

EFEKTIVITAS LAYANAN E – SAMSAT DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK JAKARTA BARAT

(Studi pada UP PKB BBN-KB Jakarta Barat)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh Ujian Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya

WIWIEN TANTIO MARANATHA

1550304001110127



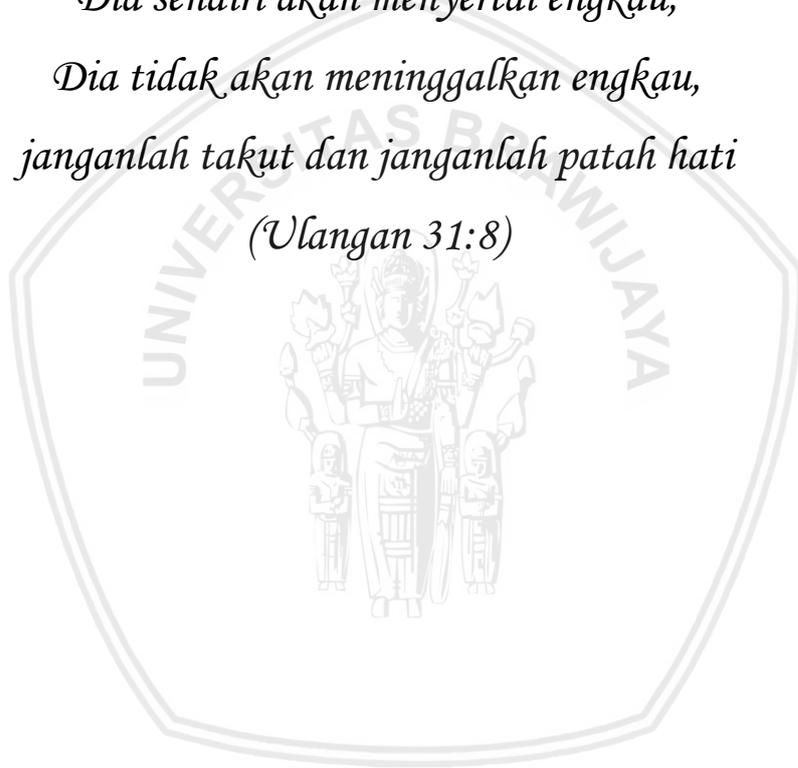
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2019**

Sebab TUHAN, Dia sendiri akan berjalan di depanmu,

Dia sendiri akan menyertai engkau,

*Dia tidak akan meninggalkan engkau,
janganlah takut dan janganlah patah hati*

(Ulangan 31:8)



Skripsi ini kupersembahkan kepada

Tuhan Yesus Kristus untuk semua kasih karunia-Nya telah memberikan aku kesempatan untuk sampai di tahap ini.

Kepada mama dan papaku dan adik-adikku yang selalu memberikan semangat, doa dan kasih sayangnya untukku.

*Tak lupa juga untuk orang-orang baik di sekitarku,
yang slalu menghibur di kala sedih dan senang.
Terimakasih untuk kalian semua yang selalu
menemaniku hingga skripsi ini selesai*

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Efektivitas Layanan E-SAMSAT dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat)

Disusun oleh : Wiwien Tantio Maranatha

NIM : 155030400111027

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi : Administrasi Perpajakan

Malang, 17 Juni 2019

Komisi Pembimbing

Ketua



Drs. Mochammad Djudi, M.Si

NIP. 19520607 198010 1 001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

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

Hari : Rabu
Tanggal : 03 Juli 2019
Waktu : 08.00 – 09.00 WIB
Skripsi Atas Nama : Wiwien Tantio Maranatha
Judul : Efektivitas Layanan E-SAMSAT dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendraan Bermotor (Studi Pada UP Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat)

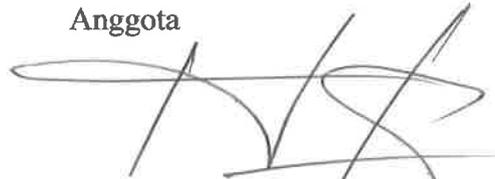
Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua


Drs. Mochammad Djudi Mukzam, M.Si
NIP. 195206071980101001

Anggota


Dr. Drs. Muhammad Saifi, M.Si
NIP. 195707121985031001

Anggota


Damas Dwi Anggoro, S.AB., MA
NIP. 2016078906261001

PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI

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

Apabila ternyata di dalam naskah ini dapat dibuktikan secara jelas 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.29 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 26 Juni 2019

Wiwien Tantio M

NIM. 155030400111027

RINGKASAN

Wiwien Tantio Maranatha, 2019, Efektivitas Layanan E-SAMSAT dalam upaya meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat). Drs. Mochammad Djudi, M.Si. 94 hal+ix

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan penyumbang terbesar kedua dalam penerimaan Pajak Daerah DKI Jakarta setelah PBB P2 (Pajak Bumi Bangunan Pedesaan dan Perkotaan). Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dapat dilakukan dengan berbagai macam cara dan pelayanan, salah satunya adalah layanan *E-SAMSAT*. Layanan *E-SAMSAT* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor khususnya di DKI Jakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat efektivitas, faktor pendorong dan penghambat dalam layanan *E-SAMSAT* terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah teknik wawancara dan analisis dokumen. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles and Huberman dengan 4 tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Lokasi penelitian ini dalam penelitian ini pada Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat di Kantor Bersama SAMSAT Jakarta Barat.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Rasio Peningkatan Penerimaan Kendaraan Bermotor tiap tahunnya masih fluktuatif dan tidak stabil dan tingkat efektivitas pelaksanaan pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan *E-SAMSAT* di wilayah Jakarta Barat pada tahun 2016 hingga tahun 2018 termasuk pada kriteria tidak efektif. Faktor – faktor yang menjadi pendukung dalam pelaksanaan layanan *E-SAMSAT* yaitu kebijakan atau aturan yang mengatur adanya layanan *E-SAMSAT*, infrastruktur yang mendukung seperti lokasi atm bank yang sudah strategis, sistem jaringan internet yang cepat dan lancar saat ini. Faktor – faktor yang menghambat dalam pelayanan *E-SAMSAT* ini adalah kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat terkait adanya layanan *E-SAMSAT*, prosedur dan persyaratan yang rumit, bank-bank yang bekerja sama dengan layanan *E-SAMSAT* masih sedikit.

Kata Kunci : Efektivitas, E-SAMSAT, Pajak Kendaraan Bermotor, Faktor

Pendukung Layanan E-SAMSAT, Faktor Penghambat Layanan E-SAMSAT.

SUMMARY

Wiwien Tantio Maranatha, 2019, Effectiveness of E-SAMSAT Services in an effort to improve Motor Vehicle Taxpayer Compliance (Study in the West Jakarta PKB BBN-KB Service Unit). Drs. Mochammad Djudi, M.Sc. 94 things + ix

Motor Vehicle Tax is the second largest contributor to DKI Jakarta Regional Tax revenues after PBB P2 (Rural and Urban Building Land Taxes). Collecting Motor Vehicle Taxes can be done in various ways and services, one of which is the *E-SAMSAT* service. *E-SAMSAT* services are expected to be able to improve taxpayer compliance in paying Motor Vehicle Taxes, especially in DKI Jakarta. The purpose of this study is to determine the level of effectiveness, driving and inhibiting factors in *E-SAMSAT* services for taxpayer compliance in paying Motor Vehicle Taxes.

This research uses descriptive research with a qualitative approach. Data collection techniques in this study are interview techniques and document analysis. The data analysis method used in this study is the Miles and Huberman model with 4 stages, namely data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The location of this study was in the West Jakarta BBN BBB-KB Service Unit at the SAMSAT West Jakarta Joint Office.

The results of this study indicate that the annual Motorized Vehicle Revenue Increase Ratio is still volatile and unstable and the effectiveness of the implementation of Motor Vehicle Tax Payment services through *E-SAMSAT* services in the West Jakarta region in 2016 to 2018 is included in the ineffective criteria. Factors that become supporters in the implementation of *E-SAMSAT* services are policies or rules that regulate the existence of *E-SAMSAT* services, supporting infrastructure such as the location of the bank's strategic ATM, the current and fast internet network system. The factors that hampered this *E-Samsat* service were the lack of socialization to the community regarding the existence of *E-SAMSAT* services, complicated procedures and requirements, the banks that cooperated with *E-SAMSAT* services were still small.

Key Words : Effectiveness, E-SAMSAT, Motorized Vehicle Tax, Supporting Factors for E-SAMSAT Services, Inhibiting Factors of E-SAMSAT Services.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kasih karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Efektivitas layanan *E-SAMSAT* dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat). Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam Ujian Sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah banyak membantu dan membimbing khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
2. Ibu Dr. Saparila Worokinasih, S.Sos, M.Si selaku Ketua Prodi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
3. Bapak Drs. Mochammad Djudi, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membantu dan membimbing penulis serta memberikan saran, motivasi dan masukan dalam proses penyusunan skripsi ini;
4. Seluruh Dosen dari Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala ilmu yang telah diberikan selama proses perkuliahan;
5. Orangtua penulis yaitu Bapak Erwin Sibuea dan Ibu Suryani Sitio yang telah mendukung penulis baik dukungan moril maupun materil selama masa perkuliahan ini dan proses penyusunan skripsi ini serta doa dan kasih

sayangnya selama ini;

6. Adik – adik dari penulis yaitu Anggi Irma, Vito Halasson, dan Virna Amanda yang selalu memberikan dukungan kepada penulis;
7. Sahabat – sahabat dari penulis yaitu Gita Yullista, Lestarina, Naomi Octaviani, dan Lydia Octaviana yang selalu memberikan dukungan selama ini;
8. Teman teman kos dari penulis yaitu Dwi Agnesia, Denny Sitohang, Silva da Serevim dan Theresia Victoria;
9. Teman – teman seperjuangan penulis selama proses perkuliahan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yaitu Putri Alinda, Christy Agil, Dea, Kartika Giovanny, Hana Soraya dan Novriza Golda;

Demi kesempurnaan skripsi ini saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 22 Januari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

RINGKASAN.....	i
SUMMARY	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kontribusi Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Tinjauan Teoritis.....	21
1. Perpajakan	21
2. Efektivitas.....	30
3. Laju Pertumbuhan.....	32
4. SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap)	32
5. Kepatuhan Wajib pajak	34
C. Kerangka Pemikiran	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Fokus Penelitian	39
C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian.....	40
D. Sumber Data	40
E. Pengumpulan Data.....	41
F. Instrumen Penelitian	43
G. Metode Analisis Data	44

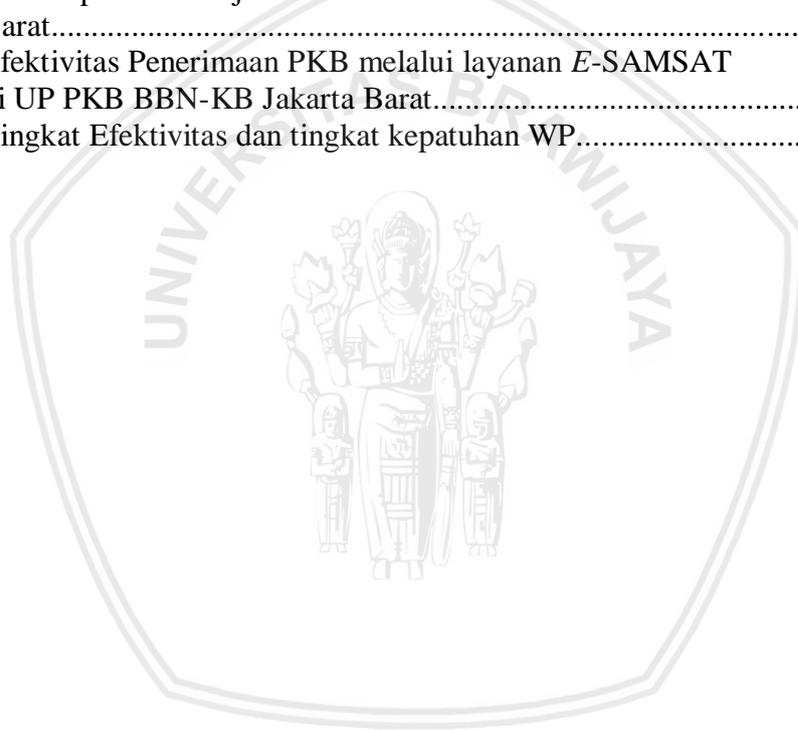


BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	50
1. Visi dan Misi Unit Pelayanan PKB dan BBN-KB Kota Administrasi Jakarta Barat.....	51
2. Struktur organisasi unit pelayanan (UP) PKB dan BBN-KB	51
3. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat.....	53
B. Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui <i>E-SAMSAT</i>	57
C. Data Fokus Penelitian	65
1. Data Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui <i>E-SAMSAT</i> di Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat tahun 2016-2018.	65
2. Data Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Barat	67
3. Faktor Pendukung layanan <i>E-SAMSAT</i> di Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat.....	67
4. Faktor Penghambat layanan <i>E-SAMSAT</i> di Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat.....	68
5. Uji Keabsahan Data	69
D. Pembahasan	69
1. Rasio Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor berdasarkan data Target dan Realisasi Penerimaan PKB.....	69
2. Perbandingan besarnya Tingkat Efektivitas Penerimaan PKB dengan besarnya Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	744
3. Faktor Pendukung layanan <i>E-SAMSAT</i> di UP PKB BBN-KB Jakarta Barat.....	755
4. Faktor Penghambat Layanan <i>E-SAMSAT</i> di UP PKB BBN-KB Jakarta Barat.....	77
BAB V PENUTUP	822
A. KESIMPULAN	822
B. SARAN	833
DAFTAR ISI	85



