

**Analisis Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT atas  
Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor  
Bersama SAMSAT Kota Malang**  
(Studi pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur UPTD Kota Malang)

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**RAHMAT ARIF BUDIMAN**  
**NIM. 125030407111007**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**  
**PROGRAM STUDI PERPAJAKAN**  
**MALANG**  
**2018**

## MOTTO

“Allah dulu... Allah lagi...Allah teruss...”

(Ust Yusuf Mansur)

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.

(Surah Ar-Ra'd Ayat 11)

“Ingatlah Allah saat hidup tak berjalan sesuai keinginanmu. Allah pasti punya jalan yang lebih baik”

(Rahmat Arif Budiman)

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Penggunaan Layanan Ungulan e-SAMSAT atas  
Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada  
Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang

Disusun oleh : Rahmat Arif Budiman

NIM : 125030407111007

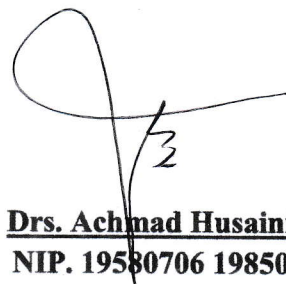
Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi : Perpajakan

Malang, 16 November 2018

Komisi Pembimbing



**Drs. Achmad Husaini, M.AB**  
**NIP. 19580706 198503 1 004**

## TANDA PENGESAHAN

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

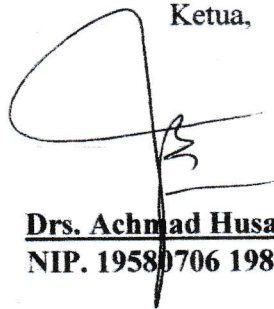
Hari : Rabu  
Tanggal : 19 Desember 2018  
Jam : 09.00  
Skripsi atas nama : Rahmat Arif Budiman  
Judul : Analisis Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT atas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang (Studi pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur UPTD Kota Malang)

Dan Dinyatakan

**LULUS**

### MAJELIS PENGUJI

Ketua,



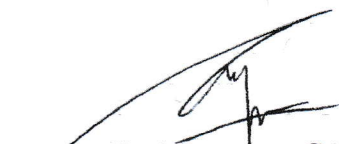
**Drs. Achmad Husaini, MAB**  
**NIP. 19580706 198503 1 004**

Anggota,



**Astri Warih Anjarwi, SE., MSA., Ak**  
**NIP. 20130487 03162 0001**

Anggota,



**Damas Dwi Anggoro, SAB., MA**  
**NIP. 20160789 06261 0001**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam 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, 16 November 2018

Mahasiswa



**RAHMAT ARIF BUDIMAN**  
**NIM. 125030207111044**

**CURRICULUM VITAE PENELITI**

Nama : Rahmat Arif Budiman

Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 02 September 1994

Alamat Asal : Pondok Cikunir Indah  
 Jl. Cendrawasih 3 No.11-12  
 RT.12/RW.12. Kelurahan  
 Jati Bening, Kecamatan Pondok  
 Gede. Kota Bekasi

Alamat Malang : Jl. GrandSoeroso satu No.4  
 Merjosari, Malang

Agama : Islam

NIM : 125030407111007

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Perpajakan

Golongan Darah : O (+)

No. Handphone : +62 812 1247 8371

E-Mail : [rahmatarif0209@gmail.com](mailto:rahmatarif0209@gmail.com)

Cita-cita : Direktur Jenderal Pajak



Riwayat Pendidikan Formal :

<b>Tahun</b>	<b>Pendidikan</b>	<b>Nama Instansi</b>
1997-2000	TK	TK Muara Warta
2000-2006	SD	SD 05 Pagi Pondok Kelapa
2006-2009	SMP	SMP Negeri 199 Jakarta
2009-2012	SMA	SMA Negeri 71 Jakarta
2012	Strata 1	Program Studi Perpajakan, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya



Pengalaman Organisasi :

<b>Periode</b>	<b>Nama Organisasi</b>	<b>Jabatan</b>
2007	Taekondo SMP 199 Jakarta	Anggota
2009	Persatuan Bulutangkis SMAN 71	Anggota
2013	Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi (BEM FIA)	Staf Kominfo
2013	Forum Kajian Islam dan Masyarakat (FORKIM FIA)	Staf Mentoring
2014	Eksekutif Mahasiswa Universitas Brawijaya (EM UB)	Staf Kemensos
2015	Dewan Perwakilan Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi	Anggota Dewan
2015	Majelis Permusyawaratan Mahasiswa (MPM)	Anggota Majelis

Pengalaman Kepanitiaan :

<b>Periode</b>	<b>Nama Kepanitiaan</b>	<b>Nama Penyelenggara</b>	<b>Jabatan</b>
2013	Musyawarah Perpajakan	Komite Mahasiswa Perpajakan	Sekretaris
2013	Public Speaking Training	BEM FIA	Ketua Pelaksana
2013	Raja Brawijaya	EM UB	Staf Kordinator Lapangan
2013	PKK MABA FIA (ANDROID)	BEM FIA	Supervisor
2013	Berbagi Qurban	FORKIM FIA	Ketua Multi Media
2014	Bina Desa	EM UB	Seksi Acara
2014	PKK MABA FIA (PANGLIMA)	BEM FIA	Mentor

Pengalaman Pembicara :

<b>Tahun</b>	<b>Nama Acara</b>	<b>Nama Penyelenggara</b>	<b>Materi</b>
2015	Pengenalan Kampus	BEM FT	Pengenalan Fakultas Ilmu Administrasi

## RINGKASAN

Rahmat Arif Budiman, 2018, **Analisis Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT atas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang**. (Studi pada Dinas Pendapatan Daerah UPTD Kota Malang), Drs. Achmad Husaini, MAB. 93 Hal + xiii

Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang cukup besar membuat Pemerintah Daerah Kota Malang terus berupaya memberikan pelayanan prima dengan membuat terobosan dalam bentuk layanan unggulan. Tingginya penggunaan layanan unggulan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang tidak diimbangi oleh layanan unggulan e-SAMSAT kurang diminati oleh warga kotanya, dimana diketahui dari data yang diperoleh dalam penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT dibawah 1% dari total seluruh penggunaan layanan unggulan di Kantor SAMSAT Kota Malang.

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT atas pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Dinas Pendapatan Dinas Pendapatan Daerah UPTD Kota Malang sebagai instansi yang mempunyai kewenangan dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang khususnya dalam penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang.

Jenis penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sehingga mampu menafsirkan fenomena yang terjadi. Penelitian ini memfokuskan pada empat hal yaitu (1) Objek Pajak penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT, (2) Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Layanan unggulan e-SAMSAT, (3) Penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT atas pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang, (4) Faktor pendukung dan penghambat dalam penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT telah berjalan di Kota Malang sejak 2014, akan tetapi kurang maksimal, dikarenakan adanya hambatan-hambatan dalam proses penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT diantaranya sosialisasi yang kurang merata, tidak efisien dimata Wajib Pajak kendaraan bermotor serta keterbatasan jenis pelayanan yang diberikan.

Saran yang dapat peneliti berikan adalah dengan adanya pemerataan sosialisasi secara menyeluruh dan membuat integrasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini bertujuan agar penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT dapat memberikan kemudahan serta dinikmati oleh seluruh Wajib Pajak sesuai dengan tujuan layanan unggulan e-SAMSAT.

**Kata Kunci : e-SAMSAT, Layanan Unggulan, Pajak Kendaraan Bermotor**



## SUMMARY

Rahmat Arif Budiman, 2018, Analysis of the Use of Superior e-SAMSAT Services for Motor Vehicle Tax Payment (PKB) at the SAMSAT Joint Office in Malang City. (Study at the Regional Revenue Service of UPTD Malang City), Drs. Achmad Husaini, MAB. 93 things + xiii

The substantial revenue from Regional Original Income (PAD) makes the Regional Government of Malang City continue to provide excellent service by making breakthroughs in the form of superior services. The services used in the Tax service in the Motor Vehicle Tax room at the SAMSAT Joint Office in Malang City are not matched by the excellent service of e-SAMSAT, which is of less interest to the residents of the city, where data from the e-SAMSAT service is below 1% of the total all use of monthly services at the SAMSAT Office in Malang City.

The purpose of this study is to find out how the use of excellent e-SAMSAT services for motor vehicle tax payments at the SAMSAT Joint Office in Malang City. The location of this study was carried out at the Revenue Service of the Regional Revenue Office of the City of Malang as an agency that has the authority to collect Motor Vehicle Taxes in the City of Malang specifically in the use of superior service e-SAMSAT of the SAMSAT Joint Office in Malang City.

This type of research is carried out using a descriptive method with a qualitative approach, so that phenomena can occur. This study focuses on four things, namely (1) Tax Objects using excellent e-SAMSAT services, (2) Acceptance of Motor Vehicle Taxes on e-SAMSAT service, (3) Use of superior e-SAMSAT services for motor vehicle tax payments in Malang City, (4) Supporting and inhibiting factors in the use of excellent e-SAMSAT services.

The results showed that the use of excellent e-SAMSAT services had been running in Malang City since 2014, but was not optimal, because there were obstacles in the process of using superior e-SAMSAT services, which were less uniform socialization, less practical in the eyes of taxpayers, vehicles and services provided.

The advice that can be used is to do an equalization of socialization and make payments on Motor Vehicle Tax socialization. This allows the use of excellent e-SAMSAT services to provide convenience and use by all taxpayers with the aim of e-SAMSAT superior services.

**Keywords: e-SAMSAT, Superior Service, Motor Vehicle Tax**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT atas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang** (Studi pada Dinas Pendapatan Daerah UPTD Kota Malang)”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Peneliti dalam kesempatan ini ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
2. Dr. Mochammad Al Musadieg, M.BA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
3. Dr. Saparila Worokinasih, S.Sos M.Si selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
4. Drs. Achmad Husaini, MAB selaku komisi pembimbing skripsi yang telah berkenan menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, memberikan arahan, perhatian, dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi;
5. Seluruh jajaran dosen, karyawan, dan tenaga kependidikan yang tergabung dalam civitas akademika Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
6. Budi Setijono S.H, M.Si selaku Kepala Pimpinan UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Kota Malang;

7. Yunita Kurniawati S.Hut selaku Kepala Bagian Umum dan Tata Usaha UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Kota Malang;
8. Sulaiman selaku Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang;
9. Enny Herminjahyani S.H selaku Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan UPTD Pendapatan Provinsi Jawa Timur Kota Malang;
10. Ibu Nini Patriona dan Bapak Mutual yaitu orang tua peneliti yang tidak ada hentinya selalu memberikan doa, nasihat, dan dukungan dalam bentuk apapun, kapan pun dan dimana pun, hingga peneliti dapat sampai di titik ini;
11. Saudara kandung peneliti, Muhammad Ihsan Hendarawan (Adik), Daffa Fadillah (Adik) yang juga senantiasa memberikan dukungan dengan cara dan gayanya masing- masing kepada peneliti;
12. Keluarga Besar Suku Gucci Koto Laweh Sumatra Barat, memberi bantuan baik moril dan materil untuk peneliti;
13. Keluarga Besar Inyik Ikam Koto Baru Sumatra Barat memberi bantuan baik moril dan materil untuk peneliti;
14. Keluarga Besar KAMMI Komisariat Universitas Brawijaya yang selalu memberikan pelajaran dan inspirasi;
15. Keluarga Besar KAMMI Fakultas Ilmu Administrasi yang selalu memberikan pelajaran dan inspirasi;
16. Keluarga Besar Forum Kajian Islam dan Masyarakat (FORKIM FIA) yang mengajarkan ketekunan dan pengorbanan serta istiqomah;
17. Keluarga Besar Badan Eksekutif Mahasiswa FIA 2013 yang mengajarkan ketekunan dan pengorbanan;
18. Keluarga Besar Eksekutif Mahasiswa Brawijaya 2014 yang mengajarkan ketekunan dan pengorbanan;
19. Keluarga Besar Kementrian Sosial Masyarakat EM UB 2014 yang mengajarkan kesabaran dan pengorbanan;
20. Keluarga Lembaga Otonomi Fakultas (Dewan Perwakilan Mahasiswa (DPM FIA 2015) yang mengajarkan tanggung jawab sosial;
21. Keluarag Besar AL Junda Family yang membrikan semangat dalam

- mengerjakan Skripsi;
22. Keluarga Besar Aktivis Renang yang selalu memberikan semangat;
  23. Saudara - Saudara angkatan 2012 yang selalu ada;
  24. Teman-Teman Prodi Perpajakan Angkatan 2012 yang selalu mendukung peneliti;
  25. Saudara Taman Langit yang senang tiasa menyemangati;
  26. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu peneliti baik dalam proses perkuliahan, organisasi, hingga penelitian dan penyelesaian skripsi ini.

Skripsi ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur khususnya pada Dinas Pendapatan Daerah (UPTD) Kota Malang, dalam rangka Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT atas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang. Peneliti harapan skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, serta dapat berkembang dan menjadi landasan bagi semua pihak yang membutuhkan di masa yang akan datang.

Malang, 25 November 2018

Peneliti

Rahmat Arif Budiman

## DAFTAR ISI

### HALAMAN

<b>MOTTO .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I           PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kontribusi Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan.....	8
<b>BAB II           TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Empiris .....	10
B. Tinjauan Teoritis .....	13
1. Pelayanan .....	13
a. Pelayanan Publik .....	13
b. Prinsip Pelayanan .....	13
c. Pelayanan Pajak.....	14
2. Pajak .....	15
a. Definisi Pajak .....	15
b. Fungsi Pajak.....	16
c. Tata Cara Pemungutan Pajak .....	17
d. Jenis Pajak.....	19
3. Pendapatan Daerah .....	20
4. Pajak Daerah.....	21
5. Pajak Kendaraan Bermotor .....	29
a. Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor .....	29
b. Subjek Pajak dan Wajib Pajak .....	30
c. Objek Pajak Kendaraan Bermotor.....	30
d. Dasar Pengenaan Pajak .....	31
e. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor .....	32
f. Masa Pajak.....	33
g. Saat Terutang Pajak .....	33
h. Asas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor .....	34
6. Sistem Informasi .....	34
7. Elektronik SAMSAT(e-SAMSAT) .....	39

**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	44
B. Fokus Penelitian .....	44
C. Lokasi dan Situs Penelitian .....	45
D. Sumber Data .....	46
E. Teknik Pengumpulan Data .....	47
F. Instrumen Penelitian .....	48
G. Analisis Data .....	49

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	53
1. Gambaran Umum Kota Malang.....	53
2. Gambaran Dinas Pedapatan Provinsi (UPTD) Kota Malang .....	59
B. Penyajian Data .....	66
1. Objek Pajak Kendaraan Bermotor .....	66
2. Penerimaan PKB Pada Layanan Unggulan e-SAMSAT .....	67
3. Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT atas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang .....	68
C. Analisis Data.....	76
1. Analisis Objek Pajak Pengguna Layanan Unggulan e-SAMSAT .....	76
2. Analisis Penerimaan Layanan Unggulan e-SAMSAT Kota Malang.....	78
3. Analisis Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT atas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang .....	80
D. Pembahasan .....	82
1. Penggunaan Objek Pajak Kendaraan Bermotor kepada Pengguna Layanan Unggulan e-SAMSAT .....	82
2. Pengelolaan Penerimaan Layanan Unggulan e-SAMSAT Kota Malang.....	83
3. Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT atas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang.....	84

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	88
B. Saran .....	89

**DAFTAR PUSTAKA.....91**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	: Model Analisis Interaktif Mile dan Huberman .....	51
Gambar 2	: Peta Kota Malang .....	55
Gambar 3	: Struktur Organisasi UPTD Dipenda Kota Malang.....	62
Gambar 4	: Prosedur Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang .....	72
Gambar 5	: Halaman Utama Layanan Unggulan e-SAMSAT.....	73
Gambar 6	: Layanan Unggulan e-SAMSAT (langkah 2).....	73
Gambar 7	: Layanan Unggulan e-SAMSAT (langkah 3).....	73
Gambar 8	: Layanan Unggulan e-SAMSAT (langkah 4).....	74
Gambar 9	: Layanan Unggulan e-SAMSAT (langkah 5).....	74

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Jumlah Objek Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang .....	4
Tabel 2 : Objek Pajak Pengguna Layanan Unggulan SAMSAT Kota Malang .....	5
Tabel 3 : Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 4 : Tarif dan Dasar Pengenaan Jenis Pajak Daerah.....	27
Tabel 5 : Objek Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang .....	66
Tabel 6 : Objek Pajak Pengguna Layanan Unggulan SAMSAT .....	67
Tabel 7 : Penerimaan PKB melalui Laynana Unggulan SAMSAT .....	68
Tabel 8 : Persentase Kenaikan Jumlah Objek PKB .....	76
Tabel 9 : Objek Pajak PKB Pengguna Layanan Unggulan KB SAMSAT.....	77
Tabel 10: Penerimaa PKB Layanan Unggulan Kantor Bersama SAMSAT .....	79

## DAFTAR LAMPIRAN

### No Judul

1. Peraturan Daerah Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah;
2. PERGUB No 5 Tahun 2016 Penerimaan dan Penyetoraan Elektronik;
3. Perpres Nomor 5 Tahun 2015 Tentang SAMSAT
4. Data Jumlah Objek Pajak Kendaraan Bermotor 2014-2017;
5. Data Penerimaan PKB dari Layanan Unggulan KB SAMSAT Kota Malang 2014-2017;
6. Pedoman Wawancara;
7. Transkrip Wawancara;
8. Curriculum Vitae Peneliti

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Otonomi memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengatur diri sendiri baik dalam menentukan kebijakan maupun menentukan peraturan lainnya. Peraturan yang dibuat oleh pemerintah daerah dimaksudkan untuk menjamin lancarnya pelaksanaan kebijakan ekonomi nasional. Kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah dapat menjadikannya sebagai peluang untuk mengembangkan potensi ekonomi di daerahnya” (Mentayani dkk, 2014: 31)

Otonomi daerah dalam pelaksanaannya dituntut untuk dapat mengembangkan dan mengoptimalkan semua potensi daerah yang ada. Dari penggalan dan optimalisasi potensi yang ada pada daerah tersebut dapat diperoleh sebuah pemasukan bagi daerah itu sendiri dan dapat dikategorikan sebagai Pendapatan Asli Daerah (PAD). Beberapa komponen Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain PAD yang sah (Kusuma dan Wirawati, 2013: 575)

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan pendapatan pemerintah daerah yang bersumber dari sumber daya ekonomi daerah yang berpotensi untuk dikelola secara maksimal sehingga mampu memberikan manfaat ekonomi bagi daerah tersebut. Komponen utama dalam memberikan kontribusi terhadap PAD adalah hasil dari pajak daerah dan retribusi daerah, disamping kedua hal tersebut sumber-sumber lain yang dapat menambah tingginya pendapatan asli daerah juga perlu dioptimalkan agar dapat meningkatkan PAD (Mentayani dkk, 2014: 31).

