Kendaraan Bermotornya dengan cepat yaitu dengan cara mengakses *website*, kemudian mentransfer nominal jumlah Pajak Kendaraan Bermotor dan menukarkan bukti pembayaran ke Kantor Bersama SAMSAT dengan *notice* pajak. Menurut informan C, kualitas *e-SAMSAT* sudah tidak diragukan lagi karena sistem *e-SAMSAT* merupakan pembayaran pajak yang sederhana dengan memberikan kecepatan akses dan kemudahan persyaratan pembayaran. Pembayaran pajak melalui sistem *e-SAMSAT* menunjukkan adanya kepastian waktu bahwa pelayanan ini dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Keamanan sistem *e-SAMSAT* juga sangat aman, kerahasiaan data Wajib Pajak terjaga, apabila Wajib Pajak membayarkan melalui *e-SAMSAT* data langsung masuk ke database Badan Pendapatan Daerah. Berikut merupakan gambar 9 yang menunjukkan alur *e-SAMSAT*:



**Gambar 9 Mekanisme Sistem *e-SAMSAT***

Sumber : diolah peneliti, 2018

Dari gambar 9 kualitas sistem *e*-SAMSAT Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan dapat memberikan fasilitas kemudahan yang mempermudah dalam pembayaran pajak dalam bentuk penyederhanaan persyaratan pelayanan. Pada pelaksanaannya di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan telah menetapkan persyaratan administratif yang diperlukan ketika menggunakan suatu pelayanan sesuai dengan Standart Operasional Prosedur. Adapun persyaratan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap satu tahun sekali melalui Kantor Bersama SAMSAT adalah sebagai berikut:

- a) Identitas Diri/ KTP Asli (Kartu Tanda Penduduk)
- b) Mengisi formulir SPPKB (Surat Pendataan dan Pendaftaran Kendaraan Bermotor)
- c) STNK Asli (Surat Tanda Nomor Kendaraan)
- d) Bukti pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor) tahun terakhir
- e) Map kertas pendaftaran persyaratan pelayanan.

Namun dengan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui sistem *e*-SAMSAT persyaratan dapat disederhanakan :

- a) Mengisi data lewat *Handphone/ Komputer/ Laptop* hanya dengan (KTP dan STNK Asli).
- b) Rekening/ kartu kredit untuk transfer *ATM*.
- c) Bukti pembayaran PKB.

## 2) Kualitas Informasi

Sistem yang berkualitas juga dilengkapi dengan informasi yang berkualitas. Informasi pada pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik menurut informan C sudah berkualitas karena informasi bersumber dari Badan Pendapatan Jawa Timur bekerjasama dengan Dirlantas Polda Jatim dan Jasa Raharja Jawa Timur. Informasi pembayaran *e-SAMSAT* langsung tertera pada halaman awal *website e-SAMSAT* Jatim Wajib Pajak cukup mengisi data yang dianjurkan. Menurut wawancara dengan informan C bahwa kualitas informasi *e-SAMSAT* juga sudah sangat lengkap, mulai dari informasi panduan pembayaran *e-SAMSAT* maupun informasi mengenai jumlah pajak yang harus di bayar sudah tertera dalam *website* tersebut, jika Wajib Pajak ingin mengetahui informasi terkait tentang kendaraan bermotor, sistem *e-SAMSAT* juga menyediakan informasi yang berbentuk aplikasi dan bisa di *download* melalui *smartphone android* yaitu pada menu *Playstore*. Aplikasi ini merupakan informasi tambahan yang membantu dalam memberikan informasi. Tampilan beranda utama sistem *e-SAMSAT* ditunjukkan pada gambar 10.



**Gambar 10. Beranda Utama *e-SAMSAT* Jatim**

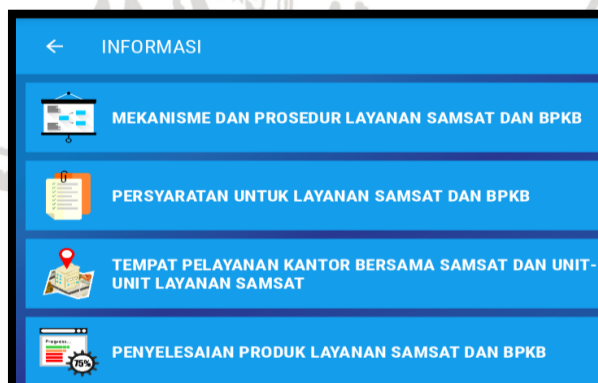
Sumber: [www.esamsatjatim.com](http://www.esamsatjatim.com)

Menurut informan C Apabila Wajib Pajak ingin mengetahui informasi status kendaraan bermotor melalui aplikasi dapat mengakses dengan cara mendownload aplikasi pada *smartphone*. Langkah pertama membuka *Play Store* kemudian ketik *Smart SAMSAT Jatim* kemudian langkah ke dua tekan instal, maka muncul halaman awal seperti gambar 11.:



**Gambar 11 Tampilan Menu Download e-SAMSAT**  
Sumber: *Playstore*

Aplikasi *e-SAMSAT* ini Wajib Pajak Kabupaten Pacitan dapat mengetahui informasi tersebut diantaranya, tertera pada gambar 12:



**Gambar 12 Tampilan Menu e-SAMSAT APK**  
Sumber: *Playstore*



Menurut informan C penyajian tampilan sistem *e-SAMSAT* membantu Wajib Pajak mengetahui informasi-informasi seputar pajak kendaraan bermotor, informasi tersebut juga sangat *uptodate*. Apabila Wajib Pajak ingin mengunduh aplikasi tersebut boleh saja karena aplikasi tersebut sangat bermanfaat dan memberikan jaminan informasi yang akurat.

Aplikasi yang terdapat di *Play store* merupakan aplikasi sebagai penambah informasi-informasi mengenai Pajak Kendaraan Bermotor, informasi tersebut dapat dikatakan akurat sama dengan informasi yang terdapat pada *website*. Aplikasi dibuat untuk memudahkan dan membantu para masyarakat khususnya Wajib Pajak untuk mendapatkan informasi yang mudah terkait pelayanan dan pembayaran *e-SAMSAT*.

### 3) Kualitas Layanan

Lahirnya *e-SAMSAT* Jatim merupakan bentuk terobosan untuk menjawab berbagai macam tuntutan dan harapan sebagian masyarakat Kabupaten Pacitan. Menurut informan C Wajib Pajak menginginkan pejabat terkait menghadirkan suatu terobosan dalam pembayaran Pajak. Pejabat *SAMSAT* terkait menjawab dengan meluncurkan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik *e-SAMSAT* dengan memperhatikan kualitasnya dalam pelayanan. Wajib Pajak sebagai pengguna dapat mengakses sistem *e-SAMSAT* sesuai dengan kebutuhannya, baik untuk mendapatkan informasi mengenai pajak maupun dalam pembayaran PKB.