DAFTAR TABEL

No	Tabel	Halaman
1.1.	Penerimaan Pajak Daerah DKI Jakarta tahun 2018	3
1.2	Data jumlah Objek Pajak terdaftar dan yang membayar PKB di wilayah Jakarta Barat tahun.....	4
2.1	Penelitian Terdahulu.....	17
2.2	Kriteria Kinerja Keuangan.....	31
4.1	Realisasi Penerimaan PKB melalui layanan <i>E-SAMSAT</i> di UP PKB BBN-KB Jakarta Barat.....	70
4.2	Data kepatuhan Wajib PKB di UP PKB BBN-KB Jakarta Barat.....	71
4.3	Efektivitas Penerimaan PKB melalui layanan <i>E-SAMSAT</i> di UP PKB BBN-KB Jakarta Barat.....	76
4.4	Tingkat Efektivitas dan tingkat kepatuhan WP.....	78



DAFTAR GAMBAR

No	Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran.....	41
3.1	Komponen- Komponen Analisis Data Interaktif Miles and Huberman.....	52
4.1	Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Jakarta Barat.....	54
4.2	Struktur Organisasi UP PKB BBN-KB Jakarta Barat	56
4.3	Tampilan Website E-SAMSAT.....	60
4.4	Tampilan Webiste E-SAMSAT.....	60
4.5	Tampilan Menu E-SAMSAT di layar ATM.....	61
4.6	Mekanisme Layanan E-SAMSAT.....	65
4.7	Diagram Realisasi Penerimaan PKB melalui E-SAMSAT Tahun 2016-2018.....	66
4.8	Antrian di Kantor Bersama E-SAMSAT.....	77



DAFTAR LAMPIRAN

No	Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Pedoman Wawancara kepada Kepala UP PKB BB-KB Jakarta Barat dan Bidang IT BPRD DKI Jakarta.....	86
Lampiran 2	Pedoman Wawancara dengan Wajib Pajak.....	87
Lampiran 3	Loket pengesahan E-SAMSAT.....	88
Lampiran 4	Foto Bersama Kepala Unit PKB BBN-KB dan Bidang IT BPRD Jakarta Barat.....	89
Lampiran 5	Foto Bersama Kepala Unit PKB BBN-KB dan Bidang IT BPRD Jakarta Barat.....	90
Lampiran 6	Data Penerimaan Pajak Daerah DKI Jakarta 2018.....	91
Lampiran 7	Data WP pengguna layanan E-SAMSAT.....	92
Lampiran 8	Data Penerimaan PKB Jakarta Barat.....	93
Lampiran 9	Curriculum Vitae.....	94



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah Indonesia berupaya melakukan peningkatan pembangunan nasional pada segala bidang. Pembangunan nasional dilakukan pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat sesuai dengan tujuan nasional sebagaimana tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 alinea ke 4 (empat) yang berbunyi “ Untuk memajukan kesejahteraan umum”.

Dalam mewujudkan pembangunan nasional tersebut, pemerintah memerlukan berbagai aspek penunjang seperti aspek sumber daya manusia, sumber daya alam, dan sumber daya lainnya yaitu ketersediaan dana pembangunan baik yang diperoleh dari sumber-sumber pajak maupun non pajak. Dana pembangunan yang bersumber dari sumber-sumber pajak dapat diperoleh dari pajak pusat maupun pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga dan pembangunan negara, sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah untuk membiayai rumah tangga dan pembangunan daerah.

Pembangunan daerah dilakukan menggunakan sumber pembiayaan dari penyelenggaraan pemerintahan daerah masing-masing. Sebagaimana yang tertuang dalam Pasal (1) poin (5) Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang

Otonomi Daerah yang kemudian diperbaharui dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2014 menyebutkan bahwa “Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.” Hal ini berarti pemerintah pusat memberikan daerah otonomi untuk mengurus rumah tangganya sendiri, sehingga pemerintah daerah otonom dapat lebih cepat dalam merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Dengan adanya otonomi daerah, peranan pemerintah daerah sangat dominan sehingga perlu pengaturan keuangan daerah yang baik. Untuk menunjang kegiatan pembangunan daerah, pemerintah daerah diharapkan mampu menghasilkan penerimaan daerah yang optimal dari berbagai alternatif sumber penerimaan yang mungkin dipungut oleh daerah, salah satunya adalah pajak daerah. Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah Tingkat I (Provinsi) maupun daerah tingkat II (Pajak Kabupaten/Kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

Salah satu jenis pajak daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor dibayarkan setiap tahun oleh Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu penyumbang terbesar dalam penerimaan pajak daerah. Menurut Badan Pajak dan Retribusi Daerah DKI Jakarta, pada tahun 2018 penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor merupakan penerimaan pajak daerah tertinggi kedua setelah PBB-P2. Penerimaan pajak Daerah DKI Jakarta 2018 dapat dilihat dalam tabel 1.1.

Tabel 1.1 Penerimaan Pajak Daerah DKI Jakarta 2018

Jenis Pajak	Total Penerimaan (Rupiah)	Persentase
PKB	8.524.773.750.043	22,75%
BBNKB	5.344.488.780.950	14,26%
PBBKB	1.244.858.851.557	3,32%
P. Air Tanah	106.285.330.881	0,28%
P. Hotel	1.744.930.373.638	4,66%
P. Restoran	3.151.785.833.118	8,41%
P. Hiburan	830.948.311.004	2,22%
P. Reklame	1.020.214.760.453	2,72%
P. Penerangan Jalan	787.107.000.016	2,10%
P. Parkir	512.705.553.781	1,37%
BPHTB	4.698.606.349.997	12,54%
P. Rokok	632.293.885.585	1,69%
PBB-P2	8.869.877.965.457	23,67%
Jumlah	37.468.876.746.480	100,00%

Sumber : Badan Pajak dan Retribusi Daerah DKI Jakarta

Berdasarkan tabel 1.1, persentase Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 22,75%. Hal ini disebabkan karena pertumbuhan penggunaan kendaraan bermotor di DKI Jakarta terus mengalami peningkatan tiap tahunnya, yang otomatis membuat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor juga meningkat. Pertumbuhan penggunaan kendaraan bermotor ini menjadi tugas Pemprov DKI Jakarta untuk melakukan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor yang optimal sehingga dapat memenuhi kebutuhan rumah tangga daerahnya sendiri.

Di wilayah Jakarta Barat sendiri, Kepala Unit Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) Jakarta Barat, Elling Hartono, mengatakan masih adanya 64 Subjek pajak yang menunggak pajak mobil mewah pada tahun 2018. "Total 64 subjek pajak yang mempunyai mobil mewah

dan belum bayar pajak”. Sebanyak 64 mobil mewah di kawasan Jakarta Barat masih menunggak pajak sebesar Rp 2,5 miliar. Beliau mengatakan alasan para WP tidak memenuhi kewajiban perpajakannya adalah lupa, dan alasan lainnya adalah telah dijual, tapi belum balik nama. (Ali Anwar, www.tempo.com). Hal ini tentu menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak di wilayah Jakarta Barat masih menjadi salah satu permasalahan dalam meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Barat. Jika dilihat dari jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar dengan yang membayar setiap tahunnya masih terdapat selisih yang cukup besar. Data Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di wilayah Jakarta Barat yang membayar tahun 2014 s.d 2018 dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2 Data Objek Pajak Terdaftar dan yang Membayar PKB di Wilayah Jakarta Barat 2014 s.d 2018

Tahun	Objek Pajak Terdaftar (unit)	Objek Pajak Membayar (unit)	Selisih	Persentase
2014	1.895.600	1.108.961	786.639	58,50 %
2015	2.035.283	1.142.173	893.110	56,11 %
2016	2.082.886	1.270.058	812.828	60,97 %
2017	2.214.971	1.234.132	980.839	55,71%
2018	2.318.339	1.323.691	994.648	57,12%

Sumber : Data Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat

Dari data Kendaraan Bermotor yang terdaftar dalam Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat, jumlah Kendaraan Bermotor meningkat dari tahun ke tahun selama tahun 2014-2018. Dari tabel tersebut bisa dilihat bahwa data Kendaraan Bermotor yang terdaftar pada tahun 2014 sampai 2018 berbeda atau terdapat selisih dengan yang membayar pada tahun 2014 sampai 2018. Pada tahun 2018, jumlah Kendaraan Bermotor yang terdaftar sebanyak 2.318.339 unit

kendaraan sedangkan jumlah Kendaraan Bermotor yang telah dibayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebanyak 1.323.691 unit kendaraan. Artinya, masih terdapat 994.648 Kendaraan Bermotor Wajib Pajak yang tidak membayar pajaknya pada tahun 2018. Walaupun jika dilihat setiap tahunnya penerimaan pajaknya meningkat, tetapi jumlah Wajib Pajak yang membayar dengan yang terdaftar tidak sebanding. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor masih rendah jika dibandingkan kendaraan bermotor yang terdaftar.

Untuk mengatasi hal tersebut pemerintah daerah melakukan berbagai macam upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Upaya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dapat ditunjang dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan. Modernisasi administrasi perpajakan diharapkan dapat membangun pilar-pilar pengelolaan pajak yang kokoh sebagai fundamental penerimaan daerah yang baik dan berkesinambungan. Menurut Sari (2013:14) Modernisasi Administrasi Perpajakan adalah :

Penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi. Jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan good governace yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini.

Dinas Pendapatan Daerah yang mengelola pajak daerah melakukan modernisasi administrasi perpajakan dengan inovasi teknologi *E-SAMSAT* yang bertujuan meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pada pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Untuk wilayah DKI Jakarta

layanan *E-SAMSAT* diatur oleh Badan Pajak dan Retribusi Daerah. *E-SAMSAT* merupakan Alternatif Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pembayaran SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) dan pengesahan STNK Tahunan secara elektronik melalui Channel Bank (*ATM, Mobile Banking, dan Internet Banking*). Untuk pengesahan secara elektronik dan pengambilan STNK asli dapat ditukarkan dengan struk *ATM* tersebut ke kantor-kantor Bersama SAMSAT.

Dengan adanya layanan *E-SAMSAT* ini diharapkan dapat memudahkan para pengguna kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak tidak lagi harus datang dan mengantri ke loket pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, sehingga menghemat waktu Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Layanan *E-SAMSAT* diharapkan dapat efektif dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan.

Layanan *E-SAMSAT* baru diluncurkan di wilayah Jakarta Barat dan Jakarta Selatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Pembina SAMSAT di wilayah Jakarta Barat, peminat layanan *E-SAMSAT* di Jakarta Barat masih lebih sedikit dibandingkan dengan di Jakarta Selatan dan berdasarkan data sebelumnya disebutkan bahwa pada Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat, tingkat kepatuhan Wajib Pajaknya masih rendah. Oleh karena itu, Penulis ingin mencari tahu tingkat efektivitas *E-SAMSAT* dalam upaya meningkatkan kepatuhan para wajib pajak kendaraan bermotor dan faktor – faktor pendukung serta penghambat dalam pelayanan *E-SAMSAT* tersebut. Berdasarkan latar belakang yang disampaikan, penulis

mengambil judul penelitian “Efektivitas Layanan *E-SAMSAT* dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” (Studi pada Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat)

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan , maka rumusan masalah yang dapat diperoleh sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat efektivitas dan rasio penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui *E-SAMSAT* dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?
2. Bagaimana tingkat kepatuhan Wajib Pajak jika dibandingkan dengan dengan tingkat efektivitas layanan *E-SAMSAT* DKI di Jakarta Barat?
3. Apa saja faktor pendukung dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor *E-SAMSAT* di Jakarta Barat?
4. Apa saja faktor penghambat dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di *E-SAMSAT* di Jakarta Barat?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat efektivitas dan rasio penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui *E-SAMSAT* dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
2. Untuk mengetahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak jika dibandingkan dengan dengan tingkat efektivitas layanan *E-SAMSAT* DKI Jakarta
3. Untuk mengetahui faktor pendukung layanan *E-SAMSAT* Jakarta Barat
4. Untuk mengetahui faktor penghambat layanan *E-SAMSAT* Jakarta Barat

D. Kontribusi Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi sebagai berikut :

1. Kontribusi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan di bidang studi perpajakan terutama dalam pengembangan Pajak Kendaraan Bermotor, serta mengembangkan pengetahuan di bidang administrasi

2. Kontribusi Praktis

Sebagai sarana dalam meningkatkan pengetahuan dan kreativitas berpikir dalam menganalisa keadaan di lapangan yang disesuaikan dengan teori-teori yang telah diterima dan dipelajari di bangku perkuliahan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengembangan serta penyempurnaan layanan *E-SAMSAT*.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk lebih memperjelas rincian dari hasil penelitian ini, akan disajikan sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan. Dalam bab ini berisi tentang teori-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

Dalam bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis rumusan masalah dalam penelitian yang meliputi jenis penelitian, fokus penelitian, sumber data, lokasi dan situs penelitian, instrumen penelitian serta metode analisis data.