Bentuk sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah bersumber dari Pajak Kendaraan Bermotor, dimana penerimaan dari PKB cukup besar bagi daerah untuk membangun sarana dan prasarana transportasi. Masyarakat berkembang yang semakin modern dengan tingkat rutinitas berkembang pesat, membuat pemerintah daerah dituntut untuk meningkatkan pelayanan publik, terutama dalam bidang layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Berbagai program layanan inovasi diterbitkan oleh Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Inovasi layanan yang dilakukan untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban, terutama pada kewajiban perpajakan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ), serta pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) setiap satu tahun sekali. Berbagai bentuk layanan inovasi yang diberikan Kantor Bersama Samsat tentunya memiliki keunggulan masing-masing.

Bentuk layanan unggulan atau inovasi yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT pada umumnya yakni adanya mobil keliling, *payment point*, *Drive Thru*, *Samsat Corner*, dan Elektronik SAMSAT (e-SAMSAT). Pada tiap layanan unggulan tersebut memiliki fungsi untuk memudahkan para wajib pajak kendaraan bermotor untuk pemenuhan kewajiban perpajakan. Salah satu bentuk kemudahan yang diberikan yakni e-SAMSAT. Layanan unggulan e-SAMSAT adalah fasilitas dari Kantor Bersama SAMSAT yang bertujuan untuk melayani pengesahan STNK tahunan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor serta SWDKLLJ (Jasa Raharja) melalui *e-Channel* Bank yaitu : ATM, Teller, PPOB,

*Mobile Banking dan Internet Banking.* (esamsat.jatimprov.go.id)

Provinsi DKI Jakarta, Aceh, Sumatra Selatan, Jawa Barat dan Jawa Timur menjadi provinsi yang telah menggunakan layanan unggulan e-SAMSAT untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT memiliki kelebihan diantaranya memberikan kemudahan bagi para wajib pajak untuk melakukan transaksi pembayaran pajak tanpa harus membutuhkan waktu yang lama, terhindar dari denda PKB. Layanan unggulan ini diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat khususnya wajib pajak kendaraan bermotor untuk memaksimalkan penerimaan pendapatan daerah atas Pajak Kendaraan Bermotor yang sudah menjadi bagian penting dari penerimaan daerah khususnya dari sektor perpajakan.

Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur menjadi salah satu provinsi di Indonesia yang telah menggunakan layanan unggulann e-SAMSAT, dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Layanan e-SAMSAT ini dapat memberi kemudahan bagi masyarakat di Jawa Timur khususnya wajib pajak kendaraan bermotor dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, melihat luas Provinsi Jawa Timur sebesar 42.521 km<sup>2</sup> dengan jumlah kabupaten dan kota sebanyak 38 daerah (jatim.bps.go.id) diharapkan layanan e-SAMSAT ini dapat memaksimalkan penerimaan daerah khususnya dari sektor PKB. Luasnya wilayah pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor baik dari segi luas wilayah maupun jumlah objek Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Jawa Timur, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur diharuskan untuk memberikan pelayanan kepada wajib pajak kendaraan bermotor yaitu dengan



membuat Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Daerah atau disingkat dengan UPTD Dipenda di setiap Kabupaten dan Kota di Provinsi Jawa Timur.

Kota Malang merupakan salah satu kota di Provinsi Jawa Timur, memiliki jumlah penduduk sebesar 895.387 jiwa menjadikannya sebagai kota terbesar kedua setelah Kota Surabaya (<http://jatim.tribunnews.com> diakses pada tanggal 11 juli 2017). Kota Malang dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Timur, kota yang memiliki mobilitas yang tinggi dalam keseharian dan penggunaan kendaraan bermotor yang cukup banyak, hal ini terlihat dalam jumlah kendaraan bermotor sebagai berikut :

**Tabel 1 Jumlah Objek Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang.**

No	Tahun	Jumlah Objek Pajak
1	2014	433.276
2	2015	448.511
3	2016	458.949
4	2017	466.583

Sumber: UPTD Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Kota Malang Tahun (2018).

Tabel 1 menjelaskan total keseluruhan jumlah kendaraan bermotor yang menjadi objek Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang. Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa dari tahun 2014 terdapat jumlah objek pajak 433.276 unit, tahun 2015 mengalami kenaikan jumlah objek pajak menjadi 448.511 unit, tahun 2016 mengalami kenaikan menjadi 458.949 unit dan tahun 2017 terdapat 466.583 unit jumlah objek pajak kendaraan bermotor. SAMSAT Kota Malang, selaku yang berwenang dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang terus berusaha mengoptimalkan sektor Pajak Kendaraan Bermotor dengan menerapkan layanan inovasi pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang. Perkembangan

ilmu pengetahuan dan teknologi, berpengaruh pada perkembangan pelayanan instansi-instansi pemerintahan salah satunya pada sektor perpajakan, dimana wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya secara daring (*online*). Bentuk layanan yang diberikan Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang adalah berupa layanan elektronik SAMSAT atau sering disebut e-SAMSAT.

Tujuan dari pelaksanaan layanan e-SAMSAT diharapkan memberikan peningkatan kualitas pelayanan bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang akan membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang sehingga penggunaan layanan e-SAMSAT untuk wajib pajak dapat mempermudah proses pembayaran PKB. Pelaksanaannya di lapangan menunjukkan bahwa layanan ini perlu dikaji kembali, hal ini dikarenakan seluruh inovasi dan kemudahan yang diberikan oleh layanan e-SAMSAT tidak mempengaruhi dalam penggunaan layanan unggulan di SAMSAT Kota Malang, khususnya pada layanan e-SAMSAT hal ini terlihat dari jumlah data objek pajak kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang sebagai berikut :

**Tabel 2 Objek Pajak Pengguna Layanan Unggulan SAMSAT Kota Malang.**

Tahun	Layanan Unggulan KB SAMSAT Kota Malang					
	Jumlah Objek PKB	Mobil Keliling	<i>Payment Point</i>	<i>Drive Thru</i>	SAMSAT Corner	e-SAMSAT
2014	258.950	42.993	67.744	45.119	102.704	490
2015	276.827	59.735	73.275	47.555	95.789	473
2016	297.492	68.127	62.895	59.728	106.514	228
2017	295.593	74.605	60.788	50.270	108.787	1.143

Sumber: Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur UPTD Kota Malang Tahun 2018 (diolah)

Pada tabel 2 diketahui jumlah objek kendaraan yang ada di Kota Malang pada tahun 2014 hingga tahun 2017 serta jumlah seluruh penggunaan layanan

unggulan pada SAMSAT Kota Malang. Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa jumlah objek pajak kendaraan, pengguna layanan unggulan e-SAMSAT yang telah melakukan transaksi pembayaran selalu menjadi layanan unggulan dengan jumlah pengguna yang paling sedikit diantara layanan unggulan lainnya pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang, hal ini terlihat mulai dari tahun 2014 sejumlah 490 unit, 2015 sejumlah 473 unit, 2016 sejumlah 228 unit dan pada tahun 2017 sejumlah 1.143 unit. Pelaksanaan layanan e-SAMSAT mencakup pada jenis kendaraan mobil roda tiga dan empat, sepeda motor roda dua dan roda tiga, minibus, mobil barang jenis blind van, mobil barang jenis pick up hingga mikro bus, mobil barang *light* truk, dan lain sebagainya. Pengenaan layanan atau pembayaran kewajiban perpajakan pada penelitian ini di fokuskan kepada kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat hal ini melihat dari objek pajak kendaraan bermotor di Kota Malang yang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan unggulan e-SAMSAT.

Data pada tabel 2 diatas juga menunjukkan bahwa penggunaan layanan unggulan untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang melalui layanan unggulan e-SAMSAT. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk lebih mendalami, mengkaji, dan melakukan penelitian tentang “Analisis Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT atas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang”

## **B. Rumusan Masalah**

Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT atas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang.

### **C. Tujuan Penelitian**

Mengetahui Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT atas pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang.

### **D. Kontribusi Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat serta memberikan kontribusi sebagai berikut :

#### **1. Kontribusi Akademis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan mengenai dunia pajak daerah khususnya Pajak Kendaraan Bermotor serta dapat menjadi referensi bagi peneliti lainnya untuk kegiatan penelitian selanjutnya, khususnya yang berhubungan langsung dengan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang, Provinsi Jawa Timur.

#### **2. Kontribusi Praktis**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan - masukan bagi Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Malang Kota dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Malang.

### **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan yang digunakan peneliti dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, masing-masing terbagi menjadi beberapa sub-bab. Untuk lebih memperjelas rincian dari hasil penelitian ini, akan disajikan sistematika pembahasan sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan. Bab ini mengulas mengenai latar belakang dari fenomena suatu penerapan program, nantinya akan dicari rumusan masalah dengan melihat kondisi yang ada di tempat penelitian. Setelah menjelaskan mengenai latar belakang maka dilanjutkan dengan menjelaskan mengenai tujuan penelitian tersebut dengan melihat rumusan masalah, setelah itu memberikan manfaat penelitian yang nantinya berguna bagi peneliti, pembaca maupun instansi yang berkaitan dengan apa yang diteliti dan yang terakhir membuat sistematika pembahasan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori yang digunakan sebagai dasar pembahasan dan analisis permasalahan yang ada. Tinjauan pustaka ini meliputi penelitian terdahulu, landasan teori mengenai judul yang diambil serta kerangka pemikiran.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

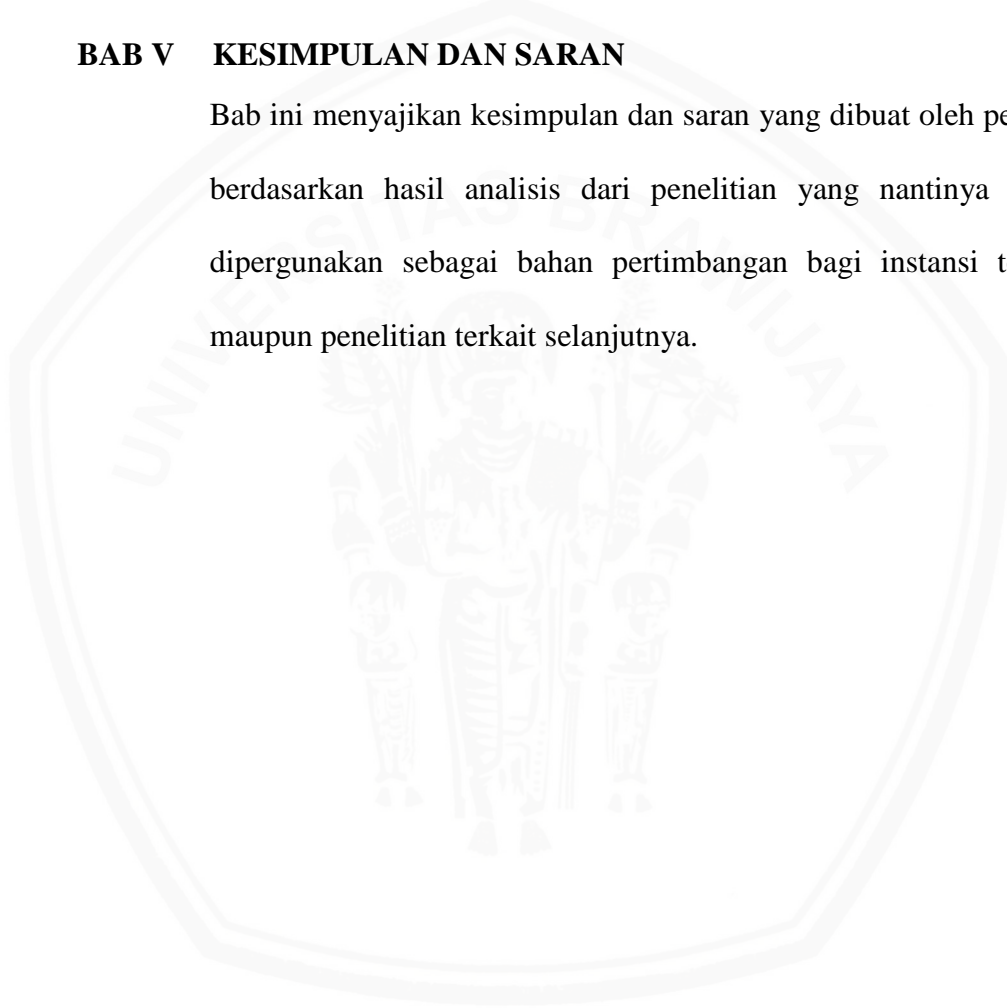
Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis rumusan masalah dalam penelitian yang meliputi jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan analisis data yang berguna untuk membantu mempermudah peneliti pada saat penelitian.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil penelitian tentang apa yang didapatkan oleh peneliti di lokasi penelitian yang meliputi gambaran umum, lokasi penelitian, fokus penelitian, dan pembahasan–pembahasan temuan hasil penelitian yang telah didapat.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menyajikan kesimpulan dan saran yang dibuat oleh peneliti berdasarkan hasil analisis dari penelitian yang nantinya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi instansi terkait maupun penelitian terkait selanjutnya.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Empiris

Penelitian terdahulu disertakan dalam penelitian ini, sebagai referensi dalam penelitian. Penelitian terdahulu juga diperlukan guna mengetahui tingkat perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam penelitian berbeda dengan studi yang diambil oleh peneliti. Berikut penelitian terdahulu yang dijadikan referensi:

Fitrianti (2014) meneliti tentang pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan layanan SAMSAT *Corner* dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Hasil penelitian tersebut adalah dalam upaya peningkatan pelayanan publik, Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota mengambil suatu kebijakan yaitu pembayaran PKB melalui sistem SAMSAT *Corner*. SAMSAT *Corner*, sangat menguntungkan masyarakat khususnya Wajib Pajak. Pengguna sistem manual Wajib Pajak harus datang langsung ke Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota yang ada di perbatasan Kota dan Kabupaten serta harus melewati 7 poin untuk membayar PKB sedangkan dengan sistem SAMSAT *Corner* hanya pergi ke tempat perbelanjaan *Mall Olympic Garden (MOG)* dan hanya melewati 2 poin. Perubahan ini mempengaruhi waktu pelayanan, dimana sistem manual memerlukan waktu relatif lama 45 sampai 60 menit sedangkan dengan pelayanan melalui SAMSAT *Corner* hanya 10 menit.

Ardiani (2016) meneliti tentang pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan layanan SAMSAT Keliling dalam rangka meningkatkan pelayanan

publik. Hasil penelitian tersebut adalah dalam upaya peningkatan pelayanan publik, Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung mengambil suatu kebijakan yaitu pembayaran PKB melalui sistem SAMSAT Keliling. SAMSAT Keliling, sangat menguntungkan masyarakat khususnya Wajib Pajak. Pengguna sistem manual Wajib Pajak harus datang langsung ke Kantor Bersama SAMSAT Keliling serta harus melewati tujuh poin untuk membayar PKB sedangkan dengan sistem SAMSAT Keliling hanya pergi ke tempat yang telah di tentukan SAMSAT Keliling Kabupaten Tulungagung yang terdekat dari tempat beraktifitas atau rumah, serta hanya melewati dua poin. Perubahan ini mempengaruhi waktu pelayanan, dimana sistem manual memerlukan waktu relatif lama 45 sampai 60 menit sedangkan dengan pelayanan melalui SAMSAT Keliling hanya 5-10 menit.

Resmityowati (2016) meneliti tentang efektifitas layanan SAMSAT Keliling dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian tersebut adalah tentang tingkat efektifitas dan rasio layanan SAMSAT Keliling pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Malang bagian utara dan Kota Batu, menunjukkan bahwa sebelum adanya SAMSAT Keliling penerimaan dari PKB lebih sedikit dibandingkan target yang telah ditetapkan tetapi setelah adanya layanan SAMSAT Keliling yang menghampiri masyarakat di dekat pusat aktivitas, membuat tingkat penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor meningkat dan selalu melampau target yang telah ditetapkan diawal tahun, menjadikan layanan SAMSAT Keliling di Kantor Besama SAMSAT Kabupaten Malang bagian utara dan Kota Batu menjadi efektif dalam memberikan kenaikan penerimaan dari sektor PKB.

Berikut ini adalah ringkasan penelitian terdahulu yang dijadikan referensi oleh peneliti :

**Tabel 3 Penelitian Terdahulu**

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1. Paramitha Dwi Fitranti, (2014)	“Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT <i>Corner</i> Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak di Kota Malang”	Kualitatif deskriptif	Upaya peningkatan pelayanan publik, Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota melalui layanan SAMSAT <i>Corner</i> untuk memudahkan serta mempersingkat waktu pelayanan untuk pembayaran PKB
2. Maria Rosaria Resmityowati, (2016)	“Efektivitas Layanan SAMSAT Keliling Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”	Kualitatif deskriptif	Tingkat efektivitas dan rasio layanan SAMSAT Keliling pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Malang bagian utara dan Kota Batu, menunjukkan bahwa PKB meningkat dan selalu melampaui target yang telah ditetapkan di awal tahun, menjadikan layanan SAMSAT Keliling efektif dalam memberikan kenaikan penerimaan dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor.
3. Leli Ardiani, (2016)	“Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor”	Kualitatif deskriptif	Upaya peningkatan pelayanan publik, melalui sistem SAMSAT Keliling pada Kabupaten Tulungagung. Wajib Pajak dimudahkan dan hanya melewati 2 poin dari 7 pada umumnya. Perubahan ini mempengaruhi lama waktu pelayanan 60 menit sedangkan dengan pelayanan melalui SAMSAT Keliling hanya 5-10 menit.

Sumber : Data Diolah Peneliti (2017)

Berdasar dari penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, penelitian

yang memiliki persamaan dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan unggulan pada Kantor SAMSAT. Penelitian ini juga terdapat perbedaan terdiri dari fokus penelitian, tempat penelitian serta jenis layanan unggulan yang akan di teliti terkait dengan Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT atas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang.

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **1. Pelayanan**

#### **a. Pelayanan Publik**

Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan kepada masyarakat umum yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku (Ibrahim, 2008:15). Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah daerah sebagai penyelenggara Negara (Lukman, 2012:15). Berdasarkan definisi tersebut pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggaraan atau pemberi pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

#### **b. Prinsip Pelayanan**

Prinsip pelayanan publik yang terkandung dalam keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/m-PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah :

- 1) Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit.