Menurut wawancara dengan informan C kualitas pelayanan *e-SAMSAT* merupakan pelayanan sederhana dengan prosedur yang mudah dipahami, cepat dalam memberikan pelayanan, aman, akuntabel dan informatif serta didukung sarana dan prasarana yang nyaman. Selain untuk mencegah hilangnya potensi pungli akibat interaksi petugas dengan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan *e-SAMSAT* dapat menurunkan jumlah antrean pelayanan, baik di *SAMSAT Keliling* maupun *SAMSAT Drive thru*. Pelayanan dengan sistem *e-SAMSAT* juga tidak terkendala oleh jam yang dibatas oleh jam kerja, tetap dapat dilakukan selama 24 jam selama seminggu. Pejabat terkait juga memaksimalkan kualitas pelayanan *e-SAMSAT* dengan menerapkan sebaik mungkin untuk menjawab berbagai macam keluhan masyarakat tetapi Kantor Bersama *SAMSAT* Kabupaten Pacitan masih menerapkan pelayanan yang berbasis kertas atau manual karena dirasa masih mampu melayani masyarakat yang gaptek. Kualitas pelayanan *e-SAMSAT* di Kantor Bersama *SAMSAT* Kabupaten Pacitan dengan meningkatkan Prosedur Pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan langkah yang harus dilalui dalam menggunakan pelayanan prosedur pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap satu tahun sekali pada Kantor Bersama *SAMSAT* Kabupaten Pacitan harus melalui tiga loket dalam penyelesaiannya. Adapun tiga loket tersebut adalah: loket pendaftaran, loket kasir dan loket pengesahan dan pengambilan

Prosedur pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap satu tahun sekali melalui layanan *e-SAMSAT* sangat mudah dibandingkan dengan pelayanan melalui Kantor Bersama SAMSAT. Adapun prosedur pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap satu tahun sekali hanya melawati satu loket, yang terdiri dari: loket pengesahan dan pengambilan untuk menukar bukti pembayaran pajak dengan *notice* pajak yang baru.

*b. Sistem Pembayaran Elektronik e-Payment*

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor *e-SAMSAT* ini cara membayarkannya melalui sistem pembayaran elektronik yang artinya pembayaran pajak secara *online*. Transaksi pembayaran melalui perangkat elektronik perbankan, yaitu melalui *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Internet Banking* ataupun *Teller Bank* yang *online* di seluruh Indonesia. Menurut informan C dengan sistem pembayaran elektronik akan memberikan nilai tambah yaitu memberikan rasa aman dan nyaman dalam pembayaran pajaknya karena tidak membawa uang tunai saat membayar.

Keabsahan sistem pembayaran elektronik yang baik adalah dengan munculnya bukti bayar atau struk sebagai sumber kevalidatan datanya. *E-SAMSAT* ini telah bekerjasama dengan sejumlah Bank di Jawa Timur yaitu bank Jatim, BRI, Mandiri dan BNI sebagai tempat pembayaran pajak elektronik yang dapat membantu Wajib Pajak tanpa harus mengantre di Kantor SAMSAT. Dasar hukum legalitas dan kevalidan *e-SAMSAT* melalui

pembayaran berbasis elektronik mengacu kepada Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) untuk kevalidan fungsinya.

Menurut informan B bahwa dasar hukum atas legalitas program *e-SAMSAT* dengan proses pembayaran melalui jaringan elektronik *ATM* maupun jaringan Kantor *SAMSAT* telah sesuai fungsi dan dinyatakan valid melalui sistem, dinyatakan valid karena registrasi telah sah dan dibuktikan adanya tanda bukti berupa bentuk struk. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE Pasal 5 bahwa informasi dan dokumentasi elektronik dan hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah sesuai dengan asas kepastian hukum. Berdasarkan landasan tersebut aspek legalitas terkait dengan struk sebagai bukti pembayaran pajak adalah sah dan memiliki kekuatan hukum yang sama dengan SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah) yang diterbitkan oleh Kantor *SAMSAT*. Karena pada dasarnya SKPD merupakan suatu bukti atau kwitansi pembayaran pajak yang sah, maka dengan demikian struk pembayaran pajak kendaraan melalui *ATM* memiliki kekuatan hukum yang tetap sebagai bukti untuk mendukung legalitas pembayaran.

c. Reformasi Administrasi Perpajakan Di Kantor Bersama *SAMSAT* Kabupaten Pacitan.

Administrasi perpajakan khususnya Pajak Kendaraan Bermotor adalah sebagai gambaran nyata prosedur administrasi pelayanan pada Kantor Bersama *SAMSAT* Kabupaten Pacitan. Prosedur ini dapat dilihat dari panjangnya sistem administrasi perpajakan mulai dari pendataan Wajib Pajak,

pembayaran, penagihan, pembukuan, pelaporan, pemeriksaan sampai pengelola dan penerimaan Pajak Asli Daerah. Prosedur ini ada karena jumlah kendaraan bermotor selalu mengalami kenaikan. Berikut merupakan tabel 7 yang menunjukkan jumlah kendaraan bermotor:

**Tabel 7. Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Pacitan Tahun 2014-2017**

NO	Jenis Kendaraan Bermotor	Tahun	Jumlah/Unit
1	Roda dua (Sepeda Motor)	2014	116.079
		2015	128.011
		2016	129.040
		2017	129.828
2	Roda empat (Mobil)	2014	8.111
		2015	9.459
		2016	9.904
		2017	15.090

Sumber: *Unit Pelayanan Terpadu Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur-Pacitan, 2017*

Data di atas menunjukkan jumlah kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat setiap tahunnya mengalami kenaikan pada kurun waktu 4 (empat) tahun terakhir yaitu periode tahun 2014 sampai tahun 2017, data yang di cantumkan peneliti diatas merupakan data tanggal 01 Januari 2014 sampai tanggal 31 Desember 2017. Menurut wawancara peneliti dengan informan B dilakukannya reformasi administrasi perpajakan di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan dikarenakan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor, bertambahnya juga antrean pada kantor SAMSAT, sehingga Kantor Bersama SAMSAT menerapkan reformasi administrasi perpajakan dalam bentuk modernisasi administrasi perpajakan, salah satunya

mengubah cara yang manual dengan mengaplikasikan sistem elektronik yaitu *e-SAMSAT*. Tujuan utama reformasi administrasi perpajakan dalam bentuk modernisasi administrasi perpajakan ini pada dasarnya bukan memangkas panjangnya prosedur pengelolaan administrasi tetapi, merubah pengelolaan administrasinya dari sebelumnya dilakukan serba manual atau bersifat konvensional yang dikerjakan dengan berbagai peralatan manual seperti kertas menjadi pengelolaan administrasi berbasis elektronik.

### **3. Hambatan penerapan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik**

Penerapan layanan sistem *e-SAMSAT* di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan pada dasarnya adalah memudahkan Wajib Pajak untuk membayarkan Pajak Kendaraan Bermotornya tetapi, dalam praktik di lapangan masih banyak faktor-faktor yang menghambat penerapan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik tersebut diantaranya hambatan teknologi, hambatan manusia dan hambatan pada organisasi, dan dapat mengakibatkan jumlah pengguna dalam hal ini adalah Wajib Pajak yang membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan sistem *e-SAMSAT* masih sedikit jika, dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak PKB sejumlah 15.090 Wajib Pajak. Berikut merupakan tabel 8. yang menunjukkan jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang telah mengakses serta melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan sistem *e-SAMSAT*.