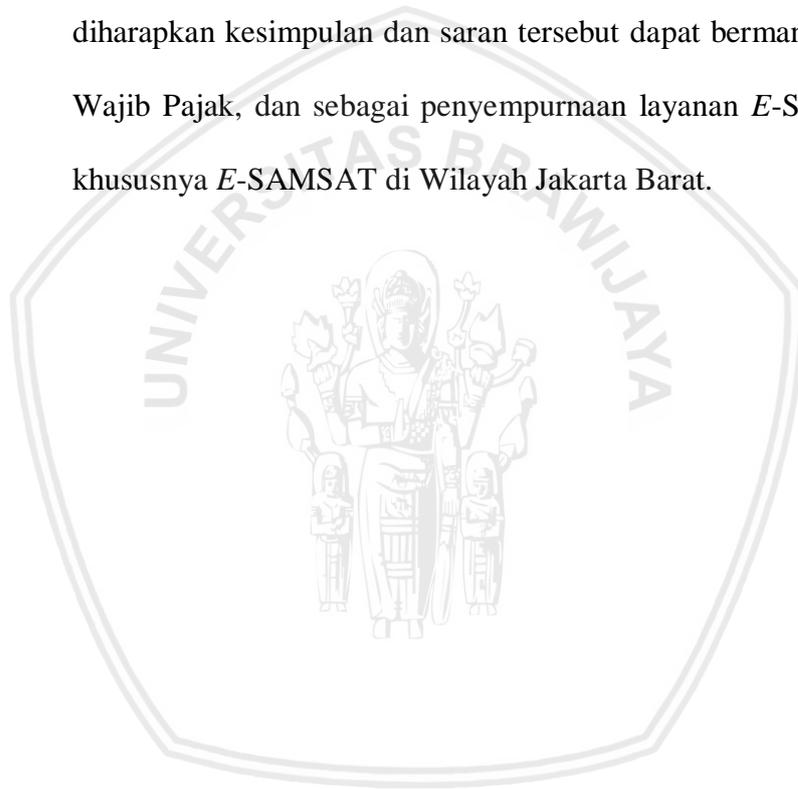
BAB IV : Pembahasan

Bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan yang menguraikan secara rinci analisis yang telah dibuat. Bab ini akan menjawab permasalahan yang diangkat berdasarkan hasil pengolahan data dan landasan teori yang relevan. Sebagai pembuka bab ini juga menguraikan gambaran umum penelitian dan data yang digunakan. Pembahasan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah tentang Efektivitas Layanan *E-SAMSAT* dalam

meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
(Studi pada Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat)

BAB V : Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran penelitian sesuai dengan hasil yang ditemukan dari pembahasan, sehingga diharapkan kesimpulan dan saran tersebut dapat bermanfaat bagi Wajib Pajak, dan sebagai penyempurnaan layanan *E-SAMSAT*, khususnya *E-SAMSAT* di Wilayah Jakarta Barat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu disertakan dalam penelitian ini sebagai referensi dalam penelitian. Berikut hasil penelitian terdahulu yang dijadikan referensi oleh peneliti :

1. Erlista Wahyu (2018) meneliti tentang Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik Sebagai Perwujudan Program Reformasi Administrasi Perpajakan (Studi pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan). Fokus Penelitian dalam penelitian ini adalah 1) Gambaran sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik yaitu : *E-SAMSAT*, 2) Implementasi sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik di Kabupaten Pacitan 3) Hambatan penerapan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor *E-SAMSAT*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman.

Hasil penelitian tersebut adalah gambaran umum sistem *E-SAMSAT* di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pacitan. Sistem *E-SAMSAT* merupakan terobosan yang memiliki misi memudahkan Wajib Pajak yang mengetahui sistem *E-SAMSAT* dalam pembayaran Pajak Kendaraan

Bermotor di Kabupaten Pacitan dengan tujuan untuk menghindari adanya denda pajak dan transparansi pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan adanya sistem tersebut Wajib Pajak tidak lagi harus mengantri di Kantor SAMSAT karena Pajak Kendaraan Bermotor dapat dibayarkan dimana saja dan kapan saja. Sistem *E-SAMSAT* telah menjawab keluhan masyarakat yaitu dengan asas kemudahan membayar pajak (*certainly*), dengan memberikan kepastian hukum secara rinci yang mengatur dan memperkenalkan *E-SAMSAT* Jatim di kabupaten Pacitan, Sistem *E-SAMSAT* telah memenuhi asas pemungutan pajak (*convenience of payment*) dimana pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui *E-SAMSAT* Wajib Pajak dapat memberikan rasa aman dan nyaman dalam membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor, memberikan asas *efficiency* yang memberikan manfaat bagi Wajib Pajak dan pejabat terkait. Implementasi sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui *E-SAMSAT* di kabupaten Pacitan, berdasarkan model kesuksesan sistem informasi karena belum memenuhi semua dimensi dalam kesuksesan sistem. Hambatan dalam penerapan sistem *E-SAMSAT* antara lain :

- a. Kurangnya partisipasi masyarakat
- b. Pengaruh kebudayaan (puas dengan kondisi yang ada menyebabkan Wajib Pajak enggan berubah)
- c. Jaringan yang tidak stabil
- d. Prosedur yang rumit.

2. Maria Rosaria (2016) meneliti tentang Efektivitas Layanan SAMSAT Keliling dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Kendaraan Bermotor (Survei pada Wajib Pajak Pengguna Layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap keliling kabupaten Malang Utara dan Batu Kota).

Fokus penelitian pada penelitian tersebut adalah 1) Rencana dan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dari Mobil SAMSAT Keliling Malang Utara dan Batu Kota untuk dihitung besarnya rasio Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan menghitung besarnya efektivitas penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Keliling Kabupaten Malang dan Batu Kota, 2) Tingkat kepatuhan Wajib Pajak jika dibandingkan dengan tingkat efektivitas penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Keliling Kabupaten Malang dan Batu Kota, 3) Proses Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT keliling Malang Utara dan Batu Kota, 4) Faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Keliling Malang Utara dan Batu Kota.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Model penelitian ini diambil agar dapat menggali informasi yang mendalam mengenai objek yang diteliti. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman.

Hasil penelitian tersebut adalah tingkat efektivitas pelaksanaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Keliling Malang Utara dan Batu

Kota tahun 2011 termasuk dalam kriteria kurang efektif, tahun 2012 termasuk dalam kriteria efektif, 2013 termasuk dalam kriteria sangat efektif, 2014 termasuk dalam kriteria sangat efektif dan tahun 2015 termasuk dalam kriteria sangat efektif. Meningkatnya tingkat efektivitas dari tahun 2012 hingga tahun 2015, menunjukkan bahwa upaya yang telah dilakukan Dispenda Malang Utara dan Batu Kota dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor telah berhasil, dan telah berhasil juga dalam memicu antusias Wajib Pajak untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan SAMSAT Keliling.

3. Leli Ardiani (2016) meneliti tentang Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung). Fokus penelitian dalam penelitian tersebut adalah 1) Penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling dalam upaya meningkatkan kemudahan pelayanan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. 2) faktor pendukung serta faktor penghambat dalam penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling dalam meningkatkan kemudahan pelayanan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, 3) Realisasi penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor layanan inovasi SAMSAT keliling Kabupaten Tulungagung periode 2010 hingga tahun 2015.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode analisis data yang

digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman.

Hasil dari penelitian ini adalah faktor – faktor yang menjadi pendukung layanan inovasi SAMSAT Keliling kabupaten Tulungagung adalah sosialisasi pelayanan, kerjasama pihak terkait serta lokasi pelayanan SAMSAT Keliling. Selanjutnya yang menjadi faktor penghambat pada layanan inovasi SAMSAT keliling di kabupaten Tulungagung adalah kurangnya kesadaran Wajib Pajak, sarana dan prasarana, serta keterbatasan pelayanan yang diberikan pada layanan inovasi SAMSAT Keliling. Penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor layanan inovasi SAMSAT Keliling Kabupaten Tulungagung selalu mengalami peningkatan pada tahun 2010 hingga 2013. Namun pada tahun 2014 mengalami penurunan. Pada tahun 2015 penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor layanan inovasi SAMSAT Keliling Kabupaten Tulungagung kembali mengalami peningkatan, hal ini mengindikasikan adanya perbaikan kinerja layanan inovasi SAMSAT keliling di kabupaten Tulungagung.

4. Triana Dewi Ristanti (2016) meneliti tentang Analisis Peranan Layanan SAMSAT Keliling Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada SAMSAT Keliling Kabupaten Jombang).

Fokus penelitian pada penelitian ini adalah peran layanan SAMSAT Keliling dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di kabupaten Jombang dan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sebelum dan setelah adanya layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Jombang.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman.

Hasil dari penelitian ini adalah penerimaan pajak kendaraan bermotor di kabupaten Jombang mengalami kenaikan setelah adanya layanan SAMSAT Keliling setiap tahunnya. Penerimaan yang berasal dari layanan SAMSAT keliling juga selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya. Faktor-faktor pendukung yang dapat dijadikan penunjang kinerja dan penerimaan pajak kendaraan bermotor pada layanan SAMSAT keliling kabupaten jombang yaitu lokasi yang strategis, sosialisasi pelayanan, sarana dan prasarana, serta kerjasama dan koordinasi yang baik antar petugas. Sedangkan faktor-faktor penghambat pada layanan SAMSAT keliling Kabupaten Jombang adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam hal etika menggunakan pelayanan publik, dan jaringan internet bermasalah yang terkadang masih terjadi. Meskipun memiliki faktor penghambat, namun layanan SAMSAT keliling Kabupaten Jombang tetap berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian dapat dilihat dalam bentuk tabel pada Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
<p>Erlista Wahyu Nur Andini (2018)</p> <p>Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik Sebagai Perwujudan Program Reformasi Administrasi Perpajakan (Studi Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Pacitan)</p>	<p>Fokus penelitian adalah Gambaran dan implementasi sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik yaitu : E-SAMSAT, hambatan penerapan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-SAMSAT.</p>	<p><i>E-Samsat</i> menjawab keluhan masyarakat yaitu dengan asas kemudahan membayar pajak (<i>certainly</i>), memberikan kepastian hukum secara rinci, memberikan rasa aman, serta memberikan asas <i>efficiency</i> yang memberikan manfaat bagi Wajib Pajak dan pejabat terkait. Implementasi sistem <i>E-SAMSAT</i> berdasarkan model kesuksesan sistem informasi, sistem <i>E-samsat</i> di kabupaten Pacitan belum memenuhi semua dimensi dalam kesuksesan sistem. Hambatan dalam penerapan sistem <i>E-SAMSAT</i> antara lain : Kurangnya partisipasi masyarakat, pengaruh kebudayaan, jaringan yang tidak stabil, prosedur yang rumit</p>
<p>Maria Rosaria (2016)</p> <p>Efektivitas Layanan SAMSAT Keliling dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Kendaraan Bermotor (Survei pada Wajib Pajak Pengguna Layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap keliling kabupaten Malang Utara dan Batu Kota)</p>	<p>Fokus penelitian pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak jika dibandingkan dengan tingkat efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor, faktor pendukung dan penghambat dalam pemabayaran Pajak Kendaraan Bermotor</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat efektivitas pelaksanaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Keliling Malang Utara dan Batu Kota tahun 2011 termasuk dalam kriteria kurang efektif, tahun 2012 termasuk dalam kriteria efektif, 2013 termasuk dalam kriteria sangat efektif, 2014 termasuk dalam kriteria sangat efektif dan tahun 2015 termasuk dalam kriteria sangat efektif. 2. Meningkatnya tingkat efektivitas dari tahun 2012

Peneliti dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
<p>Erlista Wahyu Nur Andini (2018)</p> <p>Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik Sebagai Perwujudan Program Reformasi Administrasi Perpajakan (Studi Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Pacitan)</p>	<p>Fokus penelitian adalah Gambaran dan implementasi sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik yaitu : E-SAMSAT, hambatan penerapan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-SAMSAT.</p>	<p>E-Samsat menjawab keluhan masyarakat yaitu dengan asas kemudahan membayar pajak (<i>certainly</i>), memberikan kepastian hukum secara rinci, memberikan rasa aman, serta memberikan asas <i>efficiency</i> yang memberikan manfaat bagi Wajib Pajak dan pejabat terkait. Implementasi sistem E-SAMSAT berdasarkan model kesuksesan sistem informasi, sistem E-samsat di kabupaten Pacitan belum memenuhi semua dimensi dalam kesuksesan sistem. Hambatan dalam penerapan sistem E-SAMSAT antara lain : Kurangnya partisipasi masyarakat, pengaruh kebudayaan, jaringan yang tidak stabil, prosedur yang rumit</p>
		<p>hingga tahun 2015, menunjukkan bahwa upaya yang telah dilakukan DISPENDA Malang Utara dan Batu Kota dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor telah berhasil, dan telah berhasil juga dalam memicu antusias Wajib Pajak untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan SAMSAT Keliling.</p>
<p>Leli Ardiani (2012)</p>	<p>Fokus Penelitian pada penerapan layanan inovasi</p>	<p>Faktor – faktor yang menjadi pendukung layanan inovasi SAMSAT Keliling kabupaten</p>

Peneliti dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
<p>Erlista Wahyu Nur Andini (2018)</p> <p>Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik Sebagai Perwujudan Program Reformasi Administrasi Perpajakan (Studi Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Pacitan)</p>	<p>Fokus penelitian adalah Gambaran dan implementasi sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik yaitu : E-SAMSAT, hambatan penerapan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-SAMSAT.</p>	<p>E-Samsat menjawab keluhan masyarakat yaitu dengan asas kemudahan membayar pajak (<i>certainly</i>), memberikan kepastian hukum secara rinci, memberikan rasa aman, serta memberikan asas <i>efficiency</i> yang memberikan manfaat bagi Wajib Pajak dan pejabat terkait. Implementasi sistem E-SAMSAT berdasarkan model kesuksesan sistem informasi, sistem E-samsat di kabupaten Pacitan belum memenuhi semua dimensi dalam kesuksesan sistem. Hambatan dalam penerapan sistem E-SAMSAT antara lain : Kurangnya partisipasi masyarakat, pengaruh kebudayaan, jaringan yang tidak stabil, prosedur yang rumit</p>
<p>Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung)</p>	<p>SAMSAT Keliling, faktor penghambat dan pendukung, serta penerimaan kas layanan inovasi SAMSAT Keliling periode 2010 hingga 2015.</p>	<p>Tulungagung adalah sosialisasi pelayanan, kerjasama pihak terkait serta lokasi pelayanan SAMSAT Keliling. Selanjutnya yang menjadi faktor penghambat pada layanan inovasi SAMSAT keliling di kabupaten Tulungagung adalah kurangnya kesadaran Wajib Pajak, sarana dan prasarana, serta keterbatasan pelayanan yang diberikan pada layanan inovasi SAMSAT Keliling.</p>
<p>Triana Dewi Ristanti (2016)</p>	<p>Fokus penelitian pada peranan layanan</p>	<p>Penerimaan pajak kendaraan bermotor mengalami kenaikan setelah adanya</p>