- 2) Kejelasan, dalam prinsip pelayanan publik harus memiliki tiga karakteristik
  - a. Persyaratan teknis dan administratif
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, dalam pelaksanaan pelayanan publik
  - c. Rincian biaya pelayanan dan tatacara pembayaran
- 3) Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi, produk pelayanan dapat diterima dengan benar, tepat dan sah
- 5) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung Jawab, peminann penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang di tunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana
- 8) Kemudahan akses
- 9) Kedisiplinan
- 10) Kenyamanan

### **c. Pelayanan Pajak**

Pelayanan Pajak adalah suatu proses interaksi antara suatu pihak dengan pihak yang lain dengan memberikan kepuasan. Pelayanan merupakan suatu sistem prosedur kepada pelanggan untuk memenuhi

kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelayanan Pajak adalah salah satu proses bantuan kepada Wajib Pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dengan sebagai upaya pelayanan kepada Wajib Pajak menjadi salah satu titik penting dari keseluruhan reformasi administrasi (Boediono, 2003:65).

## 2. Pajak

### a. Definisi Pajak

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (UU KUP No. 16 Tahun 2009). Soemitro menyatakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat di tunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum, tetapi dikoreksinya menjadi: pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment* (Sumarsa, 2012:3).

Beberapa definisi tersebut menjelaskan bahwa pajak merupakan pungutan yang sifatnya memaksa karena didasari oleh undang-undang, yang bersumber dari masyarakat dan akan dikembalikan kepada masyarakat oleh pemerintah secara tidak langsung melalui bentuk pembangunan.



## **b. Fungsi Pajak**

Fungsi pajak merujuk pada kegunaan dan manfaat utama dari pajak. Manfaat pajak adalah untuk meningkatkan kesejahteraan umum yang disalurkan dalam bentuk pelayanan publik. Fungsi pajak antara lain :

- 1) Fungsi anggaran (*budgetair*) sebagai sumber dana bagi pemerintah, untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
- 2) Fungsi mengatur (*regulated*) sebagai alat pengatur atau melaksanakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi (Mardiasmo, 2011:1).

Berdasarkan penjelasan diatas, diketahui fungsi pajak dapat dibedakan menjadi dua macam, yakni fungsi *budgetair* (anggaran) dan fungsi *regulerend* (pengatur). Pajak berfungsi sebagai sumber pendanaan pemerintah yang digunakan untuk membiayai seluruh pengeluaran negara. Pajak juga dapat digunakan untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam berbagai bidang kehidupan, baik itu ekonomi, sosial ataupun politik

## **c. Tata Cara Pemungutan Pajak**

Tata cara pemungutan pajak terdiri atas stelsel pajak, asas pemungutan pajak dan sistem pemungutan pajak (Resmi, 2012: 8). Masing-masing penjelasannya adalah sebagai berikut:

### **1) Stelsel Pajak**

#### **a) Stelsel Nyata**

Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada objek yang sesungguhnya terjadi.

b) Stelsel Anggaran

Stelsel ini menyatakan pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang.

c) Stelsel Campuran

Menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada kombinasi antara stelsel nyata dan anggapan. dalam pungutan pajak dikenal tiga (3):

a) *Riil Stelsel* atau stelsel nyata

Menurut stelsel nyata, pengenaan pajak didasarkan pada objek atau penghasilan yang sungguh-sungguh diperoleh dalam setiap tahun pajak atau periode pajak.

b) *Fiktieve Stelsel* atau stelsel fiktif

Menurut stelsel fiktif yang dapat juga disebut stelsel anggapan, pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan fiksi.

c) Stelsel Campuran

Stelsel campuran, merupakan kombinasi antara stelsel riil dan stelsel fiktif.

## 2) Asas Pemungutan Pajak

Terdapat tiga asas dalam pemungutan pajak (Sumarsa, 2012:10) yaitu :

a) Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal diwilayahnya, baik penghasilan dari dalam negeri maupun luar negeri.

b) Asas Sumber

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak (WP).

c) Asas Kebangsaan

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

### 3) Sistem Pemungutan Pajak

Pajak membutuhkan suatu sistem untuk menjalankan pemungutannya, sistem perpajakan di Indonesia dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu :

a) *Self Assessment System*

Sistem yang digunakan dalam memungut pajak pusat/daerah dari sistem ini adalah wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melapor sendiri kewajiban perpajakannya (4M).

b) *Official Assessment System*

Sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak menurut perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Sistem ini masih digunakan dalam memungut pajak daerah. Sistem ini yang menentukan besarnya pajak adalah aparat pajak (fiskus) Wajib Pajak pasif, keberhasilan sistem ini sangat tergantung dari keaktifan dan profesional aparat.

c) *Withholding System*

Sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sistem ini masih digunakan dalam pemungutan pajak pusat maupun pajak daerah. Pengertian sistem ini adalah dalam pemungutan dan penyetoran pajak pemerintah, melibatkan wajib pajak lainnya contoh: pemerintah Pusat memungut PPh 21 melalui pemberi kerja (Dahlan dan Susyanti, 2015:11).

**d. Jenis Pajak**

Jenis Pajak Menurut Lembaga Pemungut :

1) Pajak Pusat (Pajak Negara)

Pajak ini dipungut oleh pemerintah pusat sehingga hasilnya masuk ke kas negara, dasarnya undang-undang dan peraturan pelaksanaannya. Pengelolaan dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak dan Direktorat Jendral Bea Cukai dan dipungut dengan sistem pungutan *Self Assesment System* dan *Witholding system*. Pajak Pusat Terdiri dari :

- a) PPh (Pajak Penghasilan)
- b) PPN & PPnBM (Pajak Pertambahan Nilai & Pajak pertambahan Nilai barang Mewah)
- c) BM (Bea Materai)
- d) Fiskal Luar Negeri
- e) Pajak Ekspor

## 2) Pajak Daerah

Pajak ini dipungut oleh pemerintah daerah (Provinsi, Kabupaten /Kota) sehingga hasilnya masuk ke kas daerah. Dasarnya adalah UU & Pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Daerah, pengelolaannya oleh Dinas Pendapatan Daerah, dengan sistem pemungutan *Official Assesment System* dan *Witholding System*. Pajak daerah terdiri dari pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota (Mardiasmo, 2011:5).

## 3. Pendapatan Daerah

Pendapatan daerah adalah hak pemerintah daerah yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan bersih. Uraian tersebut merupakan penjelasan pengertian pendapatan daerah menurut Undang – Undang No. 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Sumber Pendapatan Daerah terdiri dari :

### a. Pendapatan Asli Daerah

Pendapatan Asli Daerah Atau selanjutnya disebut dengan PAD adalah pendapatan yang bersumber dari pajak daerah, retribusi daerah, pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan dan lain-lain, PAD terdiri dari :

- 1) Pajak Daerah.
- 2) Retribusi Daerah.
- 3) Hasil Pengelolaan Kekayaan yang dipisahkan.
- 4) Lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.

### b. Dana Perimbangan

Dana perimbangan adalah dana yang bersumber dari APBN yang dialokasikan ke daerah dalam pelaksanaan desentralisasi, yang terdiri atas :

- 1) Dana Bagi Hasil
- 2) Dana Alokasi Umum
- 3) Dana Alokasi Khusus
- 4) Lain-lain Penerimaan yang sah

Lain-lain penerimaan yang sah dalam sumber pendapatan daerah yang bertujuan memberi peluang kepada daerah untuk memperoleh pendapatan selain dari PAD dan dana perimbangan yang terdiri dari hibah dan dana darurat. Dalam rangka melaksanakan wewenang sebagaimana yang diamanatkan oleh Perundang-undangan. ( UU No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah).

#### **4. Pajak Daerah**

Berdasarkan UU Nomor 34 Tahun 2000 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Pajak daerah, sebagai salah satu Pendapatan Asli Daerah (PAD) diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan pemerintahan daerah untuk meningkatkan dan pemeratakan kesejahteraan masyarakat secara umum. Dengan demikian daerah dapat

melaksanakan otonomi yang mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, melalui kebijakan fiskal daerah. Pajak daerah sendiri terdiri dari pajak provinsi dan pajak kabupaten atau kota yang telah diatur sesuai dengan peraturan hukum perundang-undangan yang berlaku di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Menurut Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang No.28 Tahun 2009 jenis pajak provinsi terdiri dari:

1. Pajak kendaraan bermotor, yakni pajak yang dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan disemua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air;
2. Bea balik nama kendaraan bermotor adalah pajak yang berasal dari adanya penyerahan pemilikan kendaraan bermotor;
3. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor, yaitu pajak atas bahan bakar yang disediakan atau dianggap digunakan untuk kendaraan bermotor, termasuk bahan bakar yang digunakan untuk kendaraan di atas air;
4. Pajak air permukaan, yaitu pajak yang dikenakan atas pengambilan dan pemanfaatan air permukaan. Air permukaan adalah semua air yang terdapat pada permukaan tanah, tidak termasuk air laut, baik yang berada di laut maupun yang ada di darat.
5. Pajak rokok, yaitu merupakan pungutan atas cukai rokok yang dipungut oleh pemerintah.

Menurut Pasal 2 ayat (2) Undang- Undang No.28 Tahun 2009 jenis pajak



kabupaten atau kota, terdiri dari:

1. Pajak Hotel;
2. Pajak Restoran;
3. Pajak Hiburan;
4. Pajak Reklame;
5. Pajak Penerangan Jalan;
6. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;
7. Pajak Parkir;
8. Pajak Air Tanah;
9. Pajak Sarang Burung Walet;
10. Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan;
11. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Setiap daerah kabupaten atau kota diberikan peluang dalam menggali potensi sumber-sumber keuangannya dengan menetapkan jenis pajak selain yang telah ditetapkan sepanjang telah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan dan sesuai dengan aspirasi masyarakat. Adapun kriteria lain, yang selain ditetapkan kabupaten atau kota :

1. Bersifat pajak dan bukan retribusi.
2. Objek pajak terletak atau terdapat di wilayah daerah kabupaten atau kota yang bersangkutan dan mempunyai mobilitas yang cukup rendah serta hanya melayani masyarakat di wilayah kabupaten atau kota yang bersangkutan.
3. Objek dan pengenaan dasar tidak bertentangan dengan kepentingan umum.

4. Objek pajak bukan merupakan objek pajak provinsi dan atau objek pajak pusat.

Berdasarkan Undang-Undang No.28 Tahun 2009 yang menjadi subjek pajak dan wajib pajak daerah adalah :

1. Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang-orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Wajib pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.
2. Subjek bea balik nama kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang menerima penyerahan kendaraan bermotor, wajib pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang menerima penyerahan kendaraan bermotor.
3. Subjek pajak bahan kendaraan bermotor, wajib pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang menggunakan kendaraan bermotor.
4. Subjek pajak pengambilan dan pemanfaatan air permukaan, wajib pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang mengambil atau memanfaatkan air permukaan.
5. Subjek pajak rokok adalah konsumen rokok, dan wajib pajaknya adalah pengusaha pabrik rokok atau produsen dan importir rokok yang memiliki izin berupa Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.
6. Subjek pajak hotel adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran kepada orang pribadi atau badan yang menggunakan hotel, wajib pajaknya adalah pengusaha hotel.
7. Subjek pajak restoran adalah orang pribadi atau badan yang membeli makanan dan/atau minuman dari restoran, wajib pajaknya adalah pengusaha

restoran.

8. Subjek pajak hiburan adalah orang pribadi atau badan yang menikmati hiburan, wajib pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang menyelenggarakan hiburan.
9. Subjek pajak reklame adalah orang pribadi atau badan yang menggunakan reklame, wajib pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang menyelenggarakan reklame.
10. Subjek pajak penerangan jalan adalah orang pribadi atau badan yang dapat menggunakan tenaga listrik. Wajib pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang menjadi pelanggan listrik.
11. Subjek pajak mineral bukan logam dan batuan adalah orang pribadi atau badan yang mengambil bukan logam dan batuan. Wajib pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang mengambil bukan logam dan batuan.
12. Subjek pajak parkir adalah orang pribadi atau badan yang melakukan parkir kendaraan bermotor. Wajib pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang menyelenggarakan tempat parkir.
13. Subjek Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor adalah konsumen Bahan Bakar Kendaraan Bermotor. Wajib Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau Badan yang menggunakan Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
14. Subjek Pajak Air Tanah adalah orang pribadi atau Badan yang melakukan pengambilan dan/atau pemanfaatan Air Tanah. Wajib Pajak Air Tanah adalah orang pribadi atau Badan yang melakukan pengambilan dan/atau

pemanfaatan Air Tanah.

15. Subjek Pajak Sarang Burung Walet adalah orang pribadi atau Badan yang melakukan pengambilan dan/atau mengusahakan Sarang Burung Walet. Wajib Pajak Sarang Burung Walet adalah orang pribadi atau Badan yang melakukan pengambilan dan/atau mengusahakan Sarang Burung Walet.
16. Subjek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah orang pribadi atau Badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas Bumi dan/atau memperoleh manfaat atas Bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas Bangunan. Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah orang pribadi atau Badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas Bumi dan/atau memperoleh manfaat atas Bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas Bangunan.
17. Subjek Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan adalah orang pribadi atau Badan yang memperoleh Hak atas Tanah dan/atau Bangunan. Wajib Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan adalah orang pribadi atau Badan yang memperoleh Hak atas Tanah dan/atau Bangunan.

Berdasarkan Undang-Undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, semua subjek pajak dan wajib pajak serta semua tentang ketentuan sudah tercantum jelas didalamnya. Adanya subjek pajak dan wajib pajak tidak terlepas dari pengenaan tarif pajak yang berlaku dan dasar pengenaan tarif pajak tersebut. Tarif pajak daerah menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 dapat dilihat pada tabel berikut:

**Table 4 Tarif dan Dasar Pengenaan Jenis Pajak Daerah**

Jenis Pajak Daerah	Tarif	Dasar Pengenaan
Pajak Kendaraan Bermotor	Paling tinggi 10 %	Nilai Jual Kendaraan Bermotor; dan bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan Kendaraan Bermotor.
Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor	Paling tinggi 20 %	Nilai Jual Kendaraan Bermotor, dan bobot yang mencerminkan tingkat pencemaran lingkungan yang disebabkan kendaraan bermotor.
Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor	Paling tinggi 10 %	Nilai Jual Bahan Bakar Kendaraan Bermotor sebelum dikenakan Pajak Pertambahan Nilai.
Pajak Air Permukaan	Paling tinggi 10 %	Nilai Perolehan Air Permukaan
Pajak Rokok	Paling tinggi 10 %	Cukai yang ditetapkan oleh Pemerintah terhadap rokok.
Pajak Hotel	Paling tinggi 10 %	Jumlah pembayaran atau yang seharusnya dibayar kepada Hotel.
Pajak Restoran	Paling tinggi 10 %	Jumlah pembayaran yang diterima atau yang seharusnya diterima Restoran.
Pajak Hiburan	Paling tinggi 35 %	Jumlah uang yang diterima atau yang seharusnya diterima oleh penyelenggara Hiburan. termasuk potongan harga dan tiket cuma-cuma yang diberikan kepada penerima jasa Hiburan.
Pajak Reklame	Paling tinggi 25 %	Nilai Sewa Reklame, ditetapkan berdasarkan nilai kontrak Reklame.

<b>Jenis Pajak Daerah</b>	<b>Tarif</b>	<b>Dasar Pengenaan</b>
Pajak Penerangan Jalan	Paling tinggi 10 %	Nilai Jual Tenaga Listrik, Nilai Jual Tenaga Listrik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan: dalam hal tenaga listrik berasal dari sumber lain dengan pembayaran, Nilai Jual Tenaga Listrik adalah jumlah tagihan biaya beban/tetap ditambah dengan biaya pemakaian kWh/variabel yang ditagihkan dalam rekening listrik; dalam hal tenaga listrik dihasilkan sendiri, Nilai Jual Tenaga Listrik dihitung berdasarkan kapasitas tersedia, tingkat penggunaan listrik, jangka waktu pemakaian listrik, dan harga satuan listrik
Pajak Mineral Bukan Logam	Paling tinggi 25 %	Nilai Jual Hasil Pengambilan Mineral Bukan Logam dan Batuan.
Pajak Parkir	Paling tinggi 30 %	Jumlah pembayaran atau yang seharusnya dibayar kepada penyelenggara tempat Parkir. dapat ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

Sumber : UU No. 28 Tahun 2009

Penetapan tarif paling tinggi tersebut bertujuan memberikan perlindungan kepada masyarakat dari penetapan tarif yang membebani, sedangkan tarif yang paling rendah tidak ditetapkan untuk memberi peluang kepada pemerintah daerah untuk mengatur sendiri besarnya tarif pajak yang sesuai dengan kondisi masyarakat di daerahnya. Termasuk membebaskan pajak dari masyarakat yang kurang mampu. Penetapan tarif pajak juga dilakukan dengan diadakan klasifikasi atau penggolongan tarif berdasarkan kemampuan wajib pajak atau berdasarkan jenis pajak. Besarnya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak yaitu dengan

mengalihkan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak. Ketentuan mengenai pajak daerah pada masing-masing daerah berbeda-beda. Untuk itu, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 menjadi jembatan alternatif dan pedoman dalam mengelola pajak daerah di setiap daerah.

## **5. Pajak Kendaraan Bermotor**

### **a. Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor**

1. Berdasarkan UU Nomor 34 Tahun 2000 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 2 ayat (1)
2. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No 9 Tahun 2010 Tentang (Pajak Daerah).

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) termasuk kedalam jenis pajak provinsi. PKB yakni pajak yang dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan disemua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih, beserta gandengannya yang diunakan disemua jenis jalan darat dan digerakan oleh peralatan teknik, berupa motor atau peralatan lain yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga. Sedangkan Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor (Kurniawan & Purwanto, 2006:53-54).



Berdasarkan Definisi dari Pajak Kendaraan Bermotor yang telah disampaikan adalah termasuk pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Ada beberapa pengecualian dalam pengertian pajak kendaraan bermotor sesuai dalam pasal 3 ayat 3 yaitu :

- a) Kereta Api
- b) Kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara;
- c) Kendaraan Bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak.
- d) Objek Pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah (UU PDRD No.28 Tahun 2009).

#### **b. Subjek Pajak & Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau Badan yang memiliki dan/atau menguasai Kendaraan Bermotor, dan Wajib Pajak Kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki Kendaraan Bermotor.

#### **c. Objek Pajak Kendaraan Bermotor**

Objek pajak kendaraan bermotor terdiri dari kriteria sebagai berikut:

- 1) Objek PKB adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor;
- 2) Kendaraan Bermotor luar daerah yang digunakan lebih dari 3 bulan di daerah wajib melaporkan kepada kepala dinas;

- 3) Terhadap Kendaraan bermotor yang tidak dilaporkan sebagaimana dimaksud pada poin b wajib dilakukan pendataan (Perda Jatim No 9 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah).