**Tabel 8. Data Wajib Pajak Pengguna *e*-SAMSAT Kabupaten Pacitan Tahun 2016-2017.**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Pengguna <i>e</i> -SAMSAT	Persentase
2016	20 Wajib Pajak	0,0013%
2017	280 Wajib Pajak	0,019%

Sumber: *Unit Pelayanan Terpadu Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur-Pacitan*

Dari data diatas menunjukkan selama tahun 2016 dan 2017 jumlah pengguna *e*-SAMSAT masih sangat sedikit jika dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak PKB di Kabupaten Pacitan sejumlah 15.090. Hal tersebut terjadi dikarenakan masih terdapat berbagai macam hambatan sistem *e*-SAMSAT. Pada sub bab ini peneliti menguraikan hasil wawancara dan telaahan dokumen di lapangan terkait dengan hambatan penerapan sistem *e*- SAMSAT diantaranya:

a. Kurangnya Partisipasi Masyarakat Tentang sistem *e*-SAMSAT

Menurut wawancara dengan Informan C kurangnya partisipasi masyarakat terhadap sistem *e*-SAMSAT karena sebagian masyarakat belum mengetahui mengenai layanan sistem *e*-SAMSAT yang telah diterapkan di Kabupaten Pacitan. Hambatan lainnya dari sejumlah masyarakat yang telah mengetahui ternyata banyak dari mereka yang belum mengetahui dan memahami bagaimana cara mengaplikasikannya tata-tata cara pembayarannya, hingga persyaratan yang harus dipenuhi agar dapat melakukan pembayaran pajak secara elektronik, maka disinilah proses sosialisasi menjadi proses yang sangat penting dilakukan untuk memberikan pemahaman bagi masyarakat tentang sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik. Kurangnya

pemahaman, kurang mendapatkan informasi secara menyeluruh, format dan media sosialisasi yang terputus dan kurang tersebar masih merupakan kendala yang banyak dihadapi pada implementasi sistem *e-SAMSAT* di Kabupaten Pacitan.

- b. Pengaruh Budaya (Puas dengan kondisi yang ada menyebabkan Wajib Pajak Enggan Berubah).

Menurut Informan B bahwa budaya mengantre telah melekat pada masyarakat Kabupaten Pacitan. Masyarakat lebih memilih mengantre daripada mengaplikasikan lewat sistem *e-SAMSAT*. Pengguna layanan sistem *e-SAMSAT* Jatim di Kabupaten Pacitan sangat rendah dibanding dengan pengguna layanan yang bersifat konvensional, sehingga pejabat terkait merasa layanan yang diberikan kepada masyarakat selama ini sudah cukup baik dan cepat, dan masyarakat di Kabupaten Pacitan lebih menyukai layanan yang masih bersifat konvensional yakni pelayanan yang langsung bertemu (*face to face*) dengan petugas saat pembayaran dan langsung memperoleh *notice* pajak sebagai bukti pembayaran daripada harus melakukan pembayaran melalui *e-SAMSAT*.

- c. Jaringan internet yang tidak stabil

Menurut informan C, letak geografis Kabupaten Pacitan yang berada di dataran rendah mengakibatkan kurangnya stabil dalam koneksi jaringan. Jika dikaitkan dengan sistem *e-SAMSAT* yang harus terhubung langsung dengan jaringan internet terkadang ada pengguna yang mengalami kendala *trouble* dalam mengaplikasikan sistem ini sehingga,



muncul kekhawatiran masyarakat kalau jang-an-jangan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang mereka lakukan tidak berhasil. Gangguan ini dapat disebabkan salah satunya adalah faktor alam. Apalagi jika gangguan ini sedang terjadi, maka pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor terpaksa terhentikan atau menunggu sampai jaringan dapat tersambung lagi. Maka, dari hal tersebut menjadikan masyarakat masih skeptis, apatis, dan bersikap pesimis dalam menanggapi sistem e-SAMSAT dan mengakibatkan masyarakat enggan membayarkan pajaknya melalui sistem e-SAMSAT. Hambatan tersebut dapat ditunjukkan pada tampilan gambar 13.



Gambar 13. Tampilan Kendala sistem e-SAMSAT  
Sumber: esamsatjatim, 2018



d. Prosedur dan Persyaratan yang Rumit

Menurut informan C didukung oleh informan B, adanya sistem *e-SAMSAT* yang berbasis elektronik tentunya terdapat beberapa persyaratan dan prosedur yang harus dilakukan untuk dapat menggunakan sistem tersebut, salah satu prosedur yang menarik bagi peneliti untuk menggali informasi yaitu meskipun pembayaran pajak berbasis *online*, tetapi masih mengharuskan Wajib Pajak datang ke Kantor SAMSAT yang dituju saat pengisian di *website* untuk menukarkan bukti pembayaran dengan *notice* pajak. Sedangkan mengenai persyaratan yang harus dilakukan Wajib Pajak agar dapat menggunakan layanan tersebut yaitu identitas seperti KTP, dan STNK asli, dan secara tidak langsung juga memiliki persyaratan yang sama dengan konvensional, sedangkan untuk langkah-langkah penggunaan *e-SAMSAT* yaitu dengan membuka *website* untuk daftar di *website e-SAMSAT* dan mengisi sesuai dengan langkah-langkah yang ada, setelah mendapat kode bayar dapat melakukan transaksi melalui *ATM*, *internet banking*, ataupun *teller bank*. Setelah mendapatkan bukti bayar dari hasil transaksi tersebut, Wajib Pajak diharuskan bekerja lebih dari satu kali yaitu menukarkan bukti bayar dengan *notice* pajak di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan.

### C. Analisis Data

#### 1. Gambaran dan Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik.

Implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan. implementasi yang di lakukan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan dengan menerapkan sebuah sistem yang memberikan layanan yang bersifat memudahkan bagi Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yaitu melalui sistem *e-SAMSAT* Jatim. Melalui sistem *e-SAMSAT* Wajib Pajak tidak lagi mengantre di Kantor SAMSAT. Pajak dapat dibayarkan secara *fleksibel* yang artinya dapat dibayarkan dimana saja dan kapan saja. Pemungutan PKB melalui sistem *e-SAMSAT* merupakan pemungutan pajak secara *official assessment*. Dasar hukum *e-SAMSAT* Jatim adalah keputusan Presiden yang diatur dalam Peraturan Presiden No 5 tahun 2015 dan terbitnya Peraturan Gubernur No 5 Tahun 2016 tentang adanya Tata Cara Penerimaan Dan Penyetoran Pajak Daerah Secara Elektronik dengan *e-SAMSAT*. Dasar hukum menunjukkan bawa sistem *e-SAMSAT* telah menerapkan asas kemudahan *certainly* yaitu kepastian adanya dasar hukum yang rinci untuk mengatur jalannya sistem pembayaran pajak melalui *e-SAMSAT*. Ditinjau dari asas *efficiency* menggunakan *e-SAMSAT* sangat banyak manfaat yang didapatkan Wajib Pajak dan pembayaran menggunakan sistem *e-SAMSAT*

Wajib Pajak akan merasa aman karena tidak membawa uang tunai saat pembayaran pajak berarti *e-SAMSAT* telah menerapkan asas *convenience* pembayaran pajak. Tujuan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan mengimplentasikan *e-SAMSAT* adalah agar Wajib Pajak terhindar dari denda pajak, transparansi pengelolaan dana dan menghindari praktik pungutan liar dari para pegawai SAMSAT berarti Kantor SAMSAT Kabupaten Pacitan telah patuh dengan intruksi pemerintah untuk meminimalisir pungutan liar.

Penerapan *e-SAMSAT* pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan masih belum sesuai target. Hal ini dikarenakan banyaknya hambatan yang dihadapi Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan dalam mengoptimalkan Wajib Pajaknya untuk melakukan pembayaran Pajaknya melalui sistem *e-SAMSAT*.