Peneliti dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
<p>Erlista Wahyu Nur Andini (2018)</p> <p>Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik Sebagai Perwujudan Program Reformasi Administrasi Perpajakan (Studi Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Pacitan)</p>	<p>Fokus penelitian adalah Gambaran dan implementasi sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik yaitu : E-SAMSAT, hambatan penerapan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-SAMSAT.</p>	<p>E-Samsat menjawab keluhan masyarakat yaitu dengan asas kemudahan membayar pajak (<i>certainly</i>), memberikan kepastian hukum secara rinci, memberikan rasa aman, serta memberikan asas <i>efficiency</i> yang memberikan manfaat bagi Wajib Pajak dan pejabat terkait. Implementasi sistem E-SAMSAT berdasarkan model kesuksesan sistem informasi, sistem E-samsat di kabupaten Pacitan belum memenuhi semua dimensi dalam kesuksesan sistem. Hambatan dalam penerapan sistem E-SAMSAT antara lain : Kurangnya partisipasi masyarakat, pengaruh kebudayaan, jaringan yang tidak stabil, prosedur yang rumit</p>
<p>Analisis Peranan Layanan SAMSAT Keliling Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada SAMSAT Keliling Kabupaten Jombang) oleh</p>	<p>SAMSAT Keliling dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di kabupaten Jombang.</p>	<p>layanan SAMSAT keliling setiap tahunnya. Faktor – faktor pendukung yang dapat dijadikan penunjang kinerja dan penerimaan pajak kendaraan bermotor pada layanan SAMSAT keliling yaitu lokasi yang strategis, sosialisasi pelayanan, sarana dan prasarana, serta kerjasama dan koorsinasi yang baik antar petugas. Sedangkan faktor- faktor penghambat pada layanan SAMSAT keliling adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam hal etika menggunakan pelayanan publik, dan jaringan internet</p>

Peneliti dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
Erlista Wahyu Nur Andini (2018) Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik Sebagai Perwujudan Program Reformasi Administrasi Perpajakan (Studi Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Pacitan)	Fokus penelitian adalah Gambaran dan implementasi sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik yaitu : E-SAMSAT, hambatan penerapan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-SAMSAT.	E-Samsat menjawab keluhan masyarakat yaitu dengan asas kemudahan membayar pajak (<i>certainly</i>), memberikan kepastian hukum secara rinci, memberikan rasa aman, serta memberikan asas <i>efficiency</i> yang memberikan manfaat bagi Wajib Pajak dan pejabat terkait. Implementasi sistem E-SAMSAT berdasarkan model kesuksesan sistem informasi, sistem E-samsat di kabupaten Pacitan belum memenuhi semua dimensi dalam kesuksesan sistem. Hambatan dalam penerapan sistem E-SAMSAT antara lain : Kurangnya partisipasi masyarakat, pengaruh kebudayaan, jaringan yang tidak stabil, prosedur yang rumit
		bermasalah yang terkadang masih terjadi.

Sumber : Diolah peneliti

B. Tinjauan Teoritis

1. Perpajakan

a. Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan

imbangan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Selanjutnya menurut Soemitro (2009:1) “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Sedangkan menurut P.J.A. Adriani (2011: 2) adalah sebagai berikut :

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

Dari beberapa definisi diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa pajak merupakan iuran pokok atau iuran wajib berupa uang bukan barang yang dikenakan kepada rakyat tanpa ada imbalan berdasarkan undang-undang dan dibayarkan kepada pemerintah sehingga pemerintah dapat menggunakan iuran tersebut untuk membiayai pengeluaran negara, yaitu pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat untuk masyarakat luas.

b. Fungsi Pajak

Sebagaimana telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi, terlihat adanya dua fungsi pajak menurut Waluyo (2011:6) yaitu sebagai berikut:

1) Fungsi Penerimaan (Budgetair)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh : dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri

2) Fungsi Mengatur (Regular)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh : dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, sehingga konsumsi minuman keras dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah

c. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Siti Resmi (2009:11), dalam memungut pajak dikenal beberapa system pemungutan, yaitu :

1) *Official Assesment System*

Adalah sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparatur perpajakan.

2) *Self Assesment System*

Adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan, menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berda di tangan Wajib Pajak.

3) *With Holding System*

Adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif untuk memotong dan memungut pajak, menyetor, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia.

2. Jenis Pajak

Menurut Siti Resmi (2009:7) Pajak di Indonesia secara umum dikelompokkan menjadi 2 bagian, antara lain Pajak Pusat dan Pajak Daerah.

1) Pajak Pusat

Yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang

Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Prolehan atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

2) Pajak Daerah

Yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

e. Pajak Daerah

Pajak Daerah merupakan salah satu sumber kontribusi dalam Penerimaan Asli Daerah (PAD). Dalam Pasal 1 ayat 10 Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dijelaskan bahwa “Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Sedangkan menurut Erly Suandy (2011:229) :

Pajak Daerah adalah iuran yang wajib dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.

Dari definisi diatas dapat dirangkum pengertian pajak daerah adalah iuran wajib yang dikelola oleh pemerintah daerah dan untuk membiayai kebutuhan pemerintah daerah termasuk pembangunan daerah tanpa memperoleh imbalan secara langsung.

3. Jenis – Jenis Pajak Daerah

Menurut Pasal 2 ayat (1) dan (2) Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah dibagi menjadi dua

kelompok, yaitu:

1) Pajak Provinsi, terdiri atas:

a) Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat –alat berat dan alat – alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

b) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan atau pemasukan dalam badan usaha.

c) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor

Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor adalah pajak atas penggunaan bahan bakar kendaraan bermotor. Bahan Bakar Kendaraan Bermotor adalah semua jenis bahan bakar cair atau gas yang digunakan untuk kendaraan bermotor.

d) Pajak Air Permukaan

Pajak Air Permukaan adalah pajak atas pengambilan dan/atau pemanfaatan air permukaan. Air Permukaan adalah semua air yang terdapat pada permukaan tanah, tidak termasuk air laut, baik yang berada di laut maupun di darat.

e) Pajak Rokok

Pajak Rokok adalah pungutan atas cukai rokok yang dipungut oleh pemerintah

2) Pajak Kota/Kabupaten terdiri atas:

a) Pajak Hotel

Pajak hotel adalah pajak atas pelayanan hotel. Hotel adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk dapat menginap/ istirahat, memperoleh pelayanan, dan atau fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran, yang mencakup motel, losmen, gubuk pariwisata, wisma pariwisata, pesanggrahan, rumah penginapan dan sejenisnya, serta rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh).

b) Pajak Restoran

Pajak restoran adalah pajak atas pelayanan restoran. Restoran adalah fasilitas penyedia makanan dan atau minuman dengan

dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetari, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga/katering.

c) Pajak Hiburan

Pajak hiburan adalah pajak atas penyelenggaraan hiburan. Hiburan adalah semua jenis tontonan, pertunjukan, permainan, dan/atau keramaian yang dinikmati dengan dipungut biaya.

d) Pajak Reklame

Pajak Reklame adalah pajak atas penyelenggaraan reklame. Reklame adalah benda, alat, pembuatan atau media yang menurut bentuk dan corak ragamnya untuk tujuan komersial memperkenalkan, menganjurkan, mempromosikan, atau untuk menarik perhatian umum kepada suatu barang, jasa, atau orang yang ditempatkan atau yang dapat dilihat, dibaca, dan atau didengar dari suatu tempat oleh umum.

e) Pajak Penerangan Jalan

Pajak penerangan jalan adalah pajak atas penggunaan tenaga listrik, baik yang dihasilkan oleh pembangkit listrik sendiri maupun yang diperoleh dari sumber lain

f) Pajak Mineral Bukan Logam

Pajak Mineral Bukan Logam adalah pajak atas kegiatan pengambilan mineral bukan logam dan batuan, baik dari sumber alam di dalam dan/atau permukaan bumi untuk dimanfaatkan

g) Pajak Parkir

Pajak Parkir adalah pajak yang dikenakan atas tempat parkir di luar badan jalan, baik yang disediakan berkaitan dengan pokok usaha maupun yang disediakan sebagai suatu usaha, termasuk penyediaan tempat penitipan kendaraan bermotor.

h) Pajak Air Tanah

Pajak Air Tanah adalah pajak atas pengambilan dan/ atau pemanfaatan Air tanah. Air Tanah adalah air yang terdapat dalam lapisan tanah atau batuan di bawah permukaan tanah

i) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) adalah pajak atas perolehan hak atas tanah dan/atau bangunan. Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan adalah perbuatan atau peristiwa hukum yang mengakibatkan diperolehnya hak atas tanah dan/atau bangunan oleh orang pribadi atau badan

j) Pajak Sarang Burung Walet

Setiap kegiatan pengambilan dan/atau pengusaha sarang burung walet dipungut pajak dengan nama Pajak Sarang Burung Walet.

k) Pajak Bumi Bangunan Pedesaan dan Perkotaan

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah pajak atas bumi atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan

f. Pajak Kendaraan Bermotor

1) Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Menurut Undang-Undang No 28 Tahun 2009 tentang PDRD dijelaskan bahwa :

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, adapun yang dimaksud dengan kendaraan bermotor adalah kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peraltan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bergerak

2) Subjek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor (Pasal 4 ayat (1) UU PDRD). Adapun pengertian wajib pajak kendaraan bermotor menurut Pasal 4 ayat (2) UU PDRD adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Ketika dikaitkan Pasal 4 ayat (1) UU PDRD dengan Pasal 4 ayat (2) UU PDRD, ternyata terdapat perbedaan secara prinsipil. Perbedaannya adalah wajib pajak kendaraan bermotor hanya terbatas pada kepemilikan kendaraan bermotor atau kepemilikan dan menguasai kendaraan bermotor.

Pada PKB, subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor. Sementara itu, yang menjadi wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Jika wajib pajak berupa badan, kewajiban perpajakan diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut. Dengan demikian, pada PKB subjek pajak

sama dengan wajib pajak, yaitu orang atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor.

3) Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Telah dikemukakan bahwa pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak daerah provinsi. Sebagai pajak daerah provinsi pada hakikatnya tidak dapat berfungsi bila tidak memiliki objek yang dapat dikenakan pajak. Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Sementara itu, menurut Pasal 1 angka 13 UU No 28 Tahun 2009 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah:

Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Walaupun ruang lingkup kendaraan bermotor sangat luas, tetapi Pasal 3 ayat

(3) UU PDRD masih memberi peluang untuk dikecualikan sebagai kendaraan bermotor. Adapun kendaraan yang dikecualikan dari kendaraan bermotor adalah sebagai berikut:

- 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 dari

lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah

- d) Objek pajak lainnya yang ditetapkan peraturan daerah.

Pengecualian sebagai kendaraan bermotor tidak terbatas karena dapat bertambah berdasarkan kebutuhan daerah yang diatur dengan peraturan daerah. Pengecualian sebagai kendaraan bermotor berarti tidak boleh dikenakan pajak. Jika pengecualian itu terlanggar, pejabat pajak telah melakukan pelanggaran hukum yang dapat dipersoalkan pada Lembaga Peradilan Pajak.

4) Perhitungan PKB

Besarnya pokok Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak dengan Dasar Pengenaan Pajak. Berdasarkan Pasal (5) Undang-Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah No. 28 Tahun 2009, perhitungan PKB adalah sesuai dengan rumus :

$$\begin{aligned} \text{Pajak Terutang} &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak} \\ &= \text{Tarif Pajak} \times (\text{NJKB} \times \text{Bobot}) \end{aligned}$$

5) Tarif PKB

Tarif PKB berlaku sama pada setiap Provinsi yang memungut PKB. Tarif PKB ditetapkan dengan peraturan daerah provinsi. Sesuai Pasal (5) Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2001 tarif PKB dibagi menjadi 3 kelompok sesuai dengan jenis penguasaan kendaraan bermotor, yaitu:

- a) 1,5% untuk kendaraan bermotor bukan umum.

b) 1% untuk kendaraan bermotor umum. Yaitu kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran.

c) 0,5% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.

6) Sanksi atas Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Menurut Pasal 9 Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota

Jakarta Nomor 6 Tahun 2010 :

Keterlambatan melaksanakan pendaftaran melebihi waktu yang ditetapkan/ tanggal jatuh tempo, dikenakan denda berupa kenaikan sebesar 25% dari Pokok Pajak ditambah Sanksi Administrasi berupa bunga sebesar 2% per bulan, dihitung dari pajak yang kurang atau terlambat dibayar untuk jangka waktu paling lama 24 bulan dihitung saat terhutangnya pajak.

2. Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Georgopolous dan Tannemaum (1985:50), mengemukakan: “Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran”. Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan.

Sedangkan efektivitas menurut Mahmudi (2015 : 86) merupakan hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap

pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan suatu organisasi. Dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan. Mardiasmo (2002:134) menyatakan efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya walaupun dengan biaya yang lebih besar, karena efektivitas disini hanya melihat apakah suatu program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan

Dalam perhitungan efektivitas menurut Halim (2004:135), kemampuan daerah dalam menjalankan tugas dikategorikan efektif apabila rasio yang dicapai mencapai minimal 100%. Maka semakin tinggi rasio efektivitas, semakin baik pula kemampuan daerah.

Untuk mengatur nilai efektivitas, secara lebih rinci digunakan kriteria berdasarkan Kepmendagri No. 690.900.327 Tahun 1994 tentang pedoman penilaian

Tabel 2.2 Kriteria Kinerja Keuangan

Persentase Efektivitas	Kriteria
>100%	Sangat Efektif
90 – 100%	Efektif
80 -90 %	Cukup Efektif
60 -80 %	Kurang Efektif
< 60%	Tidak Efektif

Sumber : Depdagri , Kemendagri No 690.900.327 Th. 1996

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu kegiatan, program, atau kebijakan yang dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan di awal dibuatnya kegiatan, program atau kebijakan tersebut.