#### **d. Dasar Pengenaan Pajak**

Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor adalah hasil perkalian dari dua unsur pokok :

- 1) Nilai Jual Kendaraan Bermotor; dan
- 2) Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor. Sebagaimana yang dimaksud bobot dinyatakan dalam koefisien yang nilainya 1 (satu) atau lebih besar dari 1(satu), dengan pengertian sebagai berikut :
  - a) Koefisien sama dengan 1 (satu) berarti kerusakan jalan dan/atau Pencemaran lingkungan oleh penggunaan Kendaraan Bermotor tersebut dianggap masih dalam batas toleransi; dan
  - b) Koefisien lebih besar dari 1 (satu) berarti penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap melewati batas toleransi.

Nilai Jual Kendaraan Bermotor dapat ditentukan berdasarkan sebagian atau seluruh faktor-faktor:

- 1) Harga kendaraan Bermotor dengan isi silinder dan/atau suatu tenaga yang sama;
- 2) Penggunaan Kendaraan Bermotor untuk umum atau pribadi;

- 3) Harga Kendaraan Bermotor dengan merek Kendaraan Bermotor yang sama;
- 4) Harga Kendaraan Bermotor dengan tahun pembuatan Kendaraan Bermotor orang sama;
- 5) Harga Kendaraan Bermotor dengan pembuatan Kendaraan Bermotor;
- 6) Harga Kendaraan Bermotor dengan Kendaraan Bermotor sejenis;
- 7) Harga Kendaraan Bermotor berdasarkan dokumen Pemberitahuan Impor Barang (UU PDRD No. 28 Tahun 2009).

**e. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor**

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor memuat peraturan terkait pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. Pemerintah Provinsi Jawa Timur telah mengeluarkan peraturan untuk besaran tarif yang dikenakan untuk memungut pajak kendaraan, sebagai berikut:

- 1) 1,5% (satu koma lima persen) kepemilikan pertama untuk kendaraan bermotor pribadi atau badan;
- 2) 1,0% (satu koma nol persen) untuk kendaraan bermotor angkutan umum;
- 3) 0,5% (nol koma lima persen) untuk kendaraan ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah/TNI /PORLI/ Pemerintah Daerah;
- 4) 0,2% (nol koma dua persen) untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 juga memasukan tarif progresif diperuntukan untuk kendaraan bermotor pribadi roda 4 (empat) serta kendaraan bermotor roda 2 (dua) yang isi silindernya 250 cc keatas, kepemilikan kendaraan kedua dan seterusnya, untuk tarif progresif sebagai berikut:

- 1) Kepemilikan kedua 2% (dua persen);
- 2) Kepemilikan ketiga 2,5% (dua koma lima persen);
- 3) Kepemilikan keempat 3% (tiga persen);
- 4) Kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 3,5% (tiga koma lima persen).

**f. Masa Pajak**

Masa pajak kendaraan bermotor diatur sebagai berikut: Pajak Kendaraan Bermotor dikenakan untuk masa pajak 12 (dua belas) bulan berturut-turut terhitung mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor dibayar sekaligus dimuka dan apabila kendaraan bermotor dalam kondisi yang tidak terduga (*force majeure*) masa pokoknya tidak sampai 12 (dua belas) bulan, maka dapat dilakukan restitusi atas pajak yang sudah dibayarkan untuk porsi masa pajak yang belum dilalui, ketentuan restitusi berdasarkan Peraturan Daerah (Perda Jatim No 9 Tahun 2010).

**g. Saat Terutang Pajak Kendaraan Bermotor**

Saat terutang pajak kendaraan bermotor yaitu setelah diterbitkannya Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD). SKPD terbit sehari setelah melewati

batas pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai yang tertera dalam Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK). (Perda Jatim No 9 Tahun 2010)

#### **h. Asas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak kendaraan bermotor dipungut berdasarkan asas domisili atau tempat tinggal, dapat di garis bawahi bahwa pemungutan pajak kendaraan bermotor menjadi wewenang dari pemerintah provinsi dimana subjek pajak serta objek pajak bertempat tinggal (Perda Jatim No 9 Tahun 2010).

### **6. Sistem Informasi**

Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang memepertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi,bersifat manajerial dan kegiatan stragi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu denganlaporan-laporan yang diperlukan(Leitch dan Davis, dalam Jogiyanto 2015:11)

#### **a. Sistem**

Sistim adalah entitas atau satuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau subsistem (sistem yang lebih kecil) yang saling behubung dan terkait untuk mencapai suatu tujuan (2012:1-2). Suatu sistem diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen atau variabel yang terorganisir, saling tergantung satu dengan yang lain dan terpadu. Sutarbi menyatakan bahwa Sistem merupakan suatu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang berinteraksi untuk mencapai tujuan, komponen-komponen yang terdapat didalam suatu sistem secara umum antara lain masukan(*input*), pengolahan, dan keluaran (*output*) (2005:2).

## **b. Sistem Informasi**

Al-Bahra menyatakan bahwa sistem informasi dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Suatu sistem yang dibuat oleh manusia untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi.
2. Suatu sistem yang mempertumakan kebutuhan pengolahan transaksi, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategis dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang dibutuhkan.
3. Sekumpulan prosedur organisasi yang ada pada saat dilaksanakan yang akan memberikan informasi bagi pengambilan keputusan dan/atau untuk mengendalikan organisasi (dalam Safitri 2016:28).

## **c. Teknologi Informasi**

Beberapa definisi mengenai teknologi informasi dalam Suyanto (2005:10) sebagai berikut :

1. Teknologi informasi merupakan seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah, dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya (McKeown:2001: 12)
2. Teknologi informasi adalah kobinasi teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) untuk mengolah dan menyimpan informasi dengan

teknologi komunikasi untuk melakukan transmisi informasi (Martin dkk 2015:25)

Berdasarkan definisi tersebut, teknologi informasi merupakan suatu bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan dan mengubah informasi dan kemudahan.

#### **d. Klasifikasi Sistem**

Sistem dapat diklasifikasikan dari berbagai sudut pandang, karena masing-masing sistem memiliki sasaran dan tujuan yang berbeda untuk setiap kasus yang terjadi pada sistem tersebut. Berikut klasifikasi sistem :

##### **1. Sistem Abstrak dan Sistem Fisik**

Sistem abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran yang tidak tampak secara fisik, misal sistem yang berupa pemikiran hubungan antara manusia dengan Tuhan yang disebut Sistem Teologia. Sedangkan sistem fisik merupakan sistem yang ada secara fisik, seperti sistem komputer, sistem produksi, sistem penjualan sistem administrasi dan lain sebagainya.

##### **2. Sistem Alamiah dan Sistem Buatan**

Sistem alamiah yaitu sistem yang terjadi melalui proses alam atau dengan terjadi dengan sendirinya, dan tidak menggunakan campur tangan manusia, seperti siang dan malam dan pergantian musim. Sedangkan sistem buatan manusia merupakan sistem sistem yang melibatkan interaksi manusia dengan mesin, yang disebut dengan *human machine system* seperti sistem informasi berbasis komputer.

##### **3. Sistem Deterministik dan Sistem Probabilistik**



Sistem yang beroperasi dengan tingkah laku yang dapat diprediksi disebut dengan sistem deterministik seperti, sistem komputer yang tingkah lakunya dapat di pastikan berdasarkan program-program komputer yang dijalankan. Sedangkan sistem probabilistik yaitu sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilistik.

#### 4. Sistem Terbuka dan Tertutup.

Sistem terbuka merupakan sistem yang berhubung dan dipengaruhi oleh lingkungan luarnya dan menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk subsistem lainnya. Sedangkan sistem tertutup merupakan sistem yang tidak terpengaruh oleh lingkungan luarnya yang bekerja secara otomatis tanpa campur tangan dari pihak luar (Sutabri 2005:13)

#### e. Komputerisasi Sistem

Istilah Komputerisasi berbeda dengan komputerisasi sistem hal ini merujuk pada perbandingan kerja manusia dalam suatu sistem. Pada komputerisasi sistem memiliki 50% peran manusia dan 50% peran mesin sehingga peran manusia pada suatu sistem sangatlah penting. Sebagai contoh sistem penggajian. Sistem komputerisasi KTP(Kartu Tanda Penduduk). Selanjutnya untuk istilah komputerisasi perbandingan yang diberikan yaitu 10% untuk peran manusia dan 90% untuk peran mesin. Contoh dari sistem komputerisasi yaitu ATM (*Automatic Teller Machine*) (Sutabri. 2005:262).

#### f. Kualitas Sistem

Menurut Jogiyanto,(2016:12) Kualitas sistem bertujuan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri. Menurut DeLone dan McLean dalam

Sianturi (2017:27) Kualitas sistem terbagi atas 5(lima) indikator untuk mengukur suatu kualitas sistem yang terdapat dalam model kesuksesan sistem informasi,yaitu:

1. Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*)

Sistem informasi yang dapat dikatakan sebagai sistem yang berkualitas jika dirancang untuk memenuhi kemudahan dalam penggunaan sistem informasi tersebut. Perhatian dapat diukur berdasarkan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut yang hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem informasi,hal ini dikarenakan sistem informasi tersebut sederhana, mudah dipahami, dan mudah pengoperasiannya.

2. Keandalan sistem (*reliability*)

Keandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat menanggung kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

3. Kecepatan akses (*response time*)

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Response time juga dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam menelusur akan informasi yang dibutuhkan.

#### 4. Fleksibelitas sistem (*flexibility*)

Fleksibelitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang terkait dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

#### 5. Keamanan sistem (*security*)

Keamanan sistem dapat dilihat melalui program yang tidak dapat diubah-ubah oleh pengguna yang tidak bertanggung jawab dan juga program tidak dapat terhapus jika terdapat kesalahan dari pengguna.

### 7. Elektronik SAMSAT (e-SAMSAT)

Latar belakang dibuatnya Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (e-SAMSAT) adalah adanya Peraturan presiden nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. E-SAMSAT adalah alternatif layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Pembayaran SWDKLLJ (Asuransi Jasa Raharja), dan Pengesahan STNK Tahunan secara elektronik melalui Channel Bank (ATM dan Internet Banking). Pengesahan secara elektronik dan pengambilan STNK asli dapat ditukarkan dengan struk ATM tersebut ke kantor-kantor Samsat (<https://www.dipendajatim.go.id>). Tidak semua provinsi memiliki sistem e-SAMSAT, tergantung pada kebijakan masing-masing dinas pendapatan daerah. Untuk sementara ini sistem pembayaran pajak melalui e-samsat dapat ditemukan pada provinsi DKI Jakarta, Aceh, Sumatra Selatan, Jawa Barat Dan Jawa Timur.

#### a. Jenis Elektronik SAMSAT

SAMSAT *online* (daring) atau e-SAMSAT yang ada di Indonesia memiliki dua jenis, yaitu :

**1.) SAMSAT online yang menerapkan G2G.**

Government-to-Government (G2G): Memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi daring (*online*) antar departemen atau lembaga pemerintahan melalui basis data terintegrasi. SAMSAT online jenis ini sudah diimplementasikan di Jawa Barat, DKI Jakarta dan Banten. Layanan yang disediakan adalah samsat online tersebut sudah terintegrasi dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor, wajib pajak dapat membayar pajak di ketiga provinsi tersebut asal kendaraan harus terdaftar pada salah satu provinsi tersebut.

**2.) Elektronik SAMSAT yang menerapkan G2C.**

Government to Citizen atau Government-to-Customer (G2C) Penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat, Memungkinkan pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. E-samsat yang menerapkan G2C dapat memudahkan masyarakat berinteraksi langsung untuk memanfaatkan layanan yang disediakan oleh pemerintah. E-samsat Jatim adalah salah satu samsat yang menggunakan konsep G2C (<https://www.dipendajatim.go.id>).

**b. Syarat Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui e-SAMSAT**

Elektronik SAMSAT tidak mengakomodir semua transaksi yang dilakukan dengan menggunakan layanan unggulan e-SAMSAT. Syarat-syarat utama atau cakupan dalam fitur e-samsat adalah:

- 1.) Wajib Pajak dengan data kepemilikan kendaraan yang sesuai dengan data yang ada dalam Server Samsat dan Data Nasabah di Bank. (NIK di KTP = NIK di Samsat);
- 2.) Kendaraan tidak dalam status blokir kepemilikan (jual-beli);
- 3.) Wajib pajak memiliki nomor rekening dan fasilitas ATM BANK yang identitasnya sama dengan identitas pemilik kendaraan yang akan dibayar pajaknya;
- 4.) Berlaku pembayaran PKB tahunan dan pengesahan STNK tahunan;
- 5.) Kendaraan yang tidak memiliki tunggakan 1 tahun atau lebih;
- 6.) Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan yang bersamaan dengan penggantian STNK 5 tahun;
- 7.) Masa pajak yang dapat dibayarkan adalah 60 hari sebelum masa Jatuh Tempo.

### **c. Keunggulan e-SAMSAT**

Keunggulan e-samsat dibanding dengan pembayaran pajak sebelumnya adalah:

- 1.) Proses Identifikasi kepemilikan, Pembayaran Pajak Kendaraan, dan Pembayaran SWDKLLJ terjadi secara terintegrasi, cepat, dan akurat dengan memanfaatkan teknologi informasi;
- 2.) Wajib Pajak tidak perlu datang hadir dan menganti di Kantor Samsat;
- 3.) Struk bukti pembayaran dipersamakan dengan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD);
- 4.) Struk bukti pembayaran juga menjadi bukti bahwa telah dilaksanakan pengesahan STNK tahunan ( [http:// pajakonline.jakarta.go.id](http://pajakonline.jakarta.go.id)).

**d. Manfaat dari teknologi e-Samsat ini adalah:**

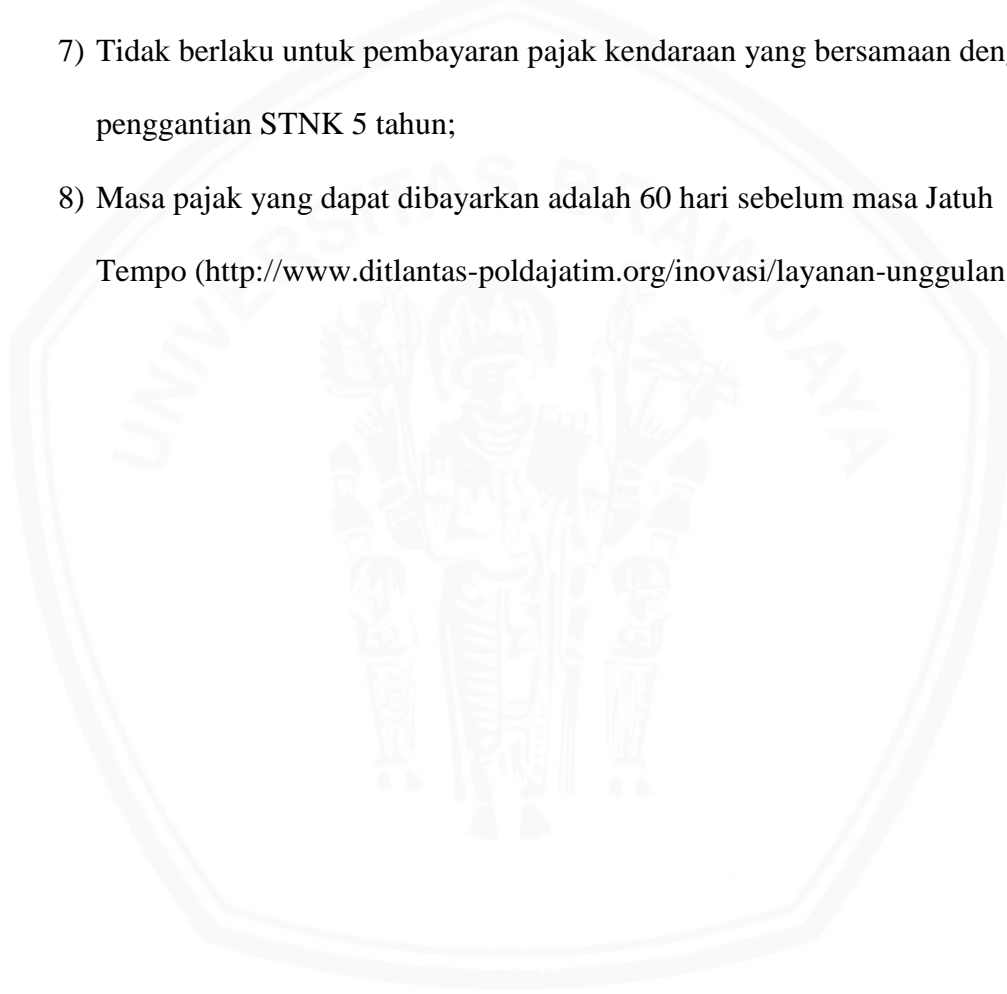
- 1.) Sederhana, yaitu prosedur pelayanan dilaksanakan, dan diakses karena dapat dilaksanakan pada mesin ATM maupun channel bank yang telah bekerjasama untuk melaksanakan penerimaan pembayaran e-samsat;
- 2.) Cepat, yaitu adanya kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan;
- 3.) Berkualitas dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik;
- 4.) Aman, yaitu proses dan produk pelayanan memberikan perlindungan, rasa aman, dan kepastian hukum;
- 5.) Efisien, yaitu Wajib Pajak tidak perlu antri dan hadir dikantor SAMSAT(  
[http:// pajakonline.jakarta.go.id](http://pajakonline.jakarta.go.id)).

**e. Syarat penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT**

Persyaratan layanan Unggulan e-SAMSAT sesuai dengan peraturan yang di tetapkan oleh Direktorat Lalulintas Polda Jawa Timur dalam Petunjuk Teknis Pelaksanaan Layanan Unggulan adalah sebagai berikut :

- 1) Wajib Pajak dengan data kepemilikan kendaraan yang sesuai dengan data yang ada dalam Server Samsat dan Data Nasabah di Bank(NIK di KTP = NIK di Samsat);
- 2) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Asli dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB);
- 3) Kendaraan tidak dalam status blokir data kepemilikan (jual-beli);

- 4) Wajib pajak memiliki nomor rekening dan fasilitas ATM BANK yang identitasnya sama dengan identitas pemilik kendaraan yang akan dibayar pajaknya;
- 5) Berlaku untuk pembayaran PKB tahunan dan pengesahan STNK tahunan;
- 6) Kendaraan yang tidak memiliki tunggakan 1 tahun atau lebih;
- 7) Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan yang bersamaan dengan penggantian STNK 5 tahun;
- 8) Masa pajak yang dapat dibayarkan adalah 60 hari sebelum masa Jatuh Tempo (<http://www.ditlantas-poldajatim.org/inovasi/layanan-unggulan>).







## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian adalah kegiatan untuk mencari, menemukan pengetahuan dari lapangan yang dapat dipertanggung jawabkan menurut kaidah-kaidah ilmiah, Suyanto (2011:1). Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Pengertian penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mencoba untuk memberikan gambaran secara sistematis tentang situasi, fenomena, layanan atau program, ataupun menyediakan informasi tentang, kondisi kehidupan suatu masyarakat serta situasi-situasi, sikap, pandangan, proses yang sedang berlangsung, pengaruh dari suatu fenomena, pengukuran cermat tentang fenomena dalam masyarakat (Widi, 2010:48). Tujuan utama penelitian deskriptif kualitatif adalah karena penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan layanan unggulan e- SAMSAT sebagai upaya pemerintah memberikan pelayanan yang lebih baik kepada Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor sehingga dapat menggambarkan pemahaman mengenai penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT atas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang.

#### **B. Fokus Penelitian**

Fokus Penelitian merupakan pedoman penelitian dalam menentukan masalah apa yang perlu untuk diteliti. Fokus penelitian ditetapkan agar tidak menimbulkan kebingungan dalam memverifikasi, mereduksi, dan menganalisis

data yang telah diperoleh di lapangan (Ghony dan Almanshur 2012:46). Berdasarkan dari uraian tersebut mengacu pada rumusan masalah, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Objek Pajak Pengguna Layanan Unggulan e-SAMSAT;
2. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Layanan Unggulan e-SAMSAT;
3. Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT atas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang.

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

Lokasi penelitian adalah suatu tempat yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam proses penelitian. Peneliti memilih Kota Malang sebagai lokasi penelitian, dengan pertimbangan bahwa Kota Malang adalah kota terbesar nomor dua di Jawa Timur setelah Kota Surabaya, serta Kota Malang merupakan kota pendidikan, perdagangan serta memiliki potensi besar dalam pariwisata. Kondisi ini membuat banyak masyarakat menggunakan kendaraan bermotor dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Penggunaan kendaraan bermotor di Kota Malang ini dapat memberikan peningkatan pada penerimaan Pajak Daerah khususnya berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Sedangkan situs penelitian adalah suatu tempat yang digunakan oleh peneliti untuk mendapat sumber data yang diperlukan dalam penelitian. Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Unit Pelaksana Teknis Daerah Kota Malang (UPTD Kota Malang) adalah situs yang dipilih oleh peneliti dikarenakan memiliki kewenangan dalam pemungutan PKB di Kota Malang serta pengelolaan penerimaan pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang

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

Penelitian yang dilakukan membutuhkan data-data yang dapat dijadikan acuan. Data yang diperoleh dapat berupa fakta -fakta ataupun angka yang dapat mendukung suatu penelitian. Berdasarkan sumber datanya, dalam penelitian ini data yang diperoleh adalah sebagai berikut :

##### **a. Data Primer**

Data penelitian yang diperoleh oleh peneliti secara langsung tanpa melalui perantara. Sumber data primer adalah sumber data yang diambil langsung tanpa perantara (Sugiyono, 2010:62). Sumber data dapat diperoleh dari sumber pertama melalui prosedur teknik pengumpulan data berupa wawancara dan observasi yang ditujukan kepada pejabat Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur UPTD Kota Malang yang berwenang dalam penelitian serta berhubungan langsung terhadap objek yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, informan yang menjadi sumber data primer adalah Kepala Dinas Pendapatan Daerah UPTD Kota Malang atau staf yang berkaitan langsung dengan e-SAMSAT yang berada di Kantor Dinas Pendapatan Daerah UPTD Kota Malang. Wawancara juga dilakukan peneliti kepada Wajib Pajak pengguna layanan unggulan e-SAMSAT yang berkaitan dengan objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

##### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, lewat dokumen. (Sugiyono,2010:68). Data sekunder yang dikumpulkan oleh peneliti adalah data berkala. Data berkala (time series) adalah data yang terkumpul dari waktu ke waktu untuk memberikan gambaran

perkembangan (Purhantara, 2010:79). Berdasarkan definisi tersebut maka sumber data sekunder berasal dari dokumen yang diberikan oleh Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Unit Pelaksana Teknis Dinas, Kota Malang pada periode 2013 sampai dengan data tahun 2017, website internet dan data-data yang mendukung data primer.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah suatu bagian dari rangkaian penelitian untuk memperoleh informasi atau data yang sesuai dengan fakta-fakta yang terjadi. Menurut (Susetyo dan Tarsidi,2010) data yang dikumpulkan dalam penelitian nanti berupa data verbal dan deskriptif. Data deskriptif yaitu data yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dan gambar yang diperoleh dari transkrip wawancara, catatan lapangan, foto, video, dan memo yang diperoleh dari subyek penelitian yang sedang diamati.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono,2010:218). Pertimbangan yang dimaksud adalah pertimbangan akan informan yang mengetahui tentang permasalahan penelitian sehingga memudahkan peneliti mendapat informasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Wawancara**

Merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik

tertentu (Sugiyono 2014:72). Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data bagi peneliti dalam mencari tahu hal-hal dari responden. Teknik wawancara digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dalam pengambilan data. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang dimana peneliti menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya (Sugiyono,2014:74). Peneliti sudah mempersiapkan daftar pertanyaan yang akan diajukan, kemudian menanyakan pertanyaan tersebut kepada informan, yakni kepada Kepala Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Unit Pelaksana Teknis daerah (UPTD) Kota Malang atau para staf yang berkaitan dengan bidang atau bagian e-SAMSAT.

## **2. Dokumentasi**

Teknik dokumentasi digunakan sebagai pelengkap teknik sebelumnya, yaitu wawancara. Hasil penelitian dari wawancara akan dapat lebih dipercaya apabila didukung oleh adanya dokumen-dokumen yang memiliki kredibilitas yang tinggi. Sehingga, dokumentasi ini ialah teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mempelajari dokumen-dokumen atau catatan masa lalu yang diperlukan untuk diteliti lebih lanjut dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Penelitian dapat mengumpulkan dokumen terkait dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan untuk menggali atau mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian (Suyanto, 2011:59). Dalam mendapatkan data atau informasi harus dilakukan dengan benar dan

sungguh-sungguh agar data yang didapatkan sesuai dengan penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara adalah daftar pertanyaan yang akan diajukan pada saat melakukan penelitian kepada pihak-pihak yang berwenang. Pada penelitian ini tidak menggunakan pedoman secara langsung serta sistematis karena wawancara bersifat tidak terstruktur.

2. Pedoman Dokumentasi

Pedoman dokumentasi adalah suatu alat bantu yang dalam penelitian berupa laporan kinerja tahun 2015 yang diambil langsung dari Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD Kota Malang). Data-data tersebut kemudian di analisis dan ditarik kesimpulan.

### **G. Analisis Data**

Sugiyono menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat di informasikan (2008:244). Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Analisis Objek Pengguna Layanan Unggulan e-SAMSAT

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui tingkat objek pajak kendaraan bermotor yang menggunakan layanan unggulan e-SAMSAT untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dibandingkan dengan layanan unggulan



lainnya. Sehingga akan diketahui jumlah objek pajak pengguna layanan unggulan e-SAMSAT pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang.

## 2. Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Layanan Unggulan e-SAMSAT

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor yang menggunakan layanan untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dibandingkan dengan layanan unggulan lainnya. Sehingga akan diketahui jumlah penerimaan PKB melalui layanan unggulan e-SAMSAT pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang.

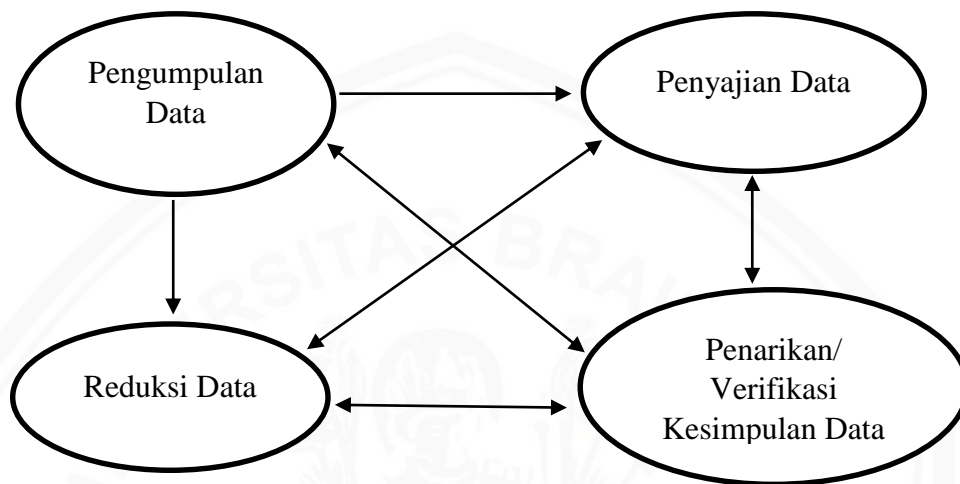
## 3. Analisis Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT atas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang. Analisis ini digunakan untuk mengetahui perbedaan persyaratan pelayanan serta prosedur pelayanan pembayaran PKB pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang dengan persyaratan dan prosedur pelayanan pembayaran PKB pada layanan unggulan e-SAMSAT.

## 4. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan maupun menyajikan data yang diperoleh dari instansi dengan memberikan gambaran umum menurut apa yang ada sesuai dengan kenyataan pada saat penelitian. Hal yang dilakukan dengan menggunakan analisis kendala dan upaya Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang dalam penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Analisa data kualitatif menggunakan langkah-langkah yang dikemukakan oleh Miles dan Hiberman. Gambar berikut ini akan menunjukkan model analisis data menurut Miles dan Hiberman.



**Gambar 1. Model Analisis Interaktif: Miles dan Huberman**

Sumber: Ghony dan Almanshur, 2014:308

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap awal bagi peneliti sebelum menarik kesimpulan dalam sebuah penelitian. Pengumpulan data dilakukan sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian agar data yang dikumpulkan dapat diolah menjadi kesimpulan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Setelah mendapatkan data yang cukup untuk diproses dan di analisis.

### 2. Reduksi Data

Merupakan proses seleksi data yang proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang diperoleh menjadi satu bentuk tulisan, yang akan di

analisis. Data diperoleh dari lokasi penelitian yang dikumpulkan dari hasil proses pengumpulan data baik itu wawancara maupun dokumentasi lalu dipilih data yang relevan serta di fokuskan pada data yang penting untuk menjawab rumusan masalah.

### 3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan mengolah data setengah jadi yang sudah seragam dalam bentuk tulisan dan sudah memiliki alur tema yang jelas kedalam matriks kategori sesuai dengan tema-tema yang telah di kelompokkan kedalam bentuk sederhana yaitu sub tema lalu memberikan kode dari sub tema tersebut sesuai dengan wawancara yang telah dilakukan.

### 4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah tahapan akhir. Kesimpulan menjurus pada jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan dan mengungkap “*what*” dan “*how*” dari temuan penelitian tersebut. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT atas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang. Analisis ini dilakukan dengan mengumpulkan data-data, kemudian dilakukan analisis data yang diperoleh dari Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur UPTD Kota Malang untuk mengoptimalkan penggunaan Layanan e-SAMSAT oleh Wajib Pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kota Malang

Kota Malang adalah sebuah kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota ini terletak 90 km sebelah selatan Surabaya yang menjadi Ibu kota Provinsi Jawa Timur, serta merupakan salah satu kota terbesar di Jawa Timur. Kota Malang berada dataran tinggi membuat kota ini mempunyai cuaca yang sejuk. Seluruh wilayah Kota Malang berbatasan langsung dengan Kabupaten Malan. Luas wilayah Kota Malang adalah 252,10 km<sup>2</sup>. Bersama dengan Kota Batu dan Kabupaten Malang, Kota Malang merupakan bagian dari kesatuan wilayah yang disebut Malang Raya (Wilayah Metropolitan Malang). Wilayah Malang Raya dikenal sebagai salah satu daerah tujuan wisata utama di Indonesia.

Kota Malang juga dikenal sebagai kota pendidikan, serta juga memiliki beberapa julukan yang diberikan. Kota Malang dikenal sebagai salah satu kota tujuan pendidikan terkemuka di Indonesia karena banyak universitas dan politeknik negeri maupun swasta yang bertempat di Kota Malang, beberapa universitas yang ada di Kota Malang terdiri dari Universitas Brawijya (UB), Universitas Negeri Malang (UM), UIN Maulana Maliki Ibrahim Malang dan Politeknik Negeri Malang (POLINEMA). Sebutan lain dari Kota Malang adalah Kota Bunga, dikarenakan dahulu Malang dinilai sangat indah dengan

banyak pohon-pohon dan bunga yang berkembang dengan indah dan. Malang juga di juluki sebagai *Paris Van East Java* karena keindahan kotanya bagaikan kota Paris di Negara Prancis, yang terletak di timur Jawa.

#### **a) Sejarah Kota Malang**

Kota Malang seperti kota-kota lain di Indonesia pada umumnya baru tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintahan kolonial Belanda. Fasilitas umum direncanakan sedemikian rupa agar memenuhi kebutuhan warga Belanda yang tinggal di Kota Malang. Wilayah pemukiman di Kota Malang dibedakan berdasarkan latar belakang masyarakatnya, karena dahulu pembangunan dilakukan pada zaman kolonial Belanda maka daerah untuk warga Belanda lebih diutamakan dipusat kota dibandingkan dengan masyarakat pribumi yang bermukim di daerah pinggiran kota. Bekas kebijakan terdahulu masih dapat terlihat di seputar jalan Ijen Boulevard yang dikenal sebagai salah satu jalan utama di Kota Malang ini masih ada bangunan dengan arsitektur Belanda yang bernuansa Eropa. Kota Malang memiliki sejarah dalam sistem pemerintahannya, mulai dari awal terbentuknya kota, yaitu :

- i. Malang merupakan sebuah kerajaan yang berpusat di wilayah Dinoyo, dengan rajanya yang bernama Gajayana.
- ii. Tahun 1767 kompeni memasuki Kota
- iii. Tahun 1821 kedudukan pemerintah Belanda di pusatkan disekitar kali Brantas.
- iv. Tahun 1882 rumah-rumah dibagian barat Kota didirikan dan alun-alun kota dibangun.

- v. 1 April 1914 Malang ditetapkan sebagai Kotapraja.
- vi. 8 Maret 1942 Malang diduduki Jepang.
- vii. 21 September 1945 Malang masuk wilayah Republik Indonesia.
- viii. 1 Januari 2001 menjadi Pemerintahan Kota Malang.

### b) Letak Geografis

Kota Malang yang terletak pada ketinggian 440 - 667 meter di atas permukaan laut, dikelilingi wilayah Kabupaten Malang dan disebelah barat berbatasan dengan Kota Batu. Terletak pada  $07^{\circ} 46'48''$  -  $08^{\circ}46'42''$  Lintang Selatan dan  $112^{\circ}31'42''$  -  $112^{\circ}48'48''$  Bujur Timur, dengan luas wilayah  $110,16 \text{ km}^2$  dengan batas-batas sebagai berikut :



**Gambar 2**  
**Peta Kota Malang**

(Sumber: *malangkota.go.id*) 2010

1. Sebelah Utara : Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karang Ploso, Kabupaten Malang.
2. Sebelah Selatan : Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji, Kabupaten



Malang.

3. Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten

Malang.

4. Sebelah Timur : Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten

Malang.

Serta dikelilingi gunung-gunung :

1. Disebelah Utara : Gunung Arjuno

2. Disebelah Selatan : Gunung Kelud

3. Disebelah Barat : Gunung Kawi dan Gunung Panderman

4. Disebelah Timur : Gunung Semeru.

Kota Malang terdiri dari 57 kelurahan dan 5 (lima) Kecamatan yaitu :

1. Kedungkandang

2. Klojen

3. Blimbing

4. Lowokwaru

5. Sukun.

### **c) Penduduk dan Sosiologi**

Kota Malang memiliki luas 110,06 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk per tahun 2012 sebesar 817.588 jiwa tersebar di 5 (lima) kecamatan. Tingkat kepadatan penduduk kota rata-rata mencapai 8.461 jiwa per km<sup>2</sup>. Kepadatan penduduk tertinggi berada di Kecamatan sukun yang mencapai 179.213 jiwa, sedangkan tingkat kepadatan penduduk terendah yang mencapai 132.339 jiwa pada kecamatan klojen. Masyarakat Malang terkenal sebagai masyarakat yang



religius, dinamis, suka bekerja keras, lugas dan bangga akan identitasnya sebagai warga malang, atau yang biasa disebut Arek Malang, (AREMA). Komposisi penduduk asli berasal dari berbagai suku terutama suku Jawa, Madura, Arab, dan Tionghoa. Masyarakat malang sebagian besar adalah pemeluk agama Islam, kemudian Kristen, Katolik, Budha, dan Hindu. Bahasa yang digunakan oleh warga Kota Malang adalah Bahasa Indonesia sebagai bahasa utama, sedangkan dalam keseharian cenderung lebih menggunakan bahasa daerah yaitu Bahasa Jawa Timuran.

Kota Malang dihuni oleh warga pendatang yang sedang mengadu nasib dari daerah asalnya, kebanyakan pendatang dikota malag adalah pedagang, pekerja, dan pelajar/ mahasiswa yang menetap dalam kurun waktu tertentu dan setelah selesai, kembali ke daerah asalnya. Untuk pekerja kebanyakan berasal dari daerah sekitar kota Malang sedangkan untuk pelajar atau mahasiswa, banyak berasal dari luar Jawa Timur seperti : DKI Jakarta, Sumatra, Kalimantan dan dari daerah Indonesia bagian Timur (Nusa Tenggara Timur, Maluku, dan Papua)

#### **d) Kota Malang Sebagai Kota Pendidikan**

Kota Malang menjadi salah satu kota pelajar di Indonesia, hal ini dikarenakan kota malang dipenuhi oleh sekolah-sekolah, perguruan tinggi, serta lembaga pendidikan non formal seperti tempat khursus bahasa, keterampilan serta lainnya. Hal ini sejalan dengan semangat pemerintah kota Malang dalam visi dan misi pendidika kota malang yaitu, menjalin mitra dengan lembaga-lebaga perguruan tinggi, baik dalam bentuk pengkajian,

pengembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi maupun dalam pengembangan kualitas masyarakat Kota Malang pada umumnya, serta meningkatkan fasilitas umum sebagai penunjang kegiatan pendidikan di Kota Malang, seperti angkutan umum, pelayanan kesehatan, tempat hiburan dan lain sebagainya.