- a. Suatu sistem perlu diukur keberhasilannya untuk mengetahui apakah sistem tersebut sesuai untuk mengimplementasikan tujuan yang diciptakan. Salah satu keberhasilan untuk mengimplentasikan sistem pembayaran pajak elektronik adalah dengan menerapkan sistem yang berkualitas, informasi yang berkualitas, dan kualitas pelayanan:

- 1) Kualitas Sistem

Kualitas sistem berhubungan dengan kemudahan dalam mengakses penggunaan sistem oleh pengguna. Sistem *e-SAMSAT* dirancang untuk memberikan kemudahan Wajib Pajak. Kemudahan tersebut antara lain :

- a) Kemudahan untuk digunakan (Pengoperasian) yaitu, pada sistem *e-SAMSAT* Wajib Pajak cukup mengakses *website* kemudian

tampilan menu *e-SAMSAT* berada di menu utama sehingga, Wajib Pajak tidak akan bingung mencari-cari letak menu *e-SAMSAT* pada waktu melakukan proses pengisian data. Tampilan menu *e-SAMSAT* sudah memberikan petunjuk-petunjuk yang akan memandu Wajib Pajak dalam pengoprasian, sehingga membantu Wajib Pajak dalam hal persyaratan apa saja yang akan di tuliskan pada *website* tersebut. Kemudahan dari kualitas sistem *e-SAMSAT* adalah fleksibilitas yang artinya pembayaran *e-SAMSAT* dapat dibayarkan dimana saja dan kapan saja tanpa terkendala ruang dan waktu.

- b) Kemudahan persyaratan yaitu, Kemudahan persyaratan Wajib Pajak dalam membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor juga berkurang, misalkan Wajib Pajak biasanya harus mengantre antar loket sekarang dengan menggunakan *e-SAMSAT* cukup menggunakan satu loket saja yaitu loket pengesahan dan tanpa harus mengatre. Persyaratan yang dibutuhkan Wajib Pajak menggunakan sistem *e-SAMSAT* hanya dua dokumen saja yaitu KTP dan STNK Asli.
- c) Kemudahan Kecepatan akses yaitu, Sistem *e-SAMSAT* jika dilihat dari kecepatan akses, yaitu kecepatan akses dilihat ketanggapan Dinas Pendapatan Daerah dalam mengkonfirmasi data-data yang telah dikirimkan oleh Wajib Pajak dalam membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor secara elektronik. Data yang dikirimkan

Wajib Pajak pada saat pembayaran langsung terkonfirmasi Dinas Pendapatan dan langsung masuk ke dalam database Dinas Pendapatan Daerah. tetapi kemudahan akses tidak akan mudah jika tidak didukung adanya jaringan internet yang stabil.

## 2) Kualitas Informasi

Informasi merupakan salah satu elemen dalam manajemen pada penerapan Sistem *e-SAMSAT*, dengan adanya informasi pihak eksternal maupun internal dapat mengetahui informasi mengenai sistem *e-SAMSAT*. Berikut merupakan klasifikasi kualitas informasi pada sistem *e-SAMSAT* Kabupaten Pacitan:

- a) Lengkap yaitu, Informasi yang ditampilkan pada suatu sistem *e-SAMSAT* ini sesuai dengan pelayanan mengenai Pajak Kendaraan Bermotor, informasi ini tersedia berbagai macam yang ditampilkan pada menu *website* maupun pada menu *e-SAMSAT download* antara lain informasi mengenai Bapneda, Jasa Raharja, Informasi mengenai cara pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor *online*, dll. Informasi pada sistem *e-SAMSAT* sangat lengkap karena menyajikan jumlah Pajak Kendaraan Bermotor yang harus dibayar dan dirinci dengan jumlah SWDKLLJ serta denda pajak serta terdapat informasi mengenai panduan pembayaran PKB melalui *e-SAMSAT*. Informasi mengenai Pajak Kendaraan Bermotor yang ditampilkan merupakan informasi sesuai dengan data dan disajikan dalam informasi yang berkualitas.

- b) Relevan yaitu, Sistem *e-SAMSAT* diterapkan untuk memenuhi kemajuan teknologi saat ini. Kemudahan akan akses suatu informasi sebuah organisasi menjadi tantangan bagi organisasi berbasis pemerintahan untuk menerapkan sistem informasi. Penerapan sistem informasi yang baik adalah suatu sistem yang memenuhi kebutuhan manusia. Sistem *e-SAMSAT* bagi Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan merupakan suatu terobosan untuk memberikan pelayanan yang memudahkan bagi Wajib Pajak dan memberikan gambaran seberapa berhasilkah pelayanan yang diberikan Kantor SAMSAT tersebut, sedangkan bagi Wajib Pajak sistem *e-SAMSAT* memberikan kemudahan akan kewajiban perpajakannya sehingga, Wajib Pajak bisa mendapat manfaat dari sistem tersebut. Sistem *e-SAMSAT* pada *website e-SAMSAT* memuat informasi yang lengkap, cepat dan akurat yang memfasilitasi Wajib Pajak untuk mengetahui jumlah pajak yang harus dibayarkan dan sebagai sarana membayarkan pajaknya, selain itu Wajib Pajak tidak perlu berinteraksi dengan pegawai. Jadi, informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi *e-SAMSAT* tersebut dapat dimanfaatkan oleh Wajib Pajak sesuai dengan kebutuhan khususnya dalam hal pembayaran pajak melalui sistem *e-SAMSAT*.
- c) Akurat, yaitu ada sistem informasi *e-SAMSAT* ini data-data yang ditampilkan sangatlah akurat, karena besumber dari fenomena-

fenomena masyarakat dalam hal Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang terhutang. Selain itu informasi dari sistem *e-SAMSAT* mengenai jumlah tagihan Pajak Kendaraan Bermotor itu sangatlah akurat karena data tersebut sesuai dengan data yang ada di Dinas Pendapatan Daerah.

- d) Tepat Waktu yaitu, Sistem informasi *e-SAMSAT* bertujuan agar Wajib Pajak khususnya Kabupaten Pacitan mendapatkan informasi yang berkualitas dari Dinas Pendapatan Daerah Jawa Timur. Dinas Pendapatan Jawa Timur berkerjasama dengan berbagai pihak antara lain Direktorat Jendral Kepolisian Polda Jatim, Jasa Raharja, dan Dinas Pendapatan se Jawa Timur serta Kantor Bersama SAMSAT se Jawa Timur agar masyarakat dapat mengetahui informasi yang sesuai kebutuhan dan tepat waktu.

### 3) Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas harus memberikan pelayanan yang prima. Kualitas pelayanan *e-SAMSAT* pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan masih belum prima dibuktikan masih terdapat kekurangan yaitu masih menggunakan cara manual sebagai tempat pengesahan *notice* pajak dan masih memberikan bentuk pembayaran manual dalam melayani Wajib Pajak, meskipun belum sepenuhnya prima tetapi sistem *e-Samsa* jugat memiliki kelebihan kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan prosedur pembayaran. Berikut merupakan unsur kualitas pelayanan sistem *e-SAMSAT*:



- a) Kecepatan Respon yaitu, Sistem *e-SAMSAT* merupakan sistem yang memberikan fasilitas kepada Wajib Pajak berupa sarana pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik. Sebagai Wajib Pajak dengan adanya sistem *e-SAMSAT* tersebut membantu proses pembayaran pajak dengan cepat. Memberikan informasi dan sarana pembayaran dengan cepat dan efisien. Kecepatan respon sistem *e-SAMSAT* dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan. Selain, itu adanya kemudahan untuk mengaksesnya mempengaruhi sebagian masyarakat untuk mengaksesnya.
- b) Jaminan yaitu, menggunakan sistem *e-SAMSAT* Wajib Pajak akan mendapatkan keakuratan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, karena *e-SAMSAT* telah terhubung dengan database di Dinas Pendapatan Jatim secara langsung, serta sistem *e-SAMSAT* menurut kevaliditan telah terjamin pada Undang-Undang.
- c) Empati yaitu, menggunakan sistem *e-SAMSAT* dapat memberikan informasi yang sesuai kebutuhan Wajib Pajak mengenai status pelayanan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Sistem *e-SAMSAT* dapat diakses melalui *website* resmi *e-SAMSAT* Jatim. Adanya sistem *e-SAMSAT* ini diharapkan pengguna dapat memanfaatkan sistem *e-SAMSAT*

untuk mendapatkan informasi dan sarana pembayaran informasi secara cepat, tepat dan lengkap.

b. Sistem Pembayaran Elektronik “*E-Payment*”

*E-Payment* adalah sistem yang menyediakan alat-alat untuk pembayaran jasa atau barang-barang yang dilakukan melalui internet. *E-payment* pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan dipergunakan untuk membayarkan tagihan Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Payment* terinteroperabilitas dari perangkat lunak menggunakan sistem *e-SAMSAT* Jatim terhubung jaringan internet dari penerbit yaitu kartu kredit dan perbankan (Bank Jatim/BNI/Mandiri/BRI). Hal ini Wajib Pajak setelah mengetahui jumlah tagihan Pajak Kendaraan Bermotornya melalui *website e-SAMSAT*, kemudian Wajib Pajak memilih bank mana sebagai tempat *e-Payment*.

Pajak terhutang Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan akan dibayarkan melalui transaksi transfer dengan memasukkan kode bayar dan akan muncul struk/bukti transfer sebagai bentuk kevalidan *e-Payment*. Adanya *e-Payment* juga memberikan rasa aman dan nyaman Wajib Pajak dalam membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor karena tidak membawa uang tunai saat membayar. Sistem *e-SAMSAT* berarti telah menerapkan asas *convenience of payment*, yaitu dengan adanya pembayaran elektronik Wajib Pajak akan merasakan kenyamanan saat membayar pajaknya.

### c. Reformasi Administrasi Perpajakan

Reformasi administrasi di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan salah satunya dengan menerapkan modernisasi administrasi perpajakan. Modernisasi administrasi perpajakan di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan dengan menerapkan teknologi dan informasi menerapkan masukan dari Pemerintah Daerah untuk menerapkan *e-Government*. Modernisasi administrasi perpajakan bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan yang prima kepada masyarakat khususnya Wajib Pajak.

*Good Governance*, merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Mencermati adanya reformasi administrasi perpajakan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan telah meluncurkan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik yaitu *e-SAMSAT*. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan dalam hal reformasi administrasi perpajakan cepat tanggap dengan adanya instruksi dari pihak Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dan dianggap patuh terhadap program reformasi yaitu menyelenggarakan modernisasi administrasi perpajakan.

## 2. Hambatan Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik di Kabupaten Pacitan

Adapun faktor penghambat keberhasilan sistem *e-SAMSAT* Jatim di Kabupaten Pacitan, dipengaruhi beberapa faktor diantaranya :

a. Kurangnya partisipasi masyarakat terkait *E-SAMSAT*

Ketidaktahuan informasi mengenai layanan sistem *e-SAMSAT* yang telah diterapkan di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan dipengaruhi beberapa faktor diantaranya kurangnya proses sosialisasi, kurang mendapatkan informasi secara menyeluruh, format dan media sosialisasi yang terputus dan kurang tersebarnya informasi ke pelosok-pelosok desa dan menyebabkan partisipasi Wajib Pajak kurang terhadap layanan sistem *e-SAMSAT*, dikarenakan masih banyak Wajib Pajak bingung dengan cara mengoperasikannya, tata-tata cara pembayarannya, hingga persyaratan yang harus dipenuhi agar dapat melakukan pembayaran pajak secara elektronik.

b. Pengaruh budaya (Puas dengan kondisi yang ada menyebabkan Wajib Pajak Enggan Berubah)

Budaya mengantre lebih melekat pada Wajib Pajak di Kabupaten Pacitan, terbukti sebagaimana masyarakat yang awam terhadap sistem lebih memilih mengantre menggunakan cara konvensional daripada mengaplikasikan lewat sistem *e-SAMSAT*. Pengguna layanan sistem *e-SAMSAT* Jatim di Kabupaten Pacitan sangat rendah dibanding dengan pengguna layanan yang bersifat konvensional pertahun ditargetkan hanya 150 Wajib Pajak yang menggunakan *e-SAMSAT*. Wajib Pajak masih memilih cara konvensional ini yakni pelayanan yang langsung bertemu (*face to face*) dengan petugas saat pembayaran dan langsung memperoleh

*notice* pajak sebagai bukti pembayaran daripada harus melakukan pembayaran melalui *e-SAMSAT* yang melakukan perjalanan dua kali.

c. Jaringan Internet yang Tidak Stabil

Cara pengoprasian *e-SAMSAT* diharuskan terhubung langsung dengan jaringan internet, terkadang ada pengguna yang mengalami kendala *trouble* dalam mengaplikasikan sistem ini sehingga muncul kekhawatiran kalau jangan-jangan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang mereka lakukan tidak berhasil. Gangguan ini dapat disebabkan salah satunya adalah faktor alam. Apalagi jika gangguan sedang terjadi, maka pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor terpaksa terhentikan atau menunggu sampai jaringan dapat tersambung lagi. Maka dari hal tersebut menjadikan masyarakat masih skeptis, apatis, dan bersikap pesimis dalam menanggapi sistem *e-SAMSAT*.

d. Prosedur dan Persyaratan yang Rumit

Prosedur pembayaran yang mengharuskan melakukan aktivitas dua kali, mengakibatkan pelayanan *e-SAMSAT* ini menjadi rumit. Pertama, Wajib Pajak harus datang ke *ATM* untuk membayarkan jumlah tegihan PKBnya, kedua, Wajib Pajak Harus datang ke Kantor *SAMSAT* sesuai dengan pilihan awal di *website*. Jika misinya memudahkan Wajib Pajak tetapi dengan prosedur pembayaran dua kali mengakibatkan masyarakat berfikir dua kali juga untuk membayar pajak melalui *e-SAMSAT*. Dari berbagai macam hambatan pada pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

menggunakan sistem *e-SAMSAT*, dapat dikatakan belum begitu mudah karena masih terdapat banyak hambatan yang terjadi di lapangan.

#### **D. Pembahasan**

##### **1. Implementasi Sistem Pembayaran PKB**

Sejalan dengan perkembangan teknologi dan informasi di Indonesia memunculkan keadaan dimana masyarakat lebih kritis dan menimbulkan tuntutan untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih berkualitas. Mendukung peningkatan pelayanan yang berkualitas dibutuhkan adanya suatu sistem informasi berbasis elektronik untuk mendukung dan meningkatkan mutu dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yaitu, pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting dan berguna untuk membiayai pelaksanaan pembangunan daerah. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan didasarkan panduan manual mutu sesuai standar *ISO 9001:2008* dan Peraturan Gubernur Jawa Timur No 5 tahun 2016, panduan manual mutu digunakan sebagai dasar dan panduan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak sedangkan Peraturan Gubernur berisikan tata cara Penerimaan Dan Penyetoran Pajak Daerah Secara Elektronik. Berdasarkan *ISO* dan Peraturan Gubernur Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan mengimplementasikan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik yaitu sistem *e-SAMSAT* Jatim. Sistem *e-SAMSAT* Jatim merupakan layanan unggulan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara

elektronik dengan cara mengakses ke *website*. Sistem *e-SAMSAT* menerapkan misi untuk memudahkan Wajib Pajak dalam membayarkan PKB secara cepat, tepat, dan tanpa harus mengantre di Kantor SAMSAT.