3. Laju Pertumbuhan

Halim (2004:163) mengemukakan bahwa “Laju pertumbuhan (Growth Rate) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan daerah dalam mempertahankan dan meningkatkan keberhasilan daerah yang telah dicapainya dari periode ke periode berikutnya”. Dengan diketahuinya pertumbuhan pajak daerah baik target maupun realisasinya maka pemerintah daerah dapat melakukan evaluasi guna menetapkan kebijakan dimasa yang akan datang. Laju pertumbuhan dihitung dengan menggunakan rumus :

$$GR = \frac{T_n - T(n-1)}{T(n-1)} \times 100 \%$$

Dimana :

GR : Peningkatan Penerimaan Pajak

T_n : Penerimaan Pajak tahun sekarang

$T(n - 1)$: Penerimaan Pajak tahun sebelumnya

Dalam penelitian ini rumus laju pertumbuhan digunakan untuk menghitung rasio peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan *E-SAMSAT* pada UP PKB-BBN KB Jakarta Barat.

4. SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap)

a. Pengertian SAMSAT

Perpres Nomor 5 Tahun 2015 mendefinisikan :

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut SAMSAT adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor

bersama SAMSAT.

Sedangkan Kantor Bersama SAMSAT adalah “Wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan SAMSAT”.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama SAMSAT maka dilakukan dengan membentuk unit pembantu :

- 1) SAMSAT Pembantu;
- 2) SAMSAT Gerai/*Corner/Payment Point/Outlet*;
- 3) SAMSAT *Drive Thru*;
- 4) SAMSAT Keliling;
- 5) SAMSAT *Delivery Order / Door to Door*;
- 6) *E-SAMSAT* dan
- 7) Pengembangan SAMSAT lain sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat.

b. E – SAMSAT

E-SAMSAT adalah alternatif layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Pembayaran SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan), dan Pengesahan STNK Tahunan secara elektronik melalui Channel Bank (ATM, Mobile Banking dan Internet Banking). Untuk pengesahan secara elektronik dan pengambilan STNK asli dapat ditukarkan dengan struk ATM tersebut ke kantor-kantor SAMSAT. Berdasarkan bprd.jakarta.go.id, 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.

Menurut bprd.jakarta.go.id 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 mengantri di Kantor Samsat
- 3) Struk bukti pembayaran dipersamakan dengan SKPD
- 4) Struk bukti pembayaran juga menjadi bukti bahwa telah dilaksanakan pengesahan STNK tahunan.

5. Kepatuhan Wajib pajak

a. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung *Self Assesment System*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya.

Norman D. Nowak (2007), menyebutkan bahwa :

Suatu iklim kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi dimana:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami ketentuan perundang- undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Rahayu (2010:138), “Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan

sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.” Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan, diharapkan didalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan dapat meningkat apabila Wajib Pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai sistem perpajakan sesuai dengan undang-undang pajak yang berlaku, serta kesadaran akan pentingnya pajak bagi pembangunan negara.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, Kepatuhan Wajib Pajak adalah “Suatu tindakan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku disuatu negara.”

b. Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Macam-macam kepatuhan pajak menurut Rahayu (2010:138) adalah :

- 1) Kepatuhan Formal
Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang – undang perpajakan
- 2) Kepatuhan Material
Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi substantive atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan Material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

c. Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Sedangkan menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 tentang tata cara penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan

Pembayaran Pajak Pasal (1) :

Wajib Pajak patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengansur atau menunda pajak
- 3) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Berdasarkan penjelasan diatas, menerangkan bahwa yang dimaksud wajib pajak patuh ialah Wajib Pajak yang mempunyai pengetahuan serta pemahaman yang memadai dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

d. Pentingnya Kepatuhan

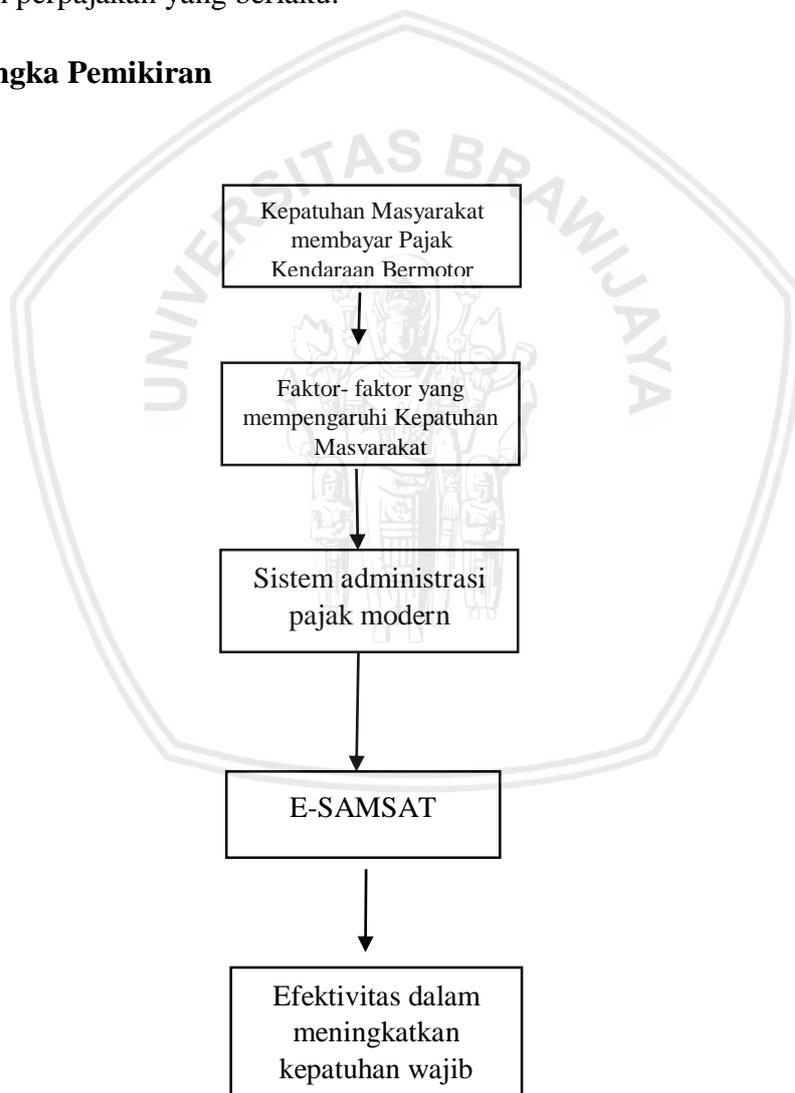
Masalah kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah penting, baik bagi negara maju maupun negara berkembang. Jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian dan pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang.

Administrasi perpajakan di Indonesia masih perlu diperbaiki, dengan perbaikan diharapkan Wajib Pajak lebih termotivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak akan patuh karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan illegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak. Rahayu (2013:141) mengatakan bahwa “Persepsi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya menitikberatkan pada kesederhanaan prosedur pembayaran pajak, kebutuhan perpajakan Wajib Pajak, asas keadilan dalam

peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa dan tahunan dari Wajib Pajak yang berbentuk sekumpulan orang dan modal yang merupakan usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

C. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka pemikiran
Sumber : Diolah Peneliti (2019)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Model penelitian seperti ini diambil agar dapat menggali informasi yang mendalam mengenai objek yang diteliti. Soehartono (2008:35) menyatakan “Metode deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih”. Sedangkan menurut Wirartha (2006:154), “Penelitian deskriptif melakukan analisis hanya sampai pada taraf deskriptif yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan”.

Tanggapan lain menurut Moelong (2013:5) menyatakan pendekatan kualitatif adalah “Penelitian yang menggunakan kata ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada”. Lebih lanjut Moelong (2013:7) mengemukakan bahwa “Penelitian deskriptif menekankan pada data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif”. Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pendekatan kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

B. Fokus Penelitian

Menurut Moelong (2013:93) “Fokus Penelitian adalah segala sesuatu yang - menjadi pusat perhatian peneliti untuk menjawab rumusan masalah yang ada, fokus penelitian mempermudah untuk menemukan serta memilah data mana yang diperlukan untuk suatu penelitian”. Fokus penelitian dilakukan untuk membatasi suatu studi. Fokus penelitian bertujuan memberikan batasan terhadap fenomena atau permasalahan yang ada, agar peneliti lebih terarah dan memperoleh hasil yang sesuai. Berdasarkan penjelasan singkat tentang fokus penelitian yang telah dijelaskan , maka fokus penelitian pada penelitian ini adalah :

1. Rencana dan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dari layanan *E-SAMSAT* pada Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat untuk dihitung besarnya rasio peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor dan menghitung besarnya efektivitas layanan *E-SAMSAT* pada Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat.
2. Tingkat kepatuhan wajib pajak berdasarkan indikator kepatuhan jika dibandingkan dengan tingkat efektivitas layanan *E-SAMSAT* pada Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat.
3. Faktor pendukung layanan *E-SAMSAT* pada Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat.
4. Faktor penghambat layanan *E-SAMSAT* pada kantor Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat.

C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi Penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilakukan untuk mendapatkan informasi serta data-data yang diperlukan oleh peneliti untuk menunjang penelitian ini. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kota Administratif Jakarta Barat. Sedangkan situs penelitian adalah suatu tempat yang digunakan peneliti untuk mendapatkan sumber data yang diperlukan dalam penelitian. Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Barat yang beralamatkan di Jl. Daan Mogot KM. 13 No.130, RT.12/RW.3, Cengkareng Timur, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11730 merupakan situs penelitian yang dipilih oleh peneliti dalam memperoleh sumber data yang diperlukan. Alasan peneliti memilih Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat sebagai lokasi penelitian karena Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat menyediakan data-data dan informasi yang dibutuhkan berkaitan dengan permasalahan penelitian serta Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat salah satu kantor yang mengurus Pajak Kendaraan Bermotor melalui *E-SAMSAT* di wilayah Jakarta Barat.

D. Sumber Data

Sumber Data merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Sumber data yang diperoleh harus dapat dipertanggungjawabkan akan kebenarannya, oleh karena itu sumber data harus diperoleh dari narasumber yang akurat dan tepat. Menurut Moelong (2013:157), “Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah kata-

kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer

Data primer menurut Moelong (2013) adalah “data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian atau penulisan.” Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil wawancara antara peneliti dengan Kepala Unit di Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat dan Perwakilan Bagian IT BPRD yang dapat memberikan informasi tentang pelayanan *E-SAMSAT* dan data perkembangan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui *E-SAMSAT* serta Wajib Pajak PKB yang menggunakan serta yang tidak menggunakan layanan *E-SAMSAT*.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diolah dari dokumen –dokumen, kompilasi grafik, yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder berasal dari dokumen-dokumen yang diperoleh peneliti di Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat yang beralamatkan di Jl. Daan Mogot KM. 13 No.130, RT.12/RW.3, Cengkareng Timur, Cengkareng, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11730.

E. Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Interview / Wawancara

Interview / Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara (pengumpul data) kepada responden dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam. Peneliti melakukan wawancara dengan kepala Unit Pelayanan PKB BBN-KB di Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat tentang sistem layanan *E-SAMSAT* serta penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat setiap tahunnya, Perwakilan Bidang TI (teknologi informasi) BPRD, dan dengan Wajib Pajak yang menggunakan layanan *E-SAMSAT*. Wawancara yang akan dilakukan peneliti adalah wawancara semi-terstruktur. Peneliti telah mempersiapkan beberapa pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan terkait hal yang akan diteliti oleh peneliti, namun pertanyaan baru bisa muncul untuk menggali lebih dalam mengenai layanan *E-SAMSAT* ini.

2. Analisis dokumen

Analisis dokumen merupakan salah satu metode terpenting pada penelitian kualitatif untuk mendapatkan data yang berasal dari catatan-catatan tertulis. Dokumen juga biasa digunakan untuk verifikasi maupun pembandingan untuk data-data lainnya yang telah diperoleh dari hasil observasi dan interview. Data atau dokumen yang diperlukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah data rincian target dan realisasi

Pajak Kendaraan Bermotor, dan data penerimaan Pajak Kendaraan bermotor dari tahun ke tahun khususnya melalui layanan E-SAMSAT.

F. Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2006:149) “Instrumen Penelitian adalah Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan penelitian dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti cermat, lengkap dan sistematis sehingga mudah diolah”. Instrumen yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah :

1. Peneliti sendiri

Peneliti dijadikan instrumen dikarenakan peneliti juga sekaligus sebagai perencana, pelaksana, dan pengumpul data.

2. Pedoman Wawancara

Berupa daftar pertanyaan yang dibuat oleh peneliti untuk mendapatkan berbagai keterangan atau informasi yang dibutuhkan guna sebagai panduan dalam mengumpulkan informasi dan keterangan agar lebih sistematis.

3. Pedoman Dokumentasi

Penggunaan catatan laporan dan dokumen yang terkait dengan fokus penelitian atau berkaitan dengan data yang dibutuhkan oleh peneliti.

Pedoman dokumentasi dalam penelitian berisi tentang :

- a. Mendokumentasikan baik berupa video atau foto aplikasi E-SAMSAT
- b. Mendokumentasikan situasi di lokasi penelitian

G. Metode Analisis Data

Data yang telah diperoleh dalam proses pengumpulan data selanjutnya akan dianalisis agar data tersebut dapat diinterpretasikan. Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2013: 248) analisis data kualitatif adalah “ Upaya yang dilakukan mengorganisasikan data, memilah-milahnya dan memutuskan apa yang dapat diinterpretasikan kepada orang lain”. Peneliti menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman (2014:14) untuk menganalisis data hasil penelitian. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi 4 (empat) , yaitu :

a. Pengumpulan data (*Data collection*)

Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.

b. Reduksi data (*Data reduction*)

Reduksi Data dalam analisis data penelitian kualitatif, menurut Miles & Huberman (2014:16) adalah “Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan”. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya,

dan mencarinya bila diperlukan. Dalam penelitian ini reduksi data digunakan untuk memilih data-data yang diperlukan dalam menganalisis tingkat efektivitas layanan E-SAMSAT pada Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat.

c. Penyajian data (*Data display*)

Penyajian data yang bisa dilakukan pada penelitian kualitatif dapat berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya.