**e) Kota Malang Sebagai Kota Industri**

Kota Malang sudah sejak dahulu terkenal sebagai kota Industri, terutama Industri rokok kreteknya. Krisis ekonomi tahun 1998 berdampak juga terhadap industri di Kota Malang. Industri kecil dan menengah masih memerlukan bimbingan dalam hal peningkatan mutu, teknis dan penanaman modal untuk mempercepat pemulihan pembangunan ekonomi yang berbasis pada ekonomi kerakyatan. Sedangkan untuk industri besar masih membutuhkan wadah yang cukup besar untuk meningkatkan produktivitas dan mendukung Kota Malang.

**f) Kota Malang Sebagai Kota Pariwisata**

Kota Malang memiliki potensi besar dalam sektor pariwisata, yaitu pemandangan alam yang indah serta udara sejuk, teduh dan asri dan bangunan – bangunan kuno yang menjadi saksi sejarah zaman kolonial Belanda. Kota Malang layak menjadi kota tujuan wisata bagi wisatawan dalam negeri maupun mancanegara. Berbagai objek wisata menarik yang menjadi tujuan wisata baik objek wisata moderen maupun tradisional. Objek wisata moderen di Kota Malang terdiri dari berbagai macam pusat perbelanjaan Malang Town Squer (MATOS), Mall Olympic Garden (MOG), serta pusat kebutuhan elektronik yaitu Palza Dieng dan Malang Plaza, untuk wisata tradisionalnya terdiri dari

berbagai ragam tujuan wisata terdiri dari Museum Brawijaya, Candi Kidal, serta beragam acara yaitu Festival Malang Tempo Dulu, dan juga Festival Bunga.

Ekonomi globalisasi saat ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas sehingga mampu bersaing dalam peningkatan ekonomi. Pariwisata menjadi salah satu usaha pemerintah Kota Malang untuk terus meningkatkan perekonomian serta nama baik Kota Malang di dalam negeri maupun Internasional. Upaya yang dilakukan yaitu membenahi sarana dan prasarana yang ada di kota malang, serta berhubungan langsung dengan kota tetangga demi tercapainya kemudahan masyarakat untuk berwisata serta demi kenyamanan masyarakat Kota Malang.

## **2. Gambaran Dinas Pendapatan Provinsi (UPTD) Kota Malang.**

Pemerintah Jawa Timur dalam pelaksanaan penghimpunan pajak daerah dan retribusi daerah di lakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah (DIPENDA) Provinsi Jawa Timur, Jalan Manyarkertoajo nomor 1, Kota Surabaya. Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur juga memudahkan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dan retribusi daerah dengan menempatkan Kantor Pelayanan Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur di setiap kota dan kabupaten yang ada di Jawa Timur.

Malang Raya adalah daerah di Provinsi Jawa Timur yang menjadi daerah pemungutan pajak daerah untuk UPTD Kota Malang bertanggung jawab pada Kota Malang. Daerah pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di wilayah Kota Malang dibagi kedalam 5 kecamatan yaitu : Kecamatan Klojen, Kecamatan

Sukun, Kecamatan Lowokwaru, Kecamatan Belimbing, Kecamatan Kedungkandang.

UPTD Kota Malang mempunyai tugas di bidang pendapatan daerah untuk menjalankan dan mensosialisasikan kebijakan yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah dan Peraturan Gubernur kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat menerima, ikut berpartisipasi dalam menyukseskan program-program pemerintah yang telah ditetapkan serta mewujudkan pelayanan publik yang baik terpercaya dan transparan. Pelaksanaan kegiatan teknis UPTD Kota Malang di pimpin oleh Kepala UPTD yang bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. UPTD Kota Malang juga bekerja sama dengan Kantor SAMSAT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur UPTD Kota Malang, memiliki motto "*Kepuasan wajib pajak merupakan tujuan utama kami*" serta memiliki visi "*Terwujudnya pelayanan prima sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat*" dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat Kota Malang Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Memiliki misi yaitu :

1. Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.
2. Meningkatkan keamanan dan keselamatan pemilik kendaraan bermotor.
3. Meningkatkan pendapatan daerah dan negara.

**a) Tugas dan Fungsi Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur (UPTD)**

**Kota Malang.**

UPTD Pendapatan Provinsi Jawa Timur, Kota Malang yang mempunyai tugas untuk menghimpun dana dari wajib pajak kendaraan

bermotor yang berada di Kota Malang, serta mewujudkan pelayanan publik yang baik, terpercaya dan transparan. Dasar hukum pelaksanaan tugas pokok dan fungsi seluruhnya di jelaskan dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 19 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur. Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan tata kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur yaitu sebagai berikut :

1. Kedudukan

UPT Dinas Pendapatan merupakan UPT yang melaksanakan tugas-tugas teknis operasional di lapangan.

2. Tugas Pokok

UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang teknis operasional pemungutan pendapatan daerah, ketatausahaan serta pelayanan kepada masyarakat.

3. Fungsi

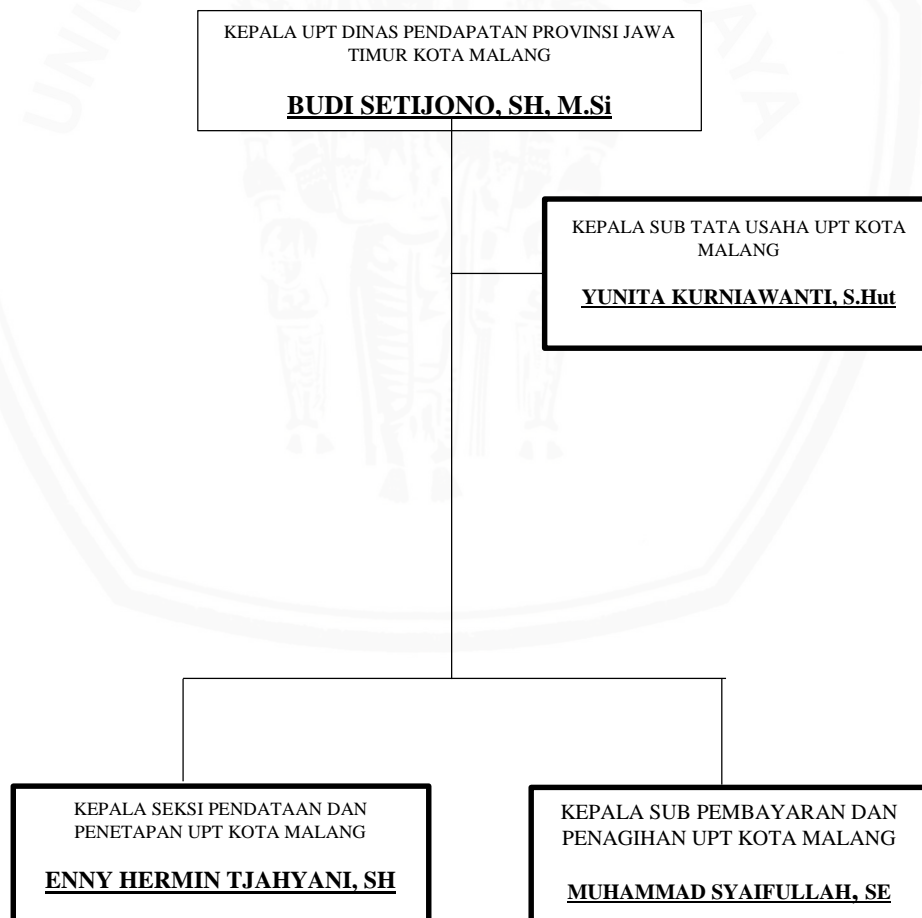
Dalam melaksanakan tugas UPT Dinas Pendapatan menyelenggarakan fungsi Pelaksanaan kegiatan teknis operasional pemungutan Pendapatan Asli Daerah, Pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di Kantor Bersama SAMSAT, Pelaksana koordinasi dengan Instansi terkait pada Kantor Bersama SAMSAT, Pelaksanaan koordinasi dengan Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota terkait dengan pemungutan Pendapatan Asli Daerah,

pelaksanaan tugas-tugas ketatausahaan, pelaksanaan pelayanan masyarakat.

Fungsi umum sebagai berikut:

- i. Pelaksanaan kegiatan teknis operasional pemungutan Pendapatan Asli Daerah
- ii. Pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor (PKB&BBNKB) di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang
- iii. Pelaksanaan kordinasi dengan instansi terkait dengan Kantor Bersama SAMSAT (Bersama Porli dan Jasa Raharja)
- iv. Pelaksanaan Kordinasi dengan pemerintah daerah kabupaten/kota terkait dengan pengumutan Pendapatan Asli Daerah (PAD);
- v. Pelaksanaan tugas-tugas ketatausahaan;
- vi. Pelaksanaan tugas tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

**b) Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur (UPTD) Kota Malang.**



**Gambar 3. Struktur UPTD Kota Malang**

(Sumber: Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kota Malang Tahun Tahun 2018)

**c) Wilayah Pemungutan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur (UPTD) Kota Malang**

Secara Geografis Kota Malang mempunyai potensi wilayah pungutan dengan luas 110,16 km<sup>2</sup>. Wilayah pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur secara undang-undang, yang terdiri dari 5 kecamatan dan 57 kelurahan yaitu :

1) Kecamatan Klojen

Dengan luas wilayah 8,93 km<sup>2</sup>, terdiri dari 11 kelurahan yang menjadi jantung kota serta sentra Perkantoran dan Bisnis /atau Perdagangan.

2) Kecamatan Blimbing

Dengan luas wilayah 17.77 km<sup>2</sup>, terdiri dari 11 kelurahan yang merupakan wilayah Industri, Perdagangan dan Pertanian serta Pendidikan.

3) Kecamatan Lowokwaru

Dengan luas 22,60 km<sup>2</sup> terdiri dari 12 kelurahan yang merupakan wilayah Pendidikan, Pertanian, Industri dan Perdagangan.

4) Kecamatan Sukun

Dengan luas 20,97 km<sup>2</sup> terdiri dari 12 kelurahan yang merupakan wilayah Industri dan Perdagangan

5) Kecamatan Kedung Kandang

Dengan luas 39,89 km<sup>2</sup> terdiri dari 12 kelurahan yang merupakan wilayah pengembangan Kota Malang untuk setra Perkantoran Pemeritahan, Industri dan sentra Agrobisnis.



**d) Tempat Pemungutan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur (UPTD) Kota Malang**

**1. Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang**

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan Lembaga pelayanan publik yang lahir pada tahun 1976 dengan Surat Keputusan Bersama Tiga Menteri, yaitu : Menteri Pertahanan dan Keamanan/Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri. Eksistensi lembaga ini telah berusia tiga dasawarsa, sehingga dapat dikatakan bahwa SAMSAT merupakan Lembaga pelayanan publik tertua di Indonesia yang menggunakan sistem satu atap. Pada era otonomi daerah dan desentralisasi daerah seperti sekarang ini, maka Lembaga pelayanan SAMSAT dapat dikatakan sebagai inspirator dan innovator reformasi pelayanan publik di Indonesia.

Lembaga pelayanan SAMSAT merupakan sistem kerjasama secara terpadu antara kepolisian Daerah (POLDA), Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur (Dipenda Jatim) dan PT Jasa Raharja (Persero). Adapun kewenangan masing-masing adalah sebagai berikut:

**a. Kepolisian Daerah (POLDA)**

Kewenangan diserahkan kepada Kasat Lantas Polresta Malang untuk wilayah Kota Malang untuk bertanggung jawab terhadap identifikasi kendaraan bermotor, penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, pemeliharaan dan pengamanan kendaraan bermotor.

**b. Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur (UPTD) Kota Malang**

Bertanggung jawab terhadap berjalannya sistem dan prosedur pelayanan serta penetapan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)

c. Kepala Perwakilan PT Jasa Raharja (Persero) Malang

Bertanggung jawab dalam pemungutan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)

Jenis-Jenis Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang:

- a. Pengesahan Kendaraan Baru;
- b. Pengesahan STNK 1 Tahun;
- c. Pengesahan STNK 5 Tahun;
- d. Mutasi masuk;
- e. Mutasi keluar.

Berbagai macam jenis layanan yang diberikan oleh SAMSAT masih diperlukan perbaikan sistem dan prosedur layanan yang merupakan tuntutan masyarakat yang mendambakan pelayanan publik yang prima dan berkualitas untuk memenuhi tuntutan tersebut, SAMSAT memberikan berbagai macam program layanan unggulan yang berorientasi kepada masyarakat, berikut beberapa layanan unggulan SAMSAT Kota Malang:

a. Kantor Bersama Samsat Malang Kota (Samsat Drive Thru)

Merupakan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ serta pengesahaan STNK yang memungkinkan Wajib Pajak dalam melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor.

b. Samsat *Corner*

Merupakan layanan pengesahaan STNK, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ yang berada di pusat perbelanjaan.

c. *Samsat Payment Point*

Merupakan layanan pengesahaan STNK, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ yang berlokasi di tempat-tempat keramaian.

d. *Samsat Keliling*

Merupakan layanan pengesahaan STNK, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ dengan menggunakan Kendaraan Bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lain

e. *e-SAMSAT*

Merupakan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang menggunakan sistem elektronik perbankan.

## B. Penyajian Data

### 1. Objek Pajak Pengguna Layanan Unggulan e-SAMSAT

Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang membagi kendaraan bermotor kedalam 2 bagian yaitu kendaraan roda 2 (dua) dan kendaraan roda 4 (empat). Beragamnya jenis kendaraan bermotor membuat masyarakat menginginkan kendaraan yang baru sehingga membuat masyarakat mempunyai lebih dari satu kendaraan, hal ini juga yang membuat kendaraan bermotor selalu meningkat setiap tahunnya. Berikut jumlah objek pajak kendaraan bermotor di Kota Malang:

Tabel 5 Objek Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang

Tahun	Objek PKB Roda 2 (Dua)	Objek PKB Roda 4 (Empat)	Jumlah Objek Pajak
2014	341.598	91.678	433.276
2015	352.954	95.557	448.511
2016	359.593	99.356	458.949
2017	362.759	103.824	466.583

Sumber: UPTD Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Kota Malang Tahun (2018).

Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang pada tahun 2014 hingga tahun 2017 memiliki berbagai layanan unggulan seperti mobil keliling, *Payment Point*, *Drive Thru*, *Samsat Corner*, dan layanan e-SAMSAT yang dikelola oleh Dinas Pendapat Daerah Provinsi Jawa Timur Unit Pelaksana Teknis Dinas (Dipenda Prov Jatim UPTD) Kota Malang pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang, sebagai bentuk layanan yang memberi kemudahan dalam proses pembayaran kewajiban perpajakan yakni atas Pajak Kendaraan Beromotor di Kota Malang adalah sebagai berikut:

Tabel 6 Objek Pajak Pengguna Layanan Unggulan SAMSAT Kota Malang.

Tahun	Layanan Unggulan KB SAMSAT Kota Malang				
	Mobil Keliling	<i>Payment Point</i>	<i>Drive Thru</i>	<i>SAMSAT Corner</i>	e-SAMSAT
2014	42.993	67.744	45.119	102.704	490
2015	59.735	73.275	47.555	95.789	473
2016	68.127	62.895	59.728	106.514	228
2017	74.605	60.788	50.270	108.787	1.143

Sumber: UPTD Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Kota Malang Tahun (2018).

## 2. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Layanan Unggulan e-SAMSAT Kota Malang

Bentuk layanan unggulan yang terdapat di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang salah satunya adalah e-SAMSAT, yang telah digunakan untuk kegiatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang, dimana penggunaan efektif sejak tahun 2014. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan e-SAMSAT pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang adalah sebagai berikut :

Tabel 7 Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Unggulan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang.

Tahun	Layanan Unggulan KB SAMSAT Kota Malang				
	Mobil Keliling	<i>Payment Point</i>	<i>Drive Thru</i>	SAMSAT Corner	e-SAMSAT
2014	16.754.478.424	25.018.759.786	18.282.339.010	53.803.439.895	328.309.050
2015	26.079.463.200	31.879.573.356	18.504.775.450	60.689.222.887	274.559.150
2016	29.863.764.950	25.091.646.312	21.968.630.974	60.825.982.486	203.833.000
2017	33.904.918.100	26.017.527.942	18.308.352.841	64.657.244.168	890.835.300

Sumber: UPTD Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Kota Malang Tahun (2018).

### 3. Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT atas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang.

#### a. Syarat Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sebelum adanya layanan unggulan e-SAMSAT dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang. Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang telah menetapkan persyaratan bagi masyarakat yang akan membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor di antaranya :

##### 1). Identitas diri

- a). Bagi Perorangan adalah melengkapi data diri dengan KTP/KTA (bagi anggota TNI dan POLRI)
- b). Bagi Badan Hukum menyertakan salinan akte pendirian keterangan domisili dan surat kuasa bermaterai.
- c). Bagi Instansi Pemerintah menyertakan surat tugas atau surat kuasa bermaterai ditandatangani pimpinan serta di cap sesuai instansi.

- 2). Mengisi Surat Pendataan dan Pendaftaran Kendaraan Bermotor (SPPKB)
- 3). Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Asli
- 4). Bukti pelunasan pajak tahun terakhir
- 5). Map Pendaftaran

Sedangkan persyaratan layanan unggulan e-SAMSAT dalam laman [www.ditlantas-poldajatim.org](http://www.ditlantas-poldajatim.org) tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Layanan Unggulan e-SAMSAT Kota Malang adalah sebagai berikut :

- 1) Wajib Pajak dengan data kepemilikan kendaraan yang sesuai dengan data yang ada dalam Server Samsat dan Data Nasabah di Bank. (NIK di KTP = NIK di Samsat)
- 2) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Asli dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)
- 3) Kendaraan tidak dalam status blokir polisi / blokir data kepemilikan (jual-beli).
- 4) Wajib pajak memiliki nomor rekening dan fasilitas ATM BANK yang identitasnya sama dengan identitas pemilik kendaraan yang akan dibayar pajaknya.
- 5) Berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan tahunan dan pengesahan STNK tahunan.
- 6) Kendaraan yang tidak memiliki tunggakan 1 tahun atau lebih.
- 7) Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan yang bersamaan dengan penggantian STNK 5 tahun.

8) Masa pajak yang dapat dibayarkan adalah 60 hari sebelum masa Jatuh Tempo.

Peneliti juga menggali informasi mengenai persyaratan layanan unggulan e-SAMSAT dari petugas UPTD Dispenda Jawa Timur (Jatim) Kota Malang yang bertanggung jawab terkait layanan unggulan e-SAMSAT, berikut :

“Persyaratan pelayanan pada layanan e-SAMSAT telah ditetapkan berdasarkan keputusan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur. Sesuai dengan keputusan yang telah ditetapkan untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor menggunakan layanan e-SAMSAT WP (Wajib Pajak) harus mengikuti persyaratan diantaranya tidak menunggak pajak lebih dari 1 tahun serta WP mempunyai nama yang sama dengan rekening bank serta STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan)”  
(Wawancara kepada Bapak SL sebagai Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB pada tanggal 20 November 2017 pukul 08:15).