- a. Peneliti akan membahas indikator keberhasilan sebuah sistem Mc Lean dan DeLone (2003) yaitu pada tiga dimensi antara lain dimensi kualitas sistem, dimensi kualitas informasi dan dimensi kualitas pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan.

Kualitas sistem yang baik akan menerapkan prinsip kecepatan akses kemudahan dalam kesederhanaan sistem. Sistem *e-SAMSAT* merupakan sistem yang memudahkan dengan tingkat persyaratan yang sedikit. Peneliti menemukan bahwa: *Pertama*, kualitas sistem *e-SAMSAT* sangat sederhana dan memudahkan Wajib Pajak, Wajib Pajak hanya mengakses melalui *website e-SAMSAT* Jatim kemudian membayarkan melalui *ATM* Bank dan datang ke Kantor Bersama SAMSAT untuk menukarkan bukti pembayaran dengan *notice* pajak, *Kedua*, Kualitas informasi harus mengandung unsur kelengkapan, relevan dan akurat. Informasi sistem *e-SAMSAT* telah mencakup tiga unsur diatas. Kantor SAMSAT berupaya bekerja sama dengan tiga instansi yaitu Badan Pendapatan Daerah, Dirlantas Polda Jatim dan Jasa Raharja, ketiga instansi tersebut memberikan informasi yang *uptodate* bagi Wajib Pajak setiap hari melalui *website e-SAMSAT* Jatim. *Ketiga*, Kualitas pelayanan, pelayanan berkualitas harus mengandung unsur kecepatan respon,

kesederhanan, jaminan dan empati. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan telah menerapkan pelayanan menggunakan teknologi informasi seoptimal mungkin melalui internet, yaitu pelayanan SAMSAT yang meminimalkan cara kerja manual dan berbasis kertas, dan memaksimalkan cara kerja secara elektronik dengan menerapkan sistem *e-SAMSAT* yang terhubung dengan internet 24 jam selama seminggu.

Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan sudah menerapkan sistem *e-SAMSAT* tetapi sistem *e-SAMSAT* belum sepenuhnya berbasis *online*, terbukti pengesahan *notice* pajak masih menggunakan cara manual dan pelayanan SAMSAT yang bersifat konvensional tidak dapat dihilangkan, karena dianggap saling mendukung dan masih bisa melayani seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Pacitan. Peneliti berpendapat bahwa hal tersebut dapat mengakibatkan sistem *e-SAMSAT* belum unggul secara kompetitif operasional.

Kualitas pelayanan dapat dikatakan unggul secara kompetitif menurut Mc Leod (2008) mencakup kualitas pelayanan pelanggan yang dapat ditingkatkan melalui akses langsung dengan sistem informasi yang handal. Jadi, dapat peneliti simpulkan sistem *E-SAMSAT* di Kabupaten Pacitan menurut kesukseksan sistem yang dikemukakan McLean dan Delone belum unggul dan belum sukses karena belum mencakup ketiga dimensi. Satu dari tiga dimensi kualitas sistem yaitu kualitas pelayanan belum memenuhi kesuksesan sistem dikarenakan banyaknya hambatan pada sistem *e-SAMSAT* tersebut



- b. Peneliti akan membahas kesesuaian dengan program reformasi administrasi perpajakan.

Reformasi administrasi perpajakan di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan menurut peneliti belum efektif. Praktik di lapangan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan telah menerapkan sistem pembayaran berbasis elektronik tetapi, masih ditemukan suatu pelayanan dari sistem *e-SAMSAT* tersebut yang masih manual, artinya tidak semua mekanisme pembayaran sistem *e-SAMSAT* memanfaatkan sistem informasi yang handal. Dari teori yang dikatakan Rahayu (2013) dan Sari (2012). Apabila suatu organisasi telah menerapkan sistem informasi harus diterapkan dengan sebaik mungkin menggunakan sistem informasi yang handal dan terkini, supaya *good governance* dapat terealisasi yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini.

## **2. Hambatan Sistem Implementasi**

Peneliti menemukan adanya suatu hambatan dalam Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik “*e-SAMSAT*” di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan. Hambatan sistem implementasi salah satunya jaringan internet yang tidak stabil, pelayanan yang masih berbelit dan kurangnya pemahaman Wajib Pajak Kabupaten Pacitan terkait sistem *e-SAMSAT*. Temuan hambatan implementasi sistem berdasarkan teori yang dijelaskan oleh Ramayah dan Zakaria (Suyanto,dkk.,

2015), bahwa faktor penghambat implementasi sistem teknologi yaitu organisasi, tantangan manusia, dan tantangan teknologi. O'Brien dan Marakas (2013) berpendapat bahwa implementasi sistem merupakan tahap pengembangan sistem dimana perangkat keras dan perangkat lunak diperoleh, dikembangkan, dan dipasang sistem diuji dan didokumentasikan dan orang dilatih untuk mengoperasikan dan menggunakan sistem serta sebuah organisasi mengubah penggunaan sistem yang baru dikembangkan. Dari teori yang disampaikan O'Brien dan Marakas peneliti berpendapat jika, sebuah organisasi mengimplementasikan sistem informasi seharusnya hambatan-hambatan yang menjadikan faktor penghambat sebuah implementasi sistem dapat dikaji kembali dengan berbagai kemungkinan yaitu Badan Pendapatan Jawa Timur sebagai pengelola dan penanggung jawab.

Hambatan implementasi sistem pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan yang perlu dikaji adalah tantangan teknologi yaitu terdapat pada jaringan, seharusnya masalah jaringan tidak akan terjadi lagi ketika sebuah organisasi telah mengimplementasikan sebuah sistem. Wajib Pajak Kabupaten Pacitan masih merasakan jaringan yang tidak stabil pada waktu pengoperasian sistem *e-SAMSAT*, yang mengakibatkan kurang efektifnya pengimplementasian sistem *e-SAMSAT* di Kabupaten Pacitan dan mengakibatkan wajib pajak masih apatis dan pesimis terhadap sistem *e-SAMSAT*. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan telah berupaya mengatasi jaringan internet yang tidak stabil dengan cara meminta bantuan kepada Badan Pendapatan Daerah Jawa Timur mengembangkan *website* dan

meningkatkan keamanan serta *updating* data dan informasi secara rutin serta meningkatkan kecepatan akses dengan meningkatkan kapasitas *bandwith-nya*.

Hambatan yang kedua adalah hambatan dari tantangan manusia dibuktikan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya layanan sistem *e-SAMSAT* Jatim. Faktor tantangan manusia ini disebabkan kurangnya informasi mengenai layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Kantor SAMSAT Kabupaten Pacitan telah berupaya memberikan solusi untuk mengatasi hambatan sistem *e-SAMSAT* yang direncanakan dengan strategi yang jelas, bagaimana manfaatnya, dan apakah solusi tersebut tepat sasaran, karena tujuannya memudahkan dalam melakukan evaluasi perbaikan untuk menjadi lebih baik dan terarah, solusi tersebut diantaranya dengan cara melaksanakan sosialisasi.

Hambatan ketiga adalah hambatan organisasi dimana telah ditetapkan persyaratan Wajib Pajak harus mendatangi Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan untuk menukarkan bukti transfer dengan *notice* pajak yang baru. Jika suatu organisasi telah menerapkan sistem yang berbasis elektronik dan hal tersebut juga berbasis *online*, baiknya semua proses dari pembayaran hingga penukaran bukti transfer dibuat secara online tanpa harus mendatangi Kantor Bersama SAMSAT. Namun dalam prakteknya *e-SAMSAT* belum sepenuhnya wujud dari indikator kemudahan kesederhanaan kualitas sistem yaitu penerapan yang *full automation* kerana untuk mendapatkan *notice* Pajak masih harus ke Kantor Bersama SAMSAT



## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam Bab IV terkait dengan implementasi sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik sebagai perwujudan program reformasi administrasi perpajakan (Studi pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan) maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran umum sistem *e-SAMSAT* Jatim di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan. Sistem *e-SAMSAT* merupakan terobosan yang memiliki misi memudahkan Wajib Pajak yang mengetahui sistem *e-SAMSAT* dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Pacitan dengan tujuan untuk menghindari adanya denda pajak dan transparansi pengelolaan PKB. Menggunakan sistem *e-SAMSAT* Wajib Pajak tidak lagi mengantre di Kantor SAMSAT karena PKB dapat dibayarkan dimana saja dan kapan saja. Sistem *e-SAMSAT* telah menjawab keluhan masyarakat yaitu dengan asas kemudahan membayar pajak yaitu asas *certainly*, dengan memberikan kepastian hukum secara rinci yang mengatur dan memperkenalkan *e-SAMSAT* Jatim di Kabupaten Pacitan, Sistem *e-SAMSAT* telah memenuhi asas pemungutan pajak atau *convenience of payment* dimana pembayaran PKB melalui sistem *e-SAMSAT* Wajib

Pajak dapat diberikan rasa aman dan nyaman dalam membayarkan PKB serta, sistem *e-SAMSAT* juga memberikan asas *efficiency* yang memberikan manfaat bagi Wajib Pajak dan pejabat terkait.

2. Implementasi sistem *e-SAMSAT*, berdasarkan model kesuksesan sistem informasi, sistem *e-SAMSAT* di Kabupaten Pacitan belum sukses karena belum memenuhi semua dimensi dalam kesuksesan sistem.
3. Masih ditemukan adanya hambatan dalam penerapan sistem *e-SAMSAT* antara lain:
  - a. Kurangnya partisipasi masyarakat
  - b. Pengaruh kebudayaan (puas dengan kondisi yang ada menyebabkan Wajib Pajak enggan berubah)
  - c. Jaringan yang tidak stabil
  - d. Prosedur yang rumit
4. Sistem Pembayaran Pajak kendaraan Bermotor berbasis elektronik merupakan reformasi administrasi perpajakan, yaitu modernisasi administrasi perpajakan dimana memiliki misi memudahkan Wajib Pajak dengan efisiensi waktu dan biaya yang memanfaatkan teknologi dan sistem informasi sebagai media utamanya. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan belum sepenuhnya menerapkan modernisasi administrasi perpajakan dikarenakan pada sistem *e-SAMSAT* masih terdapat pelayanan yang manual atau konservatif pada penukaran *notice* pajak.

## B. SARAN

Pada bagian akhir dari penelitian ini akan uraikan saran atau masukan dari peneliti, sehingga diharapkan penelitian ini akan menjadi lebih bermanfaat baik secara teoritis ataupun praktis.

### 1. Secara teoritis

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan peneliti mengganti metode penelitian kuantitatif untuk mengukur seberapa sukses sistem *e-SAMSAT*, sehingga dapat dijadikan rujukan yang lebih sempurna dalam memperdalam perolehan data dalam penelitian selanjutnya yang terkait dengan implementasi sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik "*e-SAMSAT*".

### 2. Secara praktis

Pada dasarnya sebuah terobosan dibuat untuk mengikuti perkembangan zaman dan memenuhi kebutuhan dan keluhan masyarakat secara menyeluruh, untuk itu sebagai pejabat terkait yang mencetuskan terobosan tersebut khususnya dalam penelitian ini ditujukan untuk Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan sudah menjadi keharusan untuk menyesuaikan karakteristik masyarakat di Kabupaten Pacitan, bukan sebaliknya masyarakat yang harus menyesuaikan keinginan dari pejabat terkait, sehingga terobosan pembayaran Pajak khususnya PKB yang diberikan kepada masyarakat dapat dirasakan secara menyeluruh dari masyarakat kota hingga pelosok pedesaan, seperti dalam penelitian ini pada implementasi sistem *e-SAMSAT* yang dirasakan hanya cocok digunakan oleh masyarakat yang mengenal teknologi

internet saja, sehingga perlunya ada penyempurnaan untuk mengatasi permasalahan tersebut, dan seharusnya diperlukan sebuah perbaikan dalam mengatasinya hal tersebut antara lain sebagai berikut :

- a. Mempermudah penggunaan sistem *e-SAMSAT* salah satunya menambahkan pilihan lain, tetapi tidak menghilangkan adanya unsur pemakaian teknologi didalam penggunaan sistem *e-SAMSAT* oleh Wajib Pajak, yaitu dengan pendaftaran pembayaran pajak kendaraan dapat dilakukan dengan mengirimkan SMS melalui ponsel dengan tujuan nomor yang paten yang telah ditentukan dari SAMSAT induk untuk memperoleh kode bayar yang dipergunakan untuk transaksi pembayaran di Bank yang telah bekerjasama dengan *e-SAMSAT*, hal ini ditujukan agar pelayanan dapat digunakan untuk segala lapisan masyarakat serta menghilangkan asumsi masyarakat bahwa penggunaan sistem *e-SAMSAT* hanya digunakan dan ditujukan untuk masyarakat yang mengenal teknologi internet saja.
- b. Menghilangkan prosedur yang berbelit-belit, adanya permasalahan pada penukaran bukti pembayaran ke Kantor SAMSAT untuk memperoleh *notice* pajak, dijelaskan di bab IV pada pembahasan penukaran *notice* pajak pejabat SAMSAT menyarankan untuk menukarkan struk atau bukti bayar untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti basah atau hilang dan alangkah baiknya segera datang ke Kantor SAMSAT, seharusnya semua dibuat *online* atau pihak SAMSAT bekerjasama dengan kurir pengiriman barang

seperti (Kantor Pos, JNE, Tiki) atau pihak SAMSAT menambah sumber daya manusia sebagai kurir yang bertugas mengantarkan *notice* pajak ke rumah-rumah Wajib Pajak, khusus pembayaran PKB melalui *e-SAMSAT*. Jadi dengan adanya penambahan sumber daya manusia sebagai kurir pengantar *notice* pajak atau kurir lainnya, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara *online* benar-benar terealisasi bukan sekedar gambaran saja.

c. Diperlukan sosialisasi secara bertahap dan menyeluruh dari pejabat terkait yaitu Tim Humas SAMSAT Kabupaten Pacitan yaitu dengan cara :

- 1) Tim Humas SAMSAT harus terjun langsung ke lapangan mensosialisasikan *e-SAMSAT* ditempat-tempat umum dengan membuka *stand*, seperti di pasar, terminal, alun-alun Kota Pacitan, tempat wisata dan semua tempat-tempat umum dibuatkan *stand* untuk memperkenalkan adanya layanan sistem *e-SAMSAT*.
- 2) Tim Humas SAMSAT melakukan sosialisasi di 12 Kecamatan di Kabupaten Pacitan, selanjutnya informasi dari kecamatan ini diturunkan ke perangkat desa, dan dari perangkat desa dapat diinformasikan di setiap RT ke masyarakat, sehingga masyarakat mengetahui kejelasan mengenai sistem *e-SAMSAT* secara langsung jika, Tim Humas SAMSAT Kabupaten Pacitan tidak memperkenalkan atau mensosialisasikan *e-SAMSAT*,



maka masyarakat tidak akan mengetahuinya dan pasti masyarakat merasa masih kurang jelas dan yakin mengenai sistem *e-SAMSAT* tersebut maka akan timbul sikap pesimis dan apatis untuk menanggapi sistem *e-SAMSAT* tersebut.

- 3) Dari segi sistem informasinya harus diadakan perbaikan dari pihak Pemerintah Pusat maupun Badan Pendapatan Daerah Jawa Timur sebagai pengelola Pajak Kendaraan Bermotor supaya para pengguna sistem *e-SAMSAT* khususnya masyarakat Kabupaten Pacitan tidak mengalami hambatan dalam pengoperasiannya dengan cara *updating* data dan informasi secara rutin, meningkatkan kecepatan akses, menambah kapasitas *bandwidth* dan membangun ruang kendali pada Sumber Daya Manusianya untuk memantau *traffic* data dan informasi dari seluruh jaringan yang terintegrasi dan terkoneksi.

**DAFTAR PUSTAKA****REFERENSI**

- Afrizal. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Agustino, Leo. 2012. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Almansyur, F dan Ghony M, D. 2016. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: AR-Ruzz Media.
- Alter, S. 1992. *Information Systems A Management Perspective*. The Benjamin/Cummings Publishing Company, Inc.
- Arikunto, Suharsismi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bahra, AL. 2005. *Analisis dan Desaisin Stem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Darmawan, Deni & Fauzi, Kunkun Nur. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sari, Diana. 2013. *Konsep dasar perpajakan*. Bandung: PT Refika Aditama
- Djamal, M. 2015. *Paradigma penelitian kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Halim, Abdul, dkk. 2014. *Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Laudon, Kenneth C dan Laudon, Jane P.. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marihot, Pahala Siahaan. 2010. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- McLeod dan Schell, George P. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mustakini, Jogiyanto Hartono. 2009. *Sistem Informasi Teknologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan, Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV Andi
- Nugroho, Eko. 2010. *Sistem Informasi Mamajemen*. Yogyakarta: CV Andi.
- O'Brien, James A & Marakas, George. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- O'Brien, James A & Marakas, George. 2013. *Introduction To Information Systems*. United States of America: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Erlangga.
- Pandiangan, Roristua. 2015. *Hukum Pajak*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pramono, Teguh. 2016. *Statistik Transportasi Jawa Timur 2015/2016*. Surabaya: Badan Pusat Stasistik.
- Priantara, Diaz. 2016. *Perpajakan Indonesia, Edisi Tiga*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Rahayu, Siti Kurnia. 2013. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rochaety, Eti, Z, Faizal Ridwan & Setyowati, Tupi. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rosdiana, H dan Irianto, Edi S. 2011. *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan*. Jakarta: Transmedia Pustaka.
- Sutabri, Tata. 2012. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Sugiyono. 2017. *Metode Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. 2013 *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. CV Alfabeta
- Sumarsan, Thomas. 2013. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta: PT Indeks
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Wahyu. 2005. *Konsep Dasar Perpajakan*: Bandung: Refika Aditama.
- Yakub. 2012. *Pengantar Sistem Informasi*: Yogyakarta. Graha Ilmu.

### **JURNAL**

- Ardiani, Leli dkk. 2016. Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

- (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol. 9 No. 1, Malang.
- DeLone, William & Ephraim R. Mc Lean. 2003. "Information System Succes; A Ten-Year Update" *Journal of Institute of Management Sciences*.
- Hertiarani, Wiwiet. 2015. Implementasi Kebijakan E-SAMSAT Di Jawa Barat. Inspektorat Pengawasan Kepolisian Daerah Jawa Barat. *Jurnal Management*.
- Fidiyanti, Seftika Nur dan Fanida, Eva Hany. 2015. Penerapan Pembayaran Elektronik Pajak Bumi Dan Bangunan Pedesaan Dan Perkotaan (E-Pbb) Oleh Dinas Pendapatan Daerah Pemerintah Kabupaten Lamongan. *Jurnal Administrasi Negara*, Surabaya.
- Rysaka, Nita. 2013. Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 2, No 3, Malang.
- Sulistiyani, Tri. 2010. Sistem Pajak Online-Reformasi administrasi Perpajakan Di Era Teknologi dan Informasi. *Jurnal Manajement*, Vol 2, No 1, Tegal.
- Suryadi, Ace. 2007. Pemanfaatan ICT dalam Pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, Vol. 8 No 2, Jakarta.
- Suyanto , Hidayat Taufiq , Indiati. 2015. Faktor Penghambat Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Blambangan Banyuwangi. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, Vol. 28, Suplemen No. 2, 2015, Malang.

### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

- Republik Indonesia, Undang-undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah
- Republik Indonesia, Undang-undang No.11 Th.2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Republik Indonesia, Undang-undang No.14 Th.2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32/PMK.05/2014 Tentang Sistem Penerimaan Negara Secara Elektronik;

Provinsi Jawa Timur, Peraturan Gubernur No. 5 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Penerimaan dan Penyetoran Pajak Daerah Secara Elektronik

Provinsi Jawa Timur, Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah  
Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jendral Pemerintah umum Otonomi Daerah, dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja (persero) tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap ( SAMSAT).

#### **WEBSITE**

Anwar, Mujib. 2015. Sumbangan Pajak Kendaraan Bermotor Ke Pemprov Jatim Tertinggi. <http://www.tribunnews.com/regional/2015/01/04/sumbangan-pajak-kendaraanbermotor-ke-pemprov-jatim-tertinggi>. Diakses pada 28 Desember 2017 Pukul 14:25.

Vita Elysia, Ake Wihadanto, Sumartono. 2017. *Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi Di Indonesia*. <http://repository.ut.ac.id/7083/1/UTFMIPA2017-14-vita.pdf>. Diakses pada tanggal 22 Januari 2018 Pukul 10:00

Website Resmi Ditlantas Polda Jatim. 2018 dalam <http://www.ditlantas-poldajatim.org/inovasi/layanan-unggulan/86-e-SAMSAT-jatim.html> ( diakses tangl 24 Januari 2018 Jam 16:30 WIB)

Anonim. 2013. dalam <http://kanalsatu.com/id/post/11097/rasio-pegawai-pajak-dengan-wajib-pajak-belum-ideal> ( diakses tangl 20 Januari 2018 Jam 12:30 WIB)

Anonim. 2013. <http://pusakarentcar.com/pembayaran-pajak-kendaraan-bermotor-pkb-e-SAMSAT-jatim.html> ( diakses datanggal 10 Desember 2017 Jam 10:00 WIB)

Website Resmi Elektronik SAMSAT. 2017. "*e-SAMSATJatim*" dalam <http://www.eSAMSATjatim.com> ( Diakses tanggal 20 Oktober 2017 Jam 19:30 WIB)

Website Resmi BPS Jatim. 2017 dalam <http://www.jatim.bps.go.id> (diakses tanggal 30 Desember 2017 pukul 15:00)

Website Resmi SAMSAT Pacitan. 2017 dalam <http://www.samsatpacitan.com> ( diakses tanggal 28 Oktober 2017 pukul 15:00)