Dalam penelitian ini penyajian data digunakan untuk :

1) Menghitung Rasio Peningkatan Penerimaan Pajak kendaraan

Bermotor , dengan rumus :

$$GR = \frac{T_n - T(n-1)}{T(n-1)} \times 100 \%$$

Halim (2004:163)

Dimana :

GR : Peningkatan Penerimaan Pajak

T_n : Penerimaan Pajak tahun sekarang

$T(n-1)$: Penerimaan Pajak tahun sebelumnya

Hasil dari penghitungan rasio peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor bermanfaat untuk mengetahui apakah pelayanan E-SAMSAT dapat mempengaruhi besarnya peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat atau tidak

2) Menghitung tingkat efektivitas layanan E-SAMSAT pada Unit

Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat dengan rumus:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{WP membayar}}{\text{wp terdaftar}} \times 100$$

Keterangan :

WP membayar : WP yang membayar menggunakan layanan *E-SAMSAT*

WP terdaftar : WP PKB yang terdaftar di wilayah Jakarta Barat

Hasil dari perhitungan tingkat Efektivitas layanan *E-SAMSAT* pada Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat akan menunjukkan seberapa besar tingkat efektivitas layanan *E-SAMSAT* pada Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat menggunakan tabel Klasifikasi Kriteria Efektivitas.

Angka persentase yang terdapat pada tabel yang telah dijabarkan pada tabel 2.2 akan dipergunakan oleh peneliti untuk mengklasifikasikan tingkat efektivitas penerimaan pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan *E-SAMSAT* Pada Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat yang kemudian dikaitkan dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor, serta menjelaskan secara deskriptif faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dan pelayanan *E-SAMSAT* Pada Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

- 3) Menjelaskan secara deskriptif mengenai faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan

Bermotor melalui layanan *E-SAMSAT* pada Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat.

d) Penarikan kesimpulan (*Conclusion drawing*)

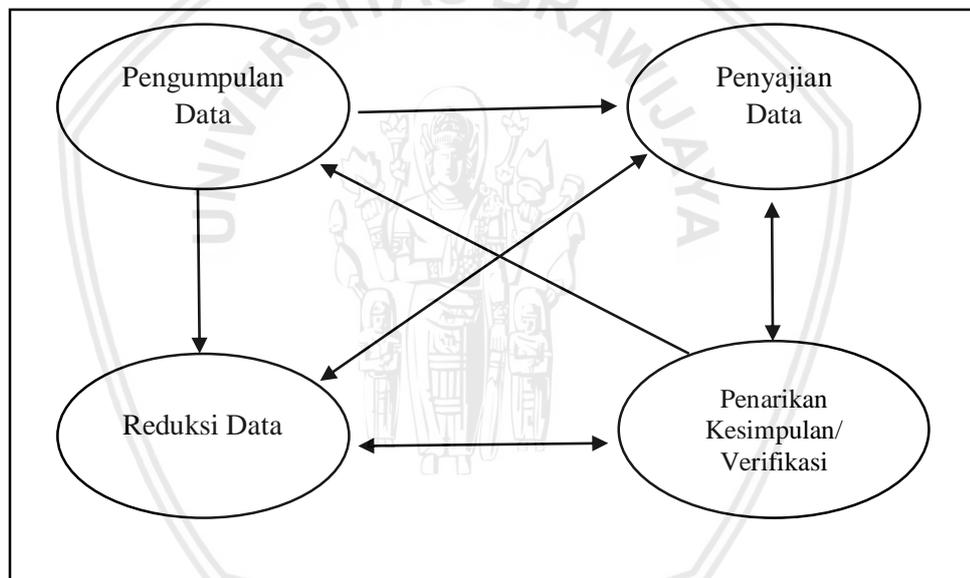
Langkah keempat dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (2015:345) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Sedangkan Harsono (2008: 169) menyatakan “Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Kesimpulan ditarik semenjak peneliti menyusun pencatatan, pola-pola, pernyataan-pernyataan, konfigurasi, arahan sebab akibat, dan berbagai proposisi”

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif diharapkan dapat memberikan temuan-temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan digunakan untuk :

1. Kesimpulan mengenai Rasio dan tingkat efektivitas pelaksanaan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan bermotor melalui layanan *E-SAMSAT* pada UP PKB BBN-KB Jakarta Barat
2. Kesimpulan mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak jika dibandingkan dengan tingkat efektivitas layanan *E-SAMSAT* pada Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat

3. Kesimpulan mengenai faktor – faktor yang menjadi pendukung dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan E-SAMSAT pada Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat
4. Kesimpulan mengenai faktor – faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan E SAMSAT pada Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat.

Analisis Data Model interaktif dapat juga dilihat dalam bentuk gambar berikut :



Gambar 3.1. Komponen – komponen Analisis Data Model Interaktif
Sumber : Miles dan Huberman (Miles, Huberman dan Saldana, 2014 : 14)

A. Uji Keabsahan Data

Teknik uji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Menurut Moloeng (2012:330) “ Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu”. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik uji

keabsahan data triangulasi sumber. Menurut Moleong (2012:330) triangulasi dengan sumber adalah “membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif”. Dengan teknik triangulasi dengan sumber, peneliti membandingkan hasil wawancara yang diperoleh dari masing – masing sumber atau informan penelitian sebagai pembanding untuk mengecek kebenaran informasi yang didapatkan.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Unit Pelayanan PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) BBN-KB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor) Jakarta Barat pada Kantor Bersama SAMSAT Daan Mogot Jakarta Barat yang beralamat di Jl. Daan Mogot KM.13, Cengkareng, Jakarta Barat 11720 pada Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat berada di bawah naungan Badan Pajak dan Retribusi Daerah DKI Jakarta. Unit Pelayanan (UP) PKB dan BBN-KB merupakan unit pelaksana teknis BPRD dalam pelaksanaan pelayanan pemungutan PKB dan BBN-KB. UP PKB dan BBN-KB dipimpin oleh seorang Kepala Unit yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala badan.



Gambar 4.1 Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Jakarta Barat
Sumber : Badan Pajak dan Retribusi Daerah

1. Visi dan Misi Unit Pelayanan PKB dan BBN-KB Kota Administrasi Jakarta Barat

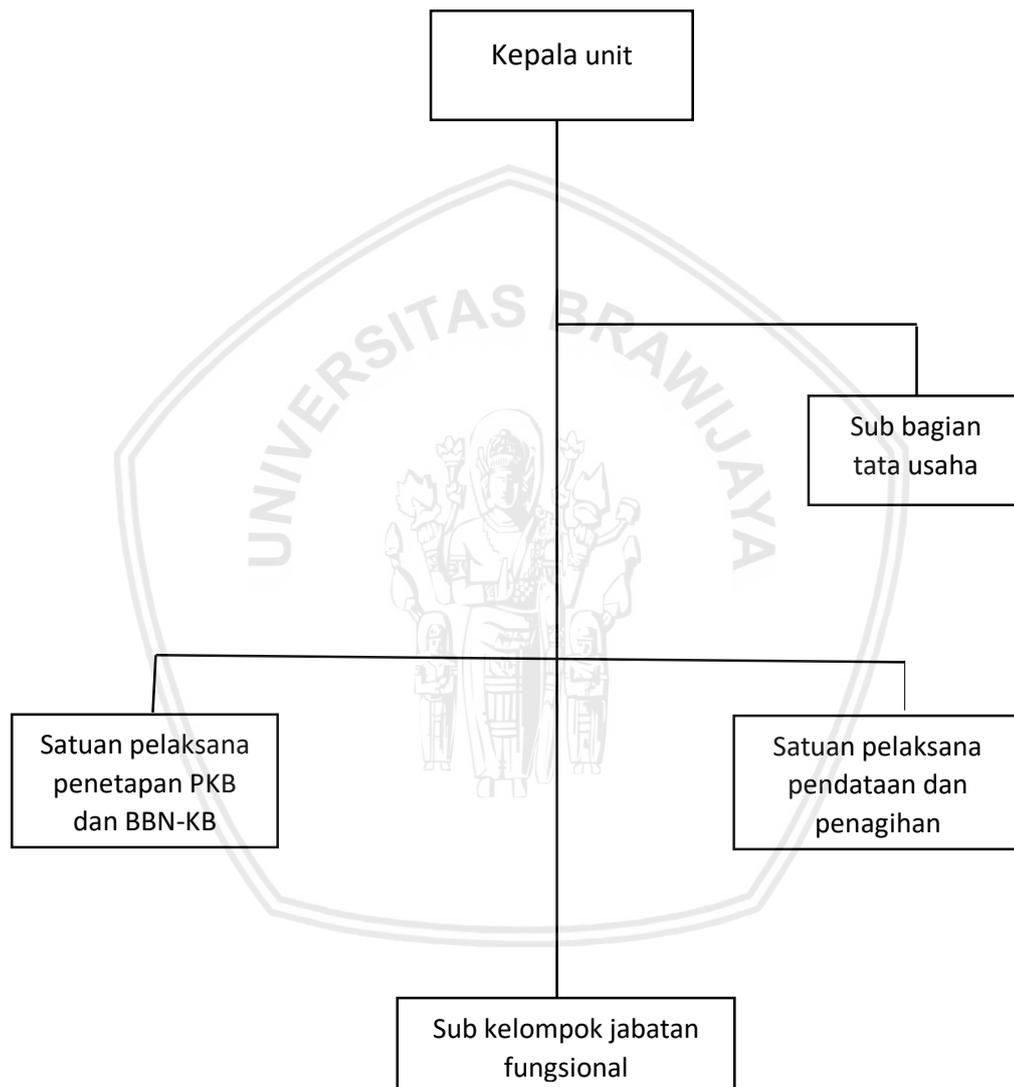
Visi dan Misi Unit Pelayanan PKB dan BBN-KB Kota Administrasi Jakarta Barat, berpedoman pada Visi dan Misi Badan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi DKI Jakarta. Visi Badan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi DKI Jakarta adalah Pelayanan yang profesional dalam optimalisasi penerimaan pajak daerah. Misi yang menjadi acuan dalam menyusun program dan kegiatan yang dilakukan dalam mencapai visi sebagai berikut:

- b. Mewujudkan perencanaan pelayanan pajak daerah yang inovatif
- c. Menjamin ketersediaan peraturan pelaksanaan pajak daerah dan melaksanakan penyuluhan peraturan pajak daerah serta menyelesaikan permasalahan hukum pajak daerah
- d. Mengembangkan sistem teknologi informasi dalam kegiatan pelayanan pajak daerah
- e. Mengembangkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, sarana prasarana perpajakan daerah, pengelolaan keuangan serta perencanaan anggaran dan program dinas
- f. Mengoptimalkan pengendalian, monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan pajak daerah
- g. Meningkatkan kualitas pelayanan pajak daerah.

2. Struktur organisasi unit pelayanan (UP) PKB dan BBN-KB

Unit pelayanan (UP) PKB dan BBN-KB memiliki struktur organisasi yang menunjang kinerja samsat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya agar visi,

misi, tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan maksimal. Struktur organisasi dari UP PKB BBN-KB Jakarta Barat akan dijabarkan ke dalam bentuk bagan berikut ini :



Gambar 4.2 Struktur organisasi Unit Pelayanan PKB dan BBN-KB kota Administratif Jakarta Barat.

Sumber : Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 298 Tahun 2016

3. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat

Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta nomor 298 Tahun 2016, Gambaran struktur organisasi pada Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat adalah :

a. Kepala unit mempunyai tugas :

4. Memimpin dan mengordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi UP PKB dan BBN-KB
5. Mengoordinasikan pelaksanaan tugas subbagian, satuan pelaksana dan subkelompok jabatan fungsional
6. Melaksanakan koordinasi dan kerja sama dengan satuan kerja perangkat daerah (SKPD). Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD) dan/ atau instansi terkait dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi UP PKB dan BBN KB
7. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi UP PKB dan BBN-KB

b. Sub bagian Tata Usaha merupakan Satuan Kerja Staf UP PKB dan BBN-KB dalam pelaksanaan administrasi UP PKB dan BBN –KB. Sub bagian Tata Usaha dipimpin oleh seorang Kepala Sub bagian yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Unit. Sub bagian Tata Usaha mempunyai tugas:

1. Menyusun bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran UP PKB dan BBN – KB sesuai dengan lingkup tugasnya
2. Melaksanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran UP PKB dan BBN KB sesuai dengan lingkup tugasnya

3. Mengordinasikan penyusunan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran UP PKB dan BBN KB
 4. Melaksanakan monitoring, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran UP PKB dan BBN-KB
 8. Menyusun pedoman, standar dan prosedur teknis UP PKB dan BBN KB
 9. Menyusun pedoman, standar dan prosedur teknis UP- PKB dan BBN KB
 10. Melaksanakan kegiatan ketatausahaan dan kerumahtanggaan
 11. Melaksanakan pengelolaan kearsipan UP PKB dan BBN KB
 12. Melaksanakan penyediaan prasarana dan sarana UP PKB BBN-KB
 13. Memelihara kebersihan, keindahan, keamanan dan ketertiban kantor
 14. Mengoordinasikan penyusunan laporan keuangan, kinerja, kegiatan dan akuntabilitas UP PKB dan BBN-KB
 15. Melaksanakan publikasi kegiatan dan pengaturan acara UP PKB dan BBN KB
 16. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas Sub bagian Tata Usaha
- c. Satuan pelaksana penetapan PKB dan BBN-KB merupakan satuan kerja lini UP PKB dan BBN-KB dalam pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor. Satuan pelaksana dipimpin oleh seorang Kepala Satuan pelaksana yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala unit. Satuan pelaksana penetapan PKB dan BBN-KB mempunyai tugas :

1. Menyusun bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran UP PKB dan BBN-KB sesuai dengan lingkup tugasnya
 2. Melaksanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran UP PKB dan BBN – KB sesuai dengan lingkup tugasnya
 3. Melaksanakan pelayanan informasi dan pendaftaran objek dan subjek PKB dan BBN –KB
 4. Menetapkan PKB dan BBN-KB
 5. Melakukan pemutakhiran, pengelolaan, perekaman, dan pendokumentasian basis data PKB dan BBN-KB
 6. Menerbitkan dan mengadministrasikan SKPD dan doumen lain yang dipersamakan untuk kendaraan
 7. Menyusun bahan pedoman, standar, dan prosedur teknis UP PKB dan BBN KB sesuai dengan lingkup tugasnya
 8. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi Satuan Pelaksana Penetapan PKB dan BBN-KB
- d. Satuan Pelaksana Pendataan dan Penagihan merupakan satuan kerja lini UP PKB dan BBNKB dalam pelaksanaan pendataan dan penagihan PKB dan BBN-KB. Satuan pelaksana dipimpin oleh seorang kepala satuan pelaksana yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada kepala Unit. Satuan pelaksana pendataan dan penagihan mempunyai tugas :
1. Menyusun bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran UP PKB dan BBN-KB sesuai dengan lingkup tugasnya

2. Melaksanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran UP PKB dan BBN-KB sesuai dengan lingkup tugasnya
 3. Melaksanakan pelayanan informasi dan pendaftaran objek dan subjek PKB dan BBN-KB
 4. Menetapkan pemutakhiran, pengelolaan, perekaman dan pendokumentasian basis data PKB dan BBN-KB
 5. Menerbitkan dan mengadministrasikan SKPD dan dokumen lain yang dipersamakan untuk kendaraan
 6. Menyusun bahan pedoman, standar dan prosedur teknis UP PKB dan BBN – KB sesuai dengan lingkup tugasnya
 7. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi satuan pelaksana penetapan PKB dan BBN-KB
- e. Satuan Pelaksana Pendataan Dan Penagihan merupakan satuan kerja lini UP PKB dan BBN KB dalam pelaksanaan pendataan dan penagihan PKB dan BBN-KB. Satuan Pelaksana Dan Penagihan mempunyai tugas :
1. Menyusun bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran UP PKB dan BBN-KB sesuai dengan lingkup tugasnya
 2. Melaksanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran UP PKB dan BBN-KB sesuai dengan lingkup tugasnya.
 3. Melaksanakan pendataan dan penelitian lapangan subjek dan objek PKB dan BBN-KB.
 4. Melakukan pengelolaan dan pemutakhiran basis data PKB dan BBN-KB hasil pendataan dan penelitian lapangan

5. Menghimpun, menyajikan data objek dan subjek PKB dan BBN-KB termasuk data kendaraan yang akan berakhir masa pajaknya dan pengenaan tarif pajak progresif
 6. Melaksanakan pelayanan pemblokiran/ penundaan dan pencabutan penundaan pembayaran atau daftar ulan BBN-KB yang belum tukar nama
 7. Melaksanakan pelayanan pemblokiran/ penundaan dan pencabutan penundaan pembayaran objek pajak kendaraan bermotor
- f. Sub Kelompok Jabatan Fungsional
- UP PKB dan BBN-KB dapat mempunyai subkelompok jabatan fungsional. Pejabat fungsional melaksanakan tugas dalam susunan organisasi struktural UP PKB dan BBN-KB.

B. Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-SAMSAT

E-SAMSAT DKI Jakarta, diresmikan oleh Mantan Gubernur DKI Jakarta Basuki Tjahaja Purnama pada 22 Juni 2016 di Gedung Balai Agung Balaikota Jakarta bertepatan dengan HUT Kota DKI Jakarta yang ke 486. Tujuan diciptakannya layanan *E-SAMSAT* adalah untuk mempermudah Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Seperti yang disampaikan Bapak Sutikno Adi, selaku perwakilan dari bidang TI di Badan Pajak dan Retribusi Daerah sebagai berikut :

“Pelayanan *E-SAMSAT* itu kan tujuannya untuk peningkatan pelayanan kepada wajib pajak. Jadi kita ingin pelayanan kepada wajib pajak itu jika membayar pajak kendaraan itu bisa lebih mudah tidak perlu bersusah payah seperti sekarang antri apalagi harus datang ke Kantor SAMSAT. Terus terang kalo kita datang ke Kantor SAMSAT itu antriannya juga banyak, karena wajib pajaknya banyak jadi kurang

nyaman gitu. Jadi murni untuk memberi kemudahan kepada wajib pajak dan memberikan kenyamananlah, kita ingin ada peningkatan gitu”. (Wawancara dengan Bapak Sutikno Adi, 15 April 2019, pukul 13.30)

Berdasarkan tujuan tersebut, *E-SAMSAT* memiliki beberapa langkah tepat dalam memberikan pelayanan pada wajib pajak yang hendak membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Seperti yang disampaikan Elling Hartono, selaku Kepala Unit Pelayanan PKB dan BBN-KB di Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat sebagai berikut :

“Itu sesuai SOP dari bagian Rembang tapi kembali kepada peraturan. Masyarakat mendaftarkan melalui gadget atau hp (*smartphone*), tetapi peraturannya nama di rekening harus sama dengan nama yang ada di STNK. Itu nanti dikaitkan dengan NIK di E-KTP. Kalau NIK nya sudah beda itu tidak bisa melakukan *E-SAMSAT*. Jadi prosesnya pada saat sudah bayar di mesin ATM atau melalui mobile banking keluar nomor resinya, datang ke Kantor SAMSAT di cetak disahkan di stempel di cetak TBPKB (Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran)” (Wawancara dengan Bapak Elling Hartono, 22 April 2019 pukul 09.46).

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan *E-SAMSAT* dapat dilakukan di 6 Bank yaitu Bank DKI, BRI, BNI, BTN, BUKOPIN, dan MAYBANK. Layanan *E-SAMSAT* melalui ATM Bank dipastikan identitas di rekening tabungan harus sama dengan KTP, STNK, BPKB Identitas Pemilik Kendaraan Bermotor. Batas waktu penukaran struk pembayaran yaitu 30 hari dan apabila tidak dilakukan pengesahaan STNK di Kantor SAMSAT terdekat, kendaraan dinyatakan tidak sah secara operasional. Berikut merupakan syarat dan mekanisme pembayaran melalui layanan *E-SAMSAT*. Syarat pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dngan sistem *E-SAMSAT* adalah :

1. Memiliki data kepemilikan kendaraan yang sah, sesuai dengan data yang ada dalam data Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat.

2. Kendaraan tidak dalam status blokir Ranmor (Kendaraan Bermotor) oleh polisi
3. Wajib pajak harus memiliki nomor rekening dan ATM
4. Identitas/ Nomor Induk Keluarga (NIK) / Nomor Kartu Tanda Penduduk (KTP) Wajib Pajak pemilik kendaraan harus sama dan sesuai dengan antara yang terdaftar di data SAMSAT dan di Rekening Bank yang bekerja sama dengan layanan E-SAMSAT (Bank DKI, BRI, BNI, BTN, BUKOPIN, dan MAYBANK).
5. Masa pajak yang dapat dibayarkan adalah 60 (enam puluh) hari sebelum masa jatuh tempo
6. Wajib pajak adalah perseorangan atau WP Orang Pribadi (bukan badan usaha/yayasan/badan sosial)
7. Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan yang bersamaan dengan penggantian STNK 5 tahun
8. Kendaraan yang tidak memiliki tunggakan 1 tahun atau lebih

Adapun mekanisme pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-SAMSAT adalah :

- 1) Wajib Pajak terlebih dulu harus melakukan akses website E-SAMSAT DKI Jakarta dengan alamat website : http://samsat-pkb.jakarta.go.id/INFO_PKB. Kemudian isi form yang tersedia dengan data data kendaraan dan maupun nomor plat. Masukkan kode acak kemudian klik “proses”.

Gambar 4.3 : Tampilan Menu E-SAMSAT

Sumber : http://samsat-pkb.jakarta.go.id/INFO_PKB

- 2) Setelah data diverifikasi, maka akan ditampilkan informasi besaran Pajak Kendaraan Bermotor yang harus dibayar oleh Wajib Pajak berupa besaran PKB (Pokok, denda, bunga, progresif). SWDKLLJ (pokok dan denda).

Nopol B	Merek-Tipe	Jenis	Th Buat
Warna Kendaraan		Warna TNKB	
Bahan Bakar		Isi Silinder	
Dasar Pengenaan Pajak		Bobot	
Pajak*		SWDKLLJ	
Jatuh Tempo	Pajak :	SWDKLLJ :	STNK :

*) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): Kendaraan Ke 1 ,
=> Belum termasuk Denda Pajak(PKB) dan Denda Jasa Raharja(SWDKLLJ) apabila sudah jatuh tempo.

Gambar 4.4 Tampilan Website E-SAMSAT

Sumber : http://samsat-pkb.jakarta.go.id/INFO_PKB

- 3) Kemudian setelah mengetahui jumlah PKB yang harus dibayar WP dapat melakukan pembayaran melalui mesin ATM. Cara pembayaran melalui mesin *ATM* dapat dilihat pada gambar 4.6
- 4) Kemudian bawa resi bukti pembayaran ke kantor SAMSAT terdekat untuk melakukan pengesahan. Batas waktu penukaran struk pembayaran yaitu 30 hari dan apabila tidak dilakukan pengesahaan STNK di Kantor Samsat terdekat. Maka, kendaraan dinyatakan tidak sah secara operasional.



Masukan kartu ATM Bank DKI, pilih bahasa yang digunakan :

1. Indonesia
2. English

Pilih tombol Lanjutkan



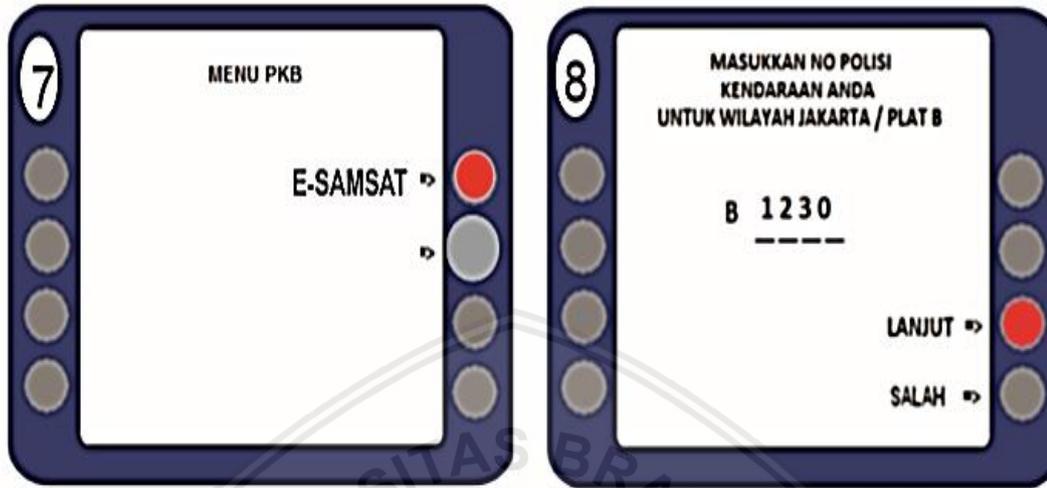
Masukan *Personal Identification Number* (PIN)

Pilih Menu Utama



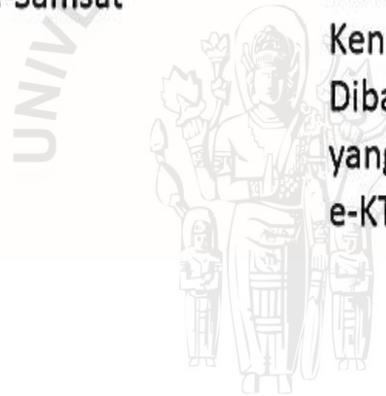
Pilih Menu Pembayaran

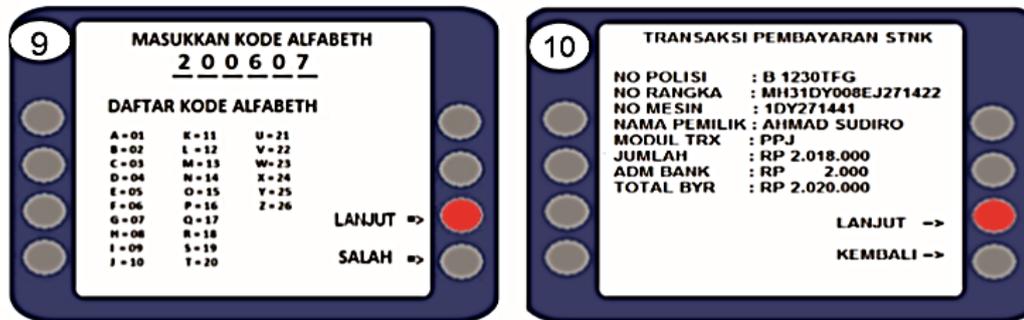
Pilih Menu PKB / STNK



Pilih Menu e-Samsat

Masukan Nomor Polisi Kendaraan Yang Akan Dibayarkan dengan Data NIK yang sesuai dengan NIK pada e-KTP milik WP





Masukkan kode alfabeth yang ada pada STNK misalnya B 1230 TFG. Maka alfabeth ini akan diterjemahkan ke dalam daftar kode alfabeth dalam bentuk angka.

T = 20, F = 06, G = 07, Maka kode alfabeth yang diinput adalah 200607. Pilih lanjut

Tampilan informasi pembayaran :
Pilih lanjut untuk melanjutkan pembayaran.



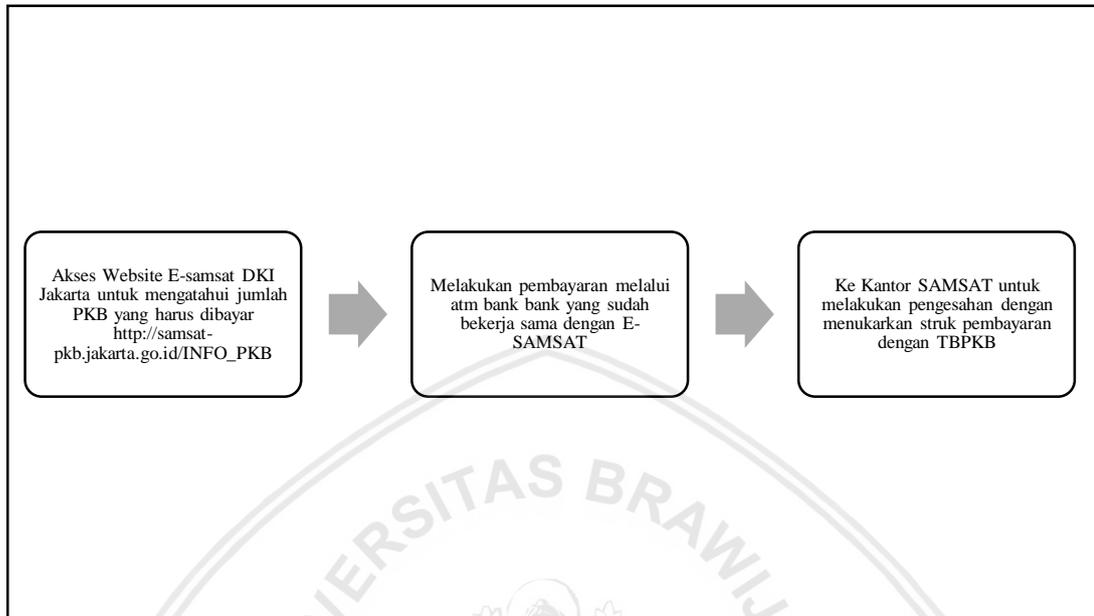
Transaksi selesai dilakukan, mesin ATM akan mencetak resi Bukti Pembayaran



Gambar 4.5 : Tampilan Menu E-SAMSAT di layar ATM

Sumber : <http://bprd.jakarta.go.id/2019/03/21/layanan-e-samsat-dki-jakarta-melalui-atm/>

Mekanisme Alur menggunakan layanan *E-SAMSAT* dapat dilihat pada gambar 4.6.



Gambar 4.6 Mekanisme Sistem *E-SAMSAT*
Sumber : diolah oleh peneliti

C. Data Fokus Penelitian

1. Data Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui *E-SAMSAT* di Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat tahun 2016-2018.

Seiring dengan perkembangan teknologi, pengecekan info pajak dan pembayaran pajak kendaraan sejak tahun 2016 sudah bisa dilakukan secara online melalui layanan *E-SAMSAT*. Jika dulu pemilik kendaraan harus datang ke kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) untuk mengurus perpanjangan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dan membayar PKB (Pajak Kendaraan Bemotor) kini prosedur tersebut sudah bisa dilakukan secara online melalui *E-SAMSAT*. Layanan ini bertujuan untuk mempermudah para Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Namun, sejak awal terbentuknya tahun

2016 hingga tahun 2018, Unit Pelayanan PKB BBN-KB belum menentukan target khusus untuk layanan *E-SAMSAT* ini. Hal ini dikarenakan Layanan *E-SAMSAT* ini masih baru, dan masih perlu sosialisasi ke berbagai masyarakat. Data realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan *E-SAMSAT* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1 Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan *E-SAMSAT*

Tahun	Jumlah Objek Pajak	Realisasi (RP)
2016	11	16.785.000
2017	211	315.893.200
2018	356	485.177.200
Jumlah	713	1.079.057.200

Sumber : Bagian TI Badan Pajak dan Retribusi Daerah DKI Jakarta

Jika data realisasi disajikan dalam bentuk diagram batang maka :



Gambar 4.7 Diagram Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui *E-SAMSAT* tahun 2016-2018

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa realisasi selalu meningkat setiap tahunnya. Realisasi di tahun 2016, sebesar Rp16.785.000, hal ini menunjukkan masih sangat sedikit yang menggunakan dan mengetahui layanan *E-SAMSAT*

pada awal tahun diluncurkannya layanan *E-SAMSAT* ini. Tahun 2017 terjadi peningkatan yang sangat besar menjadi Rp315.893.200, Sedangkan di tahun 2018 realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan *E-Samsat* terjadi peningkatan namun tidak signifikan seperti tahun 2017 yaitu sebesar Rp485.177.200.

2. Data Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Barat

Tabel 4.2 Persentase Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Barat Tahun 2016-2018

Tahun	Objek Pajak Terdaftar	Objek Pajak Membayar	Persentase Kepatuhan
2016	2.082.886	1.270.058	60,9%
2017	2.214.971	1.234.132	55,7%
2018	2.318.339	1.323.691	57,1%

Sumber : UP PKB BBN-KB Jakarta Barat

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa Wajib Pajak yang terdaftar di Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat pada tahun 2016 sebanyak 2.082.886, sedangkan yang membayar kendaraan bermotor hanya sebesar 1.270.058 wajib pajak dengan tingkat kepatuhan sebesar 60,9%. Tahun 2017, wajib pajak yang terdaftar sebesar 2.214.971, sedangkan yang membayar sebesar 1.234.132 dengan tingkat kepatuhan sebesar 55,7 %, kemudian di tahun 2018 Wajib Pajak yang terdaftar sebesar 2.318.339 dan yang membayar sebesar 1.323.691 dengan tingkat kepatuhan sebesar 57.1 %. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dari tahun 2016 hingga tahun 2018 terjadi penurunan.

3. Faktor Pendukung layanan *E-SAMSAT* di Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di lapangan, proses pemberian pelayanan melalui *E-SAMSAT* tidak dapat berjalan lancar apabila tidak ada 3 faktor pendukung, antara lain :

- a) Kebijakan atau aturan yang mengatur adanya layanan *E-SAMSAT*
- b) infrastruktur yang mendukung seperti lokasi atm bank yang sudah strategis
- c) sistem jaringan internet yang cepat dan lancar saat ini.

Semua faktor pendukung akan dijelaskan secara rinci pada bagian Hasil Analisis dan Pembahasan.

4. Faktor Penghambat layanan *E-SAMSAT* di Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di lapangan, walau terdapat faktor pendukung, terdapat 3 faktor penghambat yang menghambat pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan bermotor melalui *E-SAMSAT* di Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat yaitu

- a) Kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat terkait adanya layanan *E-SAMSAT*
- b) Prosedur dan persyaratan yang rumit
- c) Bank-bank yang bekerja sama dengan layanan *E-SAMSAT* masih sedikit.

Semua faktor Pembahas akan dijelaskan secara rinci pada bagian Hasil Analisis dan Pembahasan.

5. Uji Keabsahan Data

Uji Keabsahan Data dilakukan dengan Triangulasi Sumber yaitu menguji informasi yang sama dari narasumber yang berbeda. Peneliti melakukan wawancara dengan ketiga narasumber yaitu Kepala Unit PKB BBN-KB Jakarta Barat, Bidang IT BPRD DKI Jakarta dan Wajib pajak yang menggunakan layanan E-SAMSAT. Berdasarkan hasil wawancara, informasi yang didapatkan oleh peneliti dapat dinyatakan sah dan benar, hal ini dikarenakan informasi yang didapatkan sama dari ketiga narasumber.

D. Pembahasan

Berdasarkan data target dan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor yang telah diperoleh peneliti dari Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat maka selanjutnya dapat dihitung besarnya rasio peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor dan besarnya efektivitas layanan E-SAMSAT di wilayah Jakarta Barat. Penghitungan rasio dan besarnya efektivitas akan dijabarkan sebagai berikut :

1. Rasio Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor berdasarkan data Target dan Realisasi Penerimaan PKB

Rumus :

$$GR = \frac{T_n - T(n-1)}{T(n-1)} \times 100 \%$$

:

Dimana :

GR : Peningkatan Penerimaan Pajak

T_n : Penerimaan Pajak tahun sekarang

$T(n-1)$: Penerimaan Pajak tahun sebelumnya

Rasio Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-SAMSAT Tahun 2017

$$GR = \frac{T_n - T(n-1)}{T(n-1)} \times 100 \%$$

$$GR = \frac{315,893,200 - 16,785,000}{315,893,200} \times 100\%$$

$$= 94\%$$

Rasio Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-SAMSAT Tahun 2018

$$GR = \frac{T_n - T_{(n-1)}}{T_{(n-1)}} \times 100\%$$

$$GR = \frac{485,177,200 - 315,893,200}{485,177,200} \times 100\%$$

$$= 34\%$$

Berdasarkan pada penghitungan rasio penerimaan pajak kendaraan bermotor dari tahun 2016-2018 menunjukkan bahwa rasio penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui *E-SAMSAT* pada tahun 2017 sebesar 96% dan rasio penerimaan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2018 sebesar 34%. Rasio penerimaan pajak kendaraan bermotor paling tinggi terjadi di tahun 2017 hal ini dikarenakan terjadi lonjakan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan *E-SAMSAT* dari tahun 2016 yang hanya sebesar Rp65.438.600 menjadi Rp1.937.215.000. Besar kecilnya angka rasio Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan *E-SAMSAT* ini dipengaruhi oleh selisih penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor tahun bersangkutan dengan tahun sebelumnya, apabila selisihnya besar maka angka rasio penerimaan pajak kendaraan bermotornya besar, namun apabila selisihnya kecil Bermotor, maka angka rasio Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotornya kecil. Berdasarkan hasil perhitungan rasio peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui *E-SAMSAT* menunjukkan bahwa penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan *E-SAMSAT* masih fluktuatif dan belum stabil.

Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-SAMSAT Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat

Berdasarkan data dari tabel 4.1 tentang realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui E-SAMSAT di Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat, penghitungan tingkat efektivitas pajak kendaraan bermotor dapat dijabarkan sebagai berikut :

Rumus :

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{jumlah WP membayar}}{\text{jumlah wp terdaftar}} \times 100 \%$$

Tahun 2016 :

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas} &= \frac{\text{jumlah wp membayar}}{\text{jumlah wp terdaftar}} \times 100 \% \\ &= \frac{11}{2.082.631} \times 100 \% \\ &= 0.000052\% \end{aligned}$$

Tahun 2017

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas} &= \frac{\text{jumlah wp membayar}}{\text{jumlah wp terdaftar}} \times 100 \% \\ &= \frac{211}{2,214,971} \\ &= 0,00095\% \end{aligned}$$

Tahun 2018

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas} &= \frac{\text{jumlah wp membayar}}{\text{jumlah wp terdaftar}} \times 100 \% \\ &= \frac{356}{2,318,339} \end{aligned}$$

$$= 0.0015\%$$

Jika angka persentase efektivitas tersebut diklasifikasikan kedalam bentuk tabel, maka :

Tabel 4.3 Efektivitas Layanan E-SAMSAT di Unit Pelayanan Pajak PKB BBN-KB Jakarta Barat

No	Tahun	Persentase Efektivitas	Kriteria Efektivitas
1	2016	0.000052%	Tidak Efektif
2	2017	0,00095%	Tidak Efektif
3	2018	0.0015%	Tidak Efektif

Sumber : Diolah Peneliti

Berdasarkan perhitungan efektivitas dan tabel klasifikasi, maka persentase efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui layanan E-SAMSAT di Unit Pelayanan PKB BBN- KB Jakarta Barat, sudah dapat diklasifikasikan ke dalam kriteria efektivitas menurut Kepmendagri No.690.900.327 Th 1996. Tahun 2016 tingkat efektivitas penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-SAMSAT di Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat menunjukkan angka 0,000052%, yang berarti tidak efektif. Tahun 2017 tingkat efektivitas penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-SAMSAT di Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat menunjukkan angka 0,00095%, yang berarti tidak efektif serta tahun 2016 tingkat efektivitas penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-SAMSAT di Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat menunjukkan angka 0,0015% yang berarti tidak efektif. Hal ini karena layanan E-SAMSAT sendiri baru diluncurkan pada juni 2016, dan juga masih kurangnya sosialisasi dari segala aspek pada Wajib Pajak

tentang layanan ini. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Sutikno Adi selaku Bidang TI BPRD DKI Jakarta

“Kalau itu tidak efektif ya. Belum signifikan karena kalo dilihat dari datanya itu tahun 2018 baru 356 dibanding dengan 2 juta kendaraan di Jakarta Barat. Mungkin ke depan jika wajib pajak tidak harus datang ke Kantor SAMSAT lagi setelah melakukan pembayaran di mesin ATM akan ada peningkatan”.(Wawancara pada tgl 15 April 2019, pukul 13.30)

Lebih lanjut Bapak Sutikno Adi menjelaskan indikator layanan *E-SAMSAT* ini dikatakan tidak efektif adalah dikarenakan layanan *E-SAMSAT* ini belum mencapai tujuan awal dibuatnya layanan ini yaitu untuk mempermudah wajib pajak.

“Dari jumlah saja belum signifikan per tahunnya. Sementara prosesnya masih dalam perbaikan supaya dapat lebih mempermudah wajib pajak lagi. Efektifnya suatu layanan apabila tujuan dari layanan tersebut sudah tercapai. Sedangkan layanan *E-SAMSAT* ini tadi tujuannya untuk mempermudah wajib pajak dan itu masih belum tercapai”.

Hal yang dikemukakan oleh Bapak Sutikno Adi selaku bidang TI BPRD DKI Jakarta sesuai dengan teori efektivitas yang disampaikan oleh Georgopolous dan Tannembaum (1985:50), bahwa :

Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran. Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan.

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Elling Hartono selaku Kepala UP PKB dan BBN-KB

“Kami sudah menyiapkan semua fasilitas. Tapi daya masyarakat untuk datang membayar melalui *E-SAMSAT* ini masih tidak efektif ya. Perubahan yang signifikan sih belum ya, karna perubahan itu juga butuh sosialisasi itu juga bukan hanya dari pemerintah, dari bank