Mengenai persyaratan layanan unggulan e-SAMSAT berikut tanggapan dari Wajib Pajak pengguna layanan e-SAMSAT untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang :

“Persyaratan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan menggunakan layanan unggulan e-SAMSAT lebih mudah tidak merepotkan dibandingkan dengan pembayaran secara langsung apabila ketentuan sesuai dengan syarat yang berlaku. Pembayaran hanya tinggal mengisi data diri di laman e-SAMSAT ([esamsat.jatimprov.go.id](http://esamsat.jatimprov.go.id)) lalu muncul jumlah pajak yang terutang setelah itu langsung ke ATM Bank Jatim (Anjungan Tunai Mandiri Bank Jawa Timur) terdekat”  
(Wawancara kepada Bapak ZE (Wiraswasta) pada 20 November 2017 pukul 10.23).

“Syarat Pembayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui e-SAMSAT sebenarnya mudah mas, yang penting sesuai syarat nya saja, nama rekening yang sama dengan STNK harus sama kalo beda nggak bisa diproses”  
(Wawancara kepada Bapak AA (Swasta) pada 20 November 2017 pukul 14:05).



“Untuk Persyaratan saya rasa mudah karna tidak harus datang langsung ,cukup mengisi formulir di internet bisa langsung ketahuan pajaknya serta bisa dibayar langsung ke Bank Jatim(Jawa Timur) terdekat, kurangnya sosialisasi serta baru pertama kali jadi masih bingung diawal”.  
(Wawancara kepada Bapak AL (Pengusaha) pada tanggal 28 November 2017 pukul 09:45)

#### **b. Peningkatan Prosedur Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT**

Penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor cenderung lebih baik dalam hal kemudahan layanan untuk Wajib Pajak dibandingkan harus datang langsung ke Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang. Prosedur dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang melewati 4 loket dalam proses pembayaran. Prosedur pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan sebagai berikut :

- 1) Wajib Pajak datang dengan persyaratan lengkap;
- 2) Loker Formulir;

Pengambilan formulir pendaftaran kendaraan bermotor serta mengisi formulir sesuai data pada Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK)

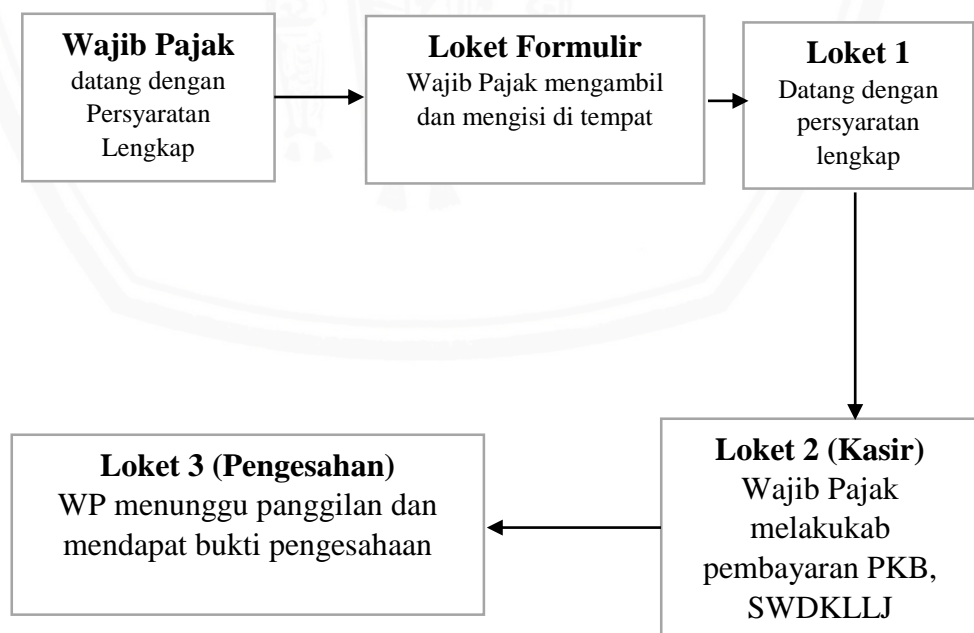
- 3) Loker 1 (Pendaftaran);
  - a. Wajib pajak menyerahkan formulir SPPKB yang telah dilengkapi dengan persyaratan lengkap kepada petugas untuk dilakukan pendaftaran.
  - b. Wajib Pajak menunggu panggilan untuk diberikan slip pembayaran
- 4) Loker 2 (Kasir)

- a. Petugas menetapkan jumlah besaran pajak yang harus dibayar, SWDKLLJ, serta denda administrasi
- b. Wajib Pajak melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sesuai dengan nominal yang telah ditetapkan oleh petugas.

#### 5) Loker 3 (Pengesahan dan Pengambilan)

Wajib Pajak yang telah melakukan pembayaran menunggu dipanggil, lalu menunjukkan bukti pembayaran Pajak kendaraan Bermotor untuk mengambil surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang telah disahkan oleh petugas pengesahan.

Alur Prosedur pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap tahun melalui Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 4. Prosedur Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang**

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang (2017)

Prosedur penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap tahun melalui sebagai berikut:

- 1.) Wajib Pajak (WP) dapat membuka terlebih dahulu dengan mengakses [www.esamsat.jatimprov.go.id](http://www.esamsat.jatimprov.go.id).

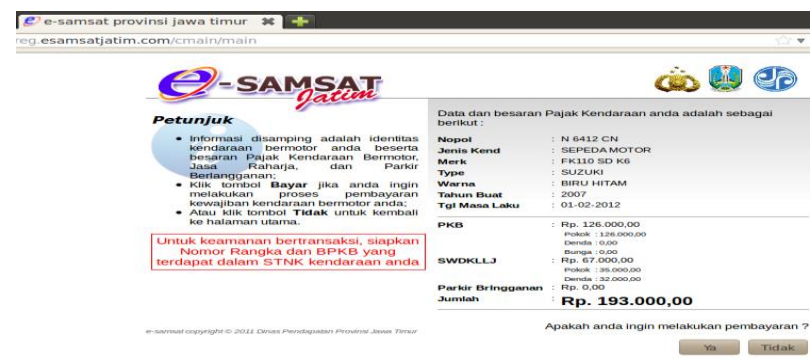


**Gambar 5. Halaman Utama Layanan Unggulan e-SAMSAT**  
Sumber : [esamsat.jatimprov.go.id](http://esamsat.jatimprov.go.id).

- 2.) Wajib Pajak mengisi data-data yang dibutuhkan berupa lokasi kendaraan dan SAMSAT terdaftar serta Nomor Polisi Kendaraan Bermotor.

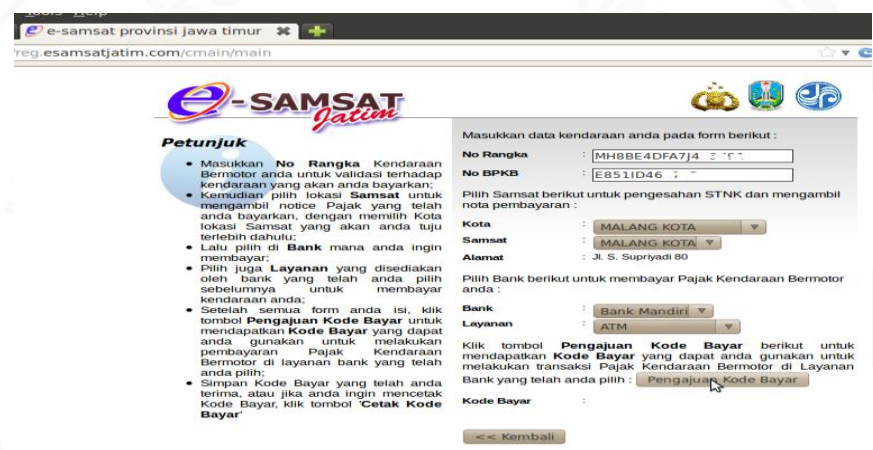
**Gambar 6. Layanan Unggulan e-SAMSAT (Langkah 2)**  
Sumber : [esamsat.jatimprov.go.id](http://esamsat.jatimprov.go.id).

- 3.) Setelah selesai akan muncul tampilan informasi pembayaran PKB yang harus dibayar



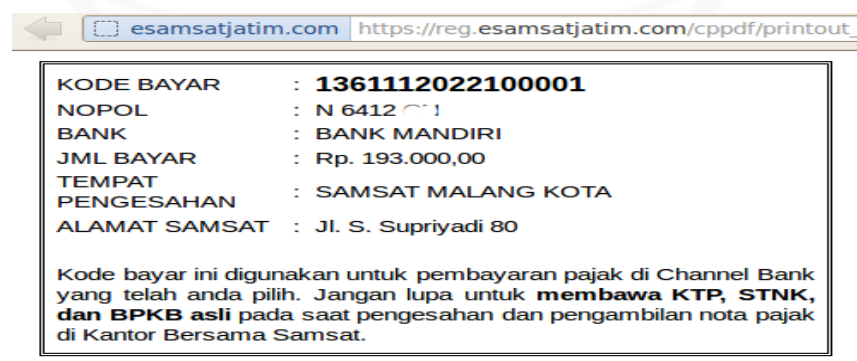
Gambar 7. Layanan Unggulan e-SAMSAT (Langkah 3)  
Sumber : esamsat.jatimprov.go.id.

4.) Masukkan Nomor Rangka & Nomor BPKB dan Pilih Samsat untuk pengesahan STNK dan Pilih Bank sebagai tempat pembayaran.



Gambar 8. Layanan Unggulan e-SAMSAT (Langkah 4)  
Sumber : esamsat.jatimprov.go.id.

5.) WP akan mendapatkan kode booking pembayaran (Kode Bayar)



Gambar 9. Layanan Unggulan e-SAMSAT (Langkah 5)  
Sumber : esamsat.jatimprov.go.id.



Wajib Pajak yang telah mendapat kode pembayaran (Kode Bayar) bisa langsung digunakan pembayaran di ATM bank atau teller Bank Jatim. Setelah selesai membayar, Wajib Pajak akan mendapatkan bukti bayar yang bisa digunakan untuk melakukan pengesahan STNK dan pencetakan *Notice* PKB di lokasi samsat yang telah di pilih sebelumnya dengan membawa BPKB, STNK dan KTP Asli maksimal 14 hari setelah transaksi pembayaran dilakukan.

Peneliti juga menggali informasi mengenai prosedur layanan unggulan e-SAMSAT dari petugas UPTD Dispenda Jawa Timur (Jatim) Kota Malang yang bertanggung jawab terkait layanan unggulan e-SAMSAT, berikut :

“Prosedur pelayanan pada layanan e-SAMSAT telah ditetapkan berdasarkan keputusan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur sebagai petugas berwenang dalam memungut Pajak Kendaraan Berotor di Provinsi Jawa Timur. Sesuai dengan keputusan yang telah di tetapkan untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor menggunakan layanan e-SAMSAT WP (Wajib Pajak) harus mengikuti prosedur layanan yaitu mengisi data kendaraan bermotor melalui laman web <http://www.esamsat.jatimprov.go.id> setelah selesai dan mendapat kode bayar maka Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran pada Bank Jatim terdekat. Bukti pembayaran dapat di tukarkan dengan surat pengesahan ke Kantor SAMSAT Malang Kota 14 hari setelah melakukan pembayaran”  
(Wawancara kepada Bapak SL sebagai Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB pada tanggal 20 November 2017 pukul 08:15).

Atas prosedur penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT berikut hasil wawancara dengan Wajib Pajak (WP) yang telah membayar Pajak Kendaraan Bermotor sebagai berikut:

“Saya pakai baru sekali ingin tahu pembayaran lewat atm. Prosedur penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT agak sulit bagi saya karena kurangnya informasi terkait tata cara penggunaan e-SAMSAT dari petugas SAMSAT Kota Malang”  
(Wawancara kepada Bapak GA (Pengusaha) pengguna layanan e-SAMSAT pada tanggal 28 November 2017 pukul 14:45)



“Prosedur penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT ini lebih sederhana jika dibandingkan datang langsung ke Kantor SAMSAT, karena kita hanya mengisi data-data kendaraan kita dalam laman website e-SAMSAT nya saja, lalu tinggal melakukan pembayaran di Bank Jatim terdekat akan tetapi saya juga tetap harus pergi ke SAMSAT untuk mencetak surat pengesahan pajak tahunan”

(Wawancara kepada Bapak ZE (Wiraswasta) pada 20 November 2017 pukul 10.23).

“Prosedurnya tidak berbelit-belit mas, dan tidak membuang waktu saya, karena cukup isi data lewat internet, setelah itu dapat kode pembayaran yang bisa langsung di bayar ke ATM terdekat, dan untuk pengesahan ke Kantor SAMSAT bisa dilakukan lain harinya saat saya nggak sibuk”.

(Wawancara kepada Bapak AA (Swasta) pada 20 November 2017 pukul 14:05).

## C. Analisis Data

### 1. Analisis Objek Pajak Pengguna Layanan Unggulan e-SAMSAT

Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang dalam setiap tahun, penerimaan jumlah objek pajak mengalami kenaikan dalam jumlah kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat, berikut data persentasi kenaikan jumlah objek pajak kendaraan bermotor :

Tabel 8 Persentase Kenaikan Jumlah Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Tahun	Jumlah Objek Pajak	Selisih Tahun Sebelumnya	Persentase Objek Pajak Kendaraan Bermotor
2014	433.276	-	-
2015	448.511	15.235	3 %
2016	458.949	10.438	2 %
2017	466.583	7.634	1 %

Sumber : Data diolah (2018)

Pada tabel 8 dapat diketahui tentang persentase kenaikan jumlah objek pajak kendaraan bermotor di Kota Malang dalam kurun waktu 2014 hingga 2017.

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa dari tahun 2014 hingga 2017 mengalami kenaikan jumlah objek pajak kendaraan bermotor di Kota Malang.

Pada tahun 2015 diketahui terdapat kenaikan jumlah dari tahun sebelumnya sebesar 15.235 unit dengan presentase kenaikan 3%. Pada tahun 2016 diketahui terdapat kenaikan jumlah dari tahun sebelumnya sebesar 10.438 unit dengan presentase kenaikan 2%. Pada tahun 2017 diketahui terdapat kenaikan jumlah dari tahun sebelumnya sebesar 7.634 unit dengan presentase kenaikan 1%

Analisis data objek pajak kendaraan bermotor pengguna layanan unggulan pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang pada tahun 2014-2017 yang dikelola oleh masing-masing layanan yakni sebagai berikut :

Tabel 9 Objek Pajak Pajak Kendaraan Bermotor Pengguna Layanan Unggulan Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang

Tahun	Jumlah Objek Pajak	Mobil Keliling	<i>Payment Point</i>	<i>Drive Thru</i>	SAMSAT <i>Corner</i>	e-SAMSAT
<b>2014</b>	259.050	42.993	67.744	45.119	102.704	490
	Persentase	<b>16.59 %</b>	<b>26.15 %</b>	<b>17.41 %</b>	<b>39.64 %</b>	<b>0,18 %</b>
<b>2015</b>	276.827	59.735	73.275	47.555	95.789	473
	Persentase	<b>21.57 %</b>	<b>26.46 %</b>	<b>17.17 %</b>	<b>34.60 %</b>	<b>0,17 %</b>
<b>2016</b>	297.492	68.127	62.895	59.728	106.514	228
	Persentase	<b>22.90 %</b>	<b>21.14 %</b>	<b>20.07 %</b>	<b>35.80 %</b>	<b>0,07 %</b>
<b>2017</b>	295.593	74.605	60.788	50.270	108.787	1.143
	Persentase	<b>25.23 %</b>	<b>20.56 %</b>	<b>17.00 %</b>	<b>36.80 %</b>	<b>0,38 %</b>

Sumber : Data Diolah (2018)



Pada tabel 9 dapat diketahui tentang persentase jumlah objek pajak kendaraan bermotor pengguna layanan unggulan Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang dalam kurun waktu 2014 hingga 2017.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui sebagai berikut :

- 1). Tahun 2014 pengguna layanan unggulan Mobil Keliling sebesar 16.59%, *Payment Point* sebesar 26.15%, *Drive Thru* sebesar 17.41%, *SAMSAT Corner* sebesar 39.64% dan e-SAMSAT sebesar 0.18%.
- 2). Tahun 2015 pengguna layanan unggulan Mobil Keliling sebesar 21,57%, *Payment Point* sebesar 26.46%, *Drive Thru* sebesar 17.17%, *SAMSAT Corner* sebesar 34.60% dan e-SAMSAT sebesar 0.17%.
- 3). Tahun 2016 pengguna layanan unggulan Mobil Keliling sebesar 22.90%, *Payment Point* sebesar 21.14%, *Drive Thru* sebesar 20.07%, *SAMSAT Corner* sebesar 35.80% dan e-SAMSAT sebesar 0.07%.
- 4). Tahun 2017 pengguna layanan unggulan Mobil Keliling sebesar 25.23%, *Payment Point* sebesar 20.56%, *Drive Thru* sebesar 17.00%, *SAMSAT Corner* sebesar 36.80% dan e-SAMSAT sebesar 0.38%.

## **2. Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Layanan Layanan Unggulan e-SAMSAT Kota Malang**

Dengan pertumbuhan kendaraan bermotor di Kota Malang setiap tahunnya mengalami kenaikan, membuat penerimaan dari Sektor Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang ikut mengalami kenaikan. Hal tersebut terlihat dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Malang melalui layanan unggulan yang disediakan oleh Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang. Berikut relisasi

penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada layanan unggulan e-SAMSAT di Kantor Bersama Kota Malang pada tahun 2014-2017 adalah sebagai berikut :

Tabel 10 Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Layanan Unggulan Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang

Tahun	Layanan Unggulan KB SAMSAT Kota Malang				
	Mobil Keliling	<i>Payment Point</i>	<i>Drive Thru</i>	SAMSAT <i>Corner</i>	e-SAMSAT
2014	16.754.478.424	25.018.759.786	18.282.339.010	53.803.439.895	328.309.050
Jumlah	114.187.326.165				
%	14.67%	21.91%	16.01%	47.11%	0.28%
2015	26.079.463.200	31.879.573.356	18.504.775.450	60.689.222.887	274.559.150
Jumlah	137.427.594.043				
%	18.97%	23.19%	13.41%	44.16%	0.19%
2016	29.863.764.950	25.091.646.312	21.968.630.974	60.825.982.486	203.833.000
Jumlah	137.953.857.722				
%	21.64%	18.18%	15.92%	44.09%	0.14%
2017	33.904.918.100	26.017.527.942	18.308.352.841	64.657.244.168	890.835.300
Jumlah	143.778.878.351				
%	23.58%	18.09%	12.73%	44.96%	0.64%

Sumber: Data Diolah (2018).

Pada tabel 10 dapat diketahui tentang penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui layanan unggulan Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang dalam kurun waktu 2014 hingga 2017.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui sebagai berikut :

- 1). Tahun 2014 pengguna layanan unggulan Mobil Keliling sebesar 14.67%, *Payment Point* sebesar 21.91%, *Drive Thru* sebesar 16.01%, SAMSAT *Corner* sebesar 47.11% dan e-SAMSAT sebesar 0.28%.

- 2). Tahun 2015 pengguna layanan unggulan Mobil Keliling sebesar 18.97%, *Payment Point* sebesar 23.19%, *Drive Thru* sebesar 13.41%, SAMSAT *Corner* sebesar 44.16% dan e-SAMSAT sebesar 0.19%.
- 3). Tahun 2016 pengguna layanan unggulan Mobil Keliling sebesar 21.64%, *Payment Point* sebesar 18.18%, *Drive Thru* sebesar 15.92%, SAMSAT *Corner* sebesar 44.09% dan e-SAMSAT sebesar 0.14%.
- 4). Tahun 2017 pengguna layanan unggulan Mobil Keliling sebesar 23.58%, *Payment Point* sebesar 18.09%, *Drive Thru* sebesar 12.73%, SAMSAT *Corner* sebesar 44.96% dan e-SAMSAT sebesar 0.64%.

### **3. Analisis Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT atas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Kota Malang.**

#### **a. Syarat Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan dapat disimpulkan oleh peneliti, bahwa Wajib Pajak (WP) merasa bahwa persyaratan yang diperlukan pada penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang dianggap lebih memudahkan WP yang membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor. Persyaratan yang diperlukan pada layanan unggulan e-SAMSAT dianggap memudahkan WP, karena tidak harus datang langsung ke Kantor Bersama SAMSAT dengan membawa dokumen-dokumen pendukung sebagai syarat pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, serta pembayaran dengan jangkauan yang dekat dengan domisili WP memudahkan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Segala kemudahan bagi WP

kendaraan bermotor dalam penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT untuk membayar PKB telah dirasakan, akan tetapi WP yang hendak menggunakan layanan unggulan e-SAMSAT dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak berwenang tanpa ada pengecualian dalam memenuhi syarat agar dapat memanfaatkan fasilitas layanan unggulan e-SAMSAT.

Sosialisasi layanan unggulan e-SAMSAT juga masih dirasa kurang maksimal, hal ini mengingat bahwa Wajib Pajak tau adanya program unggulan layanan e-SAMSAT akan tetapi persyaratan serta ketentuan seperti apa yang dapat menggunakan layanan unggulan e-SAMSAT dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor masih kurang, sehingga wajib pajak lebih mengutamakan pembayaran langsung ke Kantor Bersama SAMSAT.

#### **b. Prosedur Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT**

Hasil wawancara yang telah dilakukan sehingga dapat disimpulkan peneliti dapat disimpulkan bahwa prosedur penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT dianggap lebih mudah jika dibandingkan dengan langsung ke Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang harus melalui 4 loket sedangkan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan melalui layanan unggulan e-SAMSAT dilakukan hanya dengan mengisi data-data melalui website [esamsat.jatimprov.go.id](http://esamsat.jatimprov.go.id) setelah selesai dan menerima kode bayar (pembayaran) maka Wajib Pajak melakukan pembayaran di Bank Jatim terdekat.

## D. Pembahasan

### 1. Objek Pajak Kendaraan Bermotor Pengguna Layanan Unggulan e-SAMSAT

Mobilitas masyarakat di Kota Malang yang tinggi dengan menggunakan kendaraan bermotor membuat pertumbuhan Objek Pajak kendaraan bermotor di Kota Malang. Berdasarkan hasil penelitian diketahui jumlah objek pajak kendaraan bermotor di Kota Malang dalam kurun waktu dari tahun 2014 sampai dengan 2017 selalu mengalami kenaikan. Hal tersebut menjadi suatu sumber penerimaan tetap dan potensial bagi Provinsi Jawa Timur khususnya penerimaan dari sektor pajak di Kota Malang yang dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur (UPTD Disependa Prov Jatim) Kota Malang dengan memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat dalam melaksanakan kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan layanan unggulan.

Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang mempunyai beberapa layanan unggulan yang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga Wajib Pajak dapat membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan nyaman sehingga dapat mengoptimalisasikan penerimaan dari sektor Pajak Kendaran Bermotor di Jawa Timur khususnya di Kota Malang. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penggunaan layanan unggulan oleh Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Malang yang tertinggi adalah SAMSAT *Corner* setiap tahunnya dan yang terkecil adalah layanan unggulan e-SAMSAT dengan jumlah persentase dibawah 1% setiap tahunnya. Tujuan

sebenarnya dari layanan e-SAMSAT ini adalah memberikan alternatif kepada Wajib Pajak dalam membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor serta memberikan kemudahan tanpa harus datang langsung ke Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang, akan tetapi berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui layanan unggulan e-SAMSAT masih kurang mendapat perhatian serta menjadi pilihan bagi Wajib Pajak di Kota Malang dalam membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor.

## **2. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Layanan Unggulan e-SAMSAT Kota Malang**

Penggunaan layanan unggulan membuat penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya. Berbagai layanan unggulan yang ada memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penerimaan sektor layanan unggulan pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang belum merata.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dari penggunaan layanan unggulan oleh Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Malang yang tertinggi adalah SAMSAT *Corner* setiap tahunnya dan yang terkecil adalah layanan unggulan e-SAMSAT dengan jumlah persentase dibawah 1% setiap tahunnya. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa terlihat adanya ketimpangan yang terjadi pada penggunaan layanan unggulan di Kantor Bersama SAMSAT Kota



Malang khususnya layanan unggulan e-SAMSAT. Layanan unggulan e-SAMSAT ini diharapkan memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor, akan tetapi berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui layanan unggulan e-SAMSAT masih kurang maksimal dalam penggunaannya hal ini terlihat dari penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan unggulan e-SAMSAT yang tergolong kecil dengan semua manfaat yang bisa didapatkan oleh Wajib Pajak.

### **3. Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT atas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang.**

#### **a. Syarat Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT**

Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang telah menetapkan persyaratan yang digunakan untuk dapat menggunakan layanan unggulan e-SAMSAT untuk pembayaran PKB. Persyaratan yang telah ditetapkan tersebut bertujuan untuk memberikan rasa aman kepada Wajib Pajak atas kendaraan bermotor. Selain itu penetapan persyaratan juga berguna untuk memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan terutama pada pembayaran PKB. Penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT ini telah memiliki kejelasan atas persyaratan administratif dalam penggunaannya.

Adapun persyaratan penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT lebih sederhana bila dibandingkan dengan persyaratan pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang. Persyaratan yang digunakan adalah berupa STNK dan BPKB asli tanpa harus di fotocopy, serta memiliki nama STNK sama dengan nama di rekening Bank Jatim. Persyaratan administratif jelas dan



mudah diharapkan mampu membuat nyaman Wajib Pajak dalam membayarkan PKB.

Segala kemudahan bagi WP kendaraan bermotor dalam penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT untuk membayar PKB telah dirasakan, akan tetapi WP yang hendak menggunakan layanan unggulan e-SAMSAT dalam membayar PKB harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak berwenang tanpa ada pengecualian dalam memenuhi syarat agar dapat memanfaatkan fasilitas layanan unggulan e-SAMSAT. Hal ini lah yang masih dirasakan oleh banyak Wajib Pajak yang akan membayar PKB yang berakibat menimbulkan kendala ketidakpraktisan dalam proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan menggunakan layanan unggulan e-SAMSAT.

Terkait adanya hambatan sosialisasi yang kurang merata pada layanan e-SAMSAT di Kota Malang, sehingga banyak WP yang lebih memilih langsung datang ke Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang untuk membayar PKB dengan melengkapi persyaratan secara konvensional dan dapat langsung menanyakan kepada petugas walaupun cukup memakan waktu dan tenaga apabila daerah domisili berjauhan dengan Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang yang terletak dekat dengan perbatasan Kabupaten/Kota.

#### **b. Prosedur Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT**

Prosedur penggunaan layanan merupakan tata cara pelaksanaan pelayanan dalam memberikan suatu pelayanan kepada pengguna layanan.

Prosedur pelayanan pada penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT telah ditetapkan oleh Direktorat Lalu Lintas Polisi Daerah Jawa Timur (Ditlantas Polda Jatim) dengan Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur. Pada layanan unggulan e-SAMSAT Wajib Pajak tinggal membuka laman web <http://www.esamsat.jatimprov.go.id> untuk mengisi identitas kendaraan bermotor berupa nomor polisi, Kota registrasi kendaraan bermotor dan nomor rangka motor setelah semua proses selesai Wajib Pajak akan mendapat kode pembayaran yang bisa dilakukan di Bank Jatim terdekat tanpa harus ke Kantor Bersama SAMSAT secara langsung. Setelah pembayaran selesai bukti pembayaran dapat di tukarkan menjadi surat pengesahan Pajak Kendaraan Bermotor paling lambat 14 hari.

Layanan unggulan e-SAMSAT telah berjalan, namun masih dapat dijumpai hambatan pada penggunaannya. Salah satu hambatan yang ada adalah ketidakpraktisan penggunaan layanan e-SAMSAT dalam mendapatkan surat pengesahan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dikarenakan setelah melakukan pembayaran di Bank Jatim terdekat Wajib Pajak di haruskan untuk menukarkan bukti pembayaran yang telah diterima dengan Surat Pengesahan Pembayaran Pajak Tahunan paling lambat 14 hari setelah melakukan pembayaran dan ditukarkan langsung ke Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang. Sehingga, diperlukan bagian pengesahan STNK yang ditempatkan pada layanan e-SAMSAT yang ditunjuk bersama oleh Kantor SAMSAT agar menghemat waktu dan kepraktisan sistem layanan. Berkaitan dengan temuan peneliti dalam pelaksanaan layanan e-SAMSAT ditemukan keterbatasan jenis layanan tertentu yang diberikan

yakni pembayaran pajak kurun waktu lima tahunan, pembayaran BBNKB, pengurusan mutasi, dan terbatas pada pajak tahunan, artinya denda atau sanksi administrasi yang mengikutinya tidak bisa dilakukan layanan e-SAMSAT.

Media untuk menggunakan e-SAMSAT adalah komputer dengan koneksi internet. Ditambah dengan penggunaan komputer sebagai alat untuk menggunakan layanan unggulan e-SAMSAT dalam pengisian data kendaraan bermotor membuat sebagian Wajib Pajak enggan untuk menggunakan layanan unggulan e-SAMSAT dikarenakan kurangnya pengetahuan terkait layanan unggulan e-SAMSAT. Permasalahan yang sering timbul adalah tidak semua wajib pajak dapat menggunakan komputer secara dasar. Keterbatasan inilah yang menyebabkan e-SAMSAT masih belum dapat menjangkau masyarakat luas. Berkaitan dengan temuan hambatan ini, diharapkan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur UPTD Kota Malang lebih gencar memberikan sosialisasi dan edukasi kepada Masyarakat khususnya WP dalam penggunaan Layanan e-SAMSAT.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT atas pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Jumlah objek pajak kendaraan bermotor di Kota Malang dari tahun 2014 sampai dengan 2017 selalu mengalami kenaikan. UPTD Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kota Malang terus berupaya untuk memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dengan membuat layanan unggulan, salah satu layanan unggulan adalah e-SAMSAT.
2. Layanan unggulan e-SAMSAT di Kota Malang, sudah berjalan akan tetapi belum maksimal. Data menunjukkan bahwa objek pajak pengguna layanan e-SAMSAT dibandingkan dengan layanan unggulan lain yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang terlampau sedikit yang berkisar dibawah 1% dari jumlah seluruh jenis layanan unggulan. Segaris lurus dengan jumlah penerimaan layanan unggulan e-SAMSAT dibandingkan dengan layanann unggulan lainnya hanya dibawah 1% dari jumlah seluruh penerimaan melalui penggunaanaa layanan unggulan pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang.
3. Terdapat hambatan – hambatan yang membuat kurang maksimal penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT terlihat dari sedikitnya Wajib Pajak membayar PKB melalui layanan e-SAMSAT. Sosialisasi yang masih kurang menjadi salah satu hambatan dalam Wajib Pajak kendaraan bermotor menggunakan layanan e-

SAMSAT dalam membayar PKB. Ketidak praktisan menjadi salah satu hambatan yang ada dalam penggunaan layanan e-SAMSAT, walaupun bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam membayar PKB tanpa harus langsung datang ke Kantor SAMSAT akan tetapi Wajib Pajak tetap harus datang Ke Kantor SAMSAT untuk menukarkan bukti pembayaran pajak yang telah diterima melalui ATM dengan jangka waktu 14 hari setelah pembayaran.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, dapat kita ketahui penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT Kota Malang serta hambatan-hambatan yang dihadapi pada penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT Kota Malang. Oleh karena itu peneliti memberikan beberapa saran sebagai upaya meminimalkan hambatan yang ada pada penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT Kota Malang. Adapun saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya peningkatan sosialisasi secara menyeluruh dan pelatihan sistem e-SAMSAT untuk Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang. Sosialisasi dapat dilakukan melalui kerja sama dengan media Televisi maupun media daring, sehingga penyampaian informasi mengenai layanan unggulan e-SAMSAT dapat diketahui oleh masyarakat demi memberikan kemudahan dalam pemabayaran Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Perlu adanya kebijakan yang bersifat Nasional, terkait pengesahan Pajak Kendaraan Bermotor tahunan pada tempat pembayaran Pajak kendaraan Bermotor dengan bekerjasama POLRI, Dipenda Provinsi dan BUMD dengan tujuan mempermudah masyarakat yang akan melakukan pengesahan

STNK tahunan dan melunasi pajaknya, semisal di Jawa Timur dengan membuat tempat pengesahan di dalam Kantor Bank Jatim.

4. diharapkan untuk penukaran bukti pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang harus ditukar dengan Surat Pengesahan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dapat dibentuk kedalam sistem online secara dan langsung dikirim kepada pengguna layanan unggulan e-SAMSAT setelah melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.
5. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dari penggunaan layanan unggulan e-SAMSAT yang tidak sampai 1% dari jumlah penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan unggulan lain, membuat tidak efektifannya pelayanan melalui layanan unggulan e-SAMSAT hal ini melihat dibutuhkan biaya besar untuk proses perawatan sistem, yang akan membebani pengeluaran Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, sehingga penghapusan layanan unggulan e-SAMSAT dari sistem pelayanan unggulan yang ada pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang menjadi pilihan yang baik bagi Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi, Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta
- Dahlan, Ahmad dan Susyanti, Jeni. 2015. *Perpajakan untuk Praktisi dan Akademis*. Malang : Empatdua Media
- Ghony, M Junaidi, Fauzan Almanshur. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: PT. Grsamedia Pustaka Utama
- Halim, Abdul. 2007. *Akuntansi Sektor Publik Akuntansi keuangan Daerah*. Edisi Revisi. Jakarta: Salemba Empat.
- Hamdi, Muchli. 2014. *Kebijakan Publik : Prose, Analisis, dan Partisipasi*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Indrajit Eko, Richardus. 2002. *Electronic Government Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi
- Jogiyanto. 2015. *Analisis & Desain*. Yogyakarta: ANDI
- Kurniawan, Panca dan Agus Purwanto. 2006. *Pajak Daerah & retribusi daerah di Indonesia*, Malang: Banyumedia
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia: Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Laudon, Kenneth C. & Laudon Jane P. 2005 *Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital (Edisi Kedelapan)*. Yogyakarta: ANDI.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta : Andi Offset
- Miles B, Matthew dan Huberman 2014, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Metode-metode baru*, Jakarta: Universitas Indonesia Press
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia, Konsep Dan Aspek Formal*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sabarno, 2008. *Untaian Otonomi Daerah Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*. Jakarta: Sinar Grafika
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta



- Sanusi, Anwar. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Difahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sumarsa, Thomas. 2012. *Perapajakan Indonesia*. Jakarta : Indeks
- Suparmoko, 2002. *Ekonomi Publik: untuk Keuangan dan Pembangunan Daerah*. Yogyakarta: Andi
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: ANDI
- Sutedi, Adrian. 2008. *Hukum Pajak dan Retribusi Daerah*. Bogor : Gahalia Indonesia
- Suyanto, Bagong, dkk. 2011. *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: Kencana.
- Widi, Restu Kartiko. 2010. *Asas Metodologi Penelitian : Sebuah pengenalan dan penuntun langkah pelaksanaan penelitian*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Winarno, Budi. 2014. *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*, Yogyakarta : PT. Buku Seru
- Wiryanto. 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Grasindo
- Yustika, Suwarno. 2008. *Desentralisasi Ekonomi di Indonesia (kajian teoritis dan Realitas Empiris)*. Malang : Bayumedia Publishing
- Peraturan Perundang-Undangan :**
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang *Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah*
- Undang – Undang No 23 Tahun 2014 Tentang *Pemerintah Daerah*
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang *Pajak daerah dan Retribusi Daerah*.
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No 9 Tahun 2010 Tentang *Pajak Daerah*
- Undang-Undang No 16 Tahun 2009 Tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.

**Jurnal :**

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

Safitri, Indri Herliana Eka. 2016. *Analisis Penerapan E-Filing dalam upaya memberikan kemudahan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.*

Fitranti, Paramitha Dwi. 2014. *Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT Corner Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak.*

Resmityowati, Maria Rosaria. 2016. *Efektivitas Layanan SAMSAT Keliling Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.*

Sitorus, Josua Kingsley. 2016. *Intensifikasi Pemungutan Pajak Sebagai Salah Satu Upaya Untuk Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.*

Wibisono, Bob. 2015. *Peran E-Government Di Indonesia Untuk Meningkatkan Pelayanan Dalam Hal Pajak.*

**Website :**

Anonim. 2017. "Realisasi PKB dan BBNKB Jatim Capai Rp 9,011 triliun." Diakses dari <https://www.republika.co.id> pada 11 Juli 2017

Anonim. 2017. "Lima tahun penduduk Kota Malang Bertambah 50.116 orang." Diakses dari <http://jatim.tribunnews.com> pada 11 Juli 2017

Ditlantas-Polda Jatim. 2017. "Prosedur layanan e-SAMSAT." Diakses dari <http://www.ditlantas-poldajatim.org> pada 12 Oktober 2017

Esamsatjatim 2017. "Layanan unggulan e-SAMSAT." Diakses dari <https://esamsat.jatimprov.go.id> pada 12 Oktober 2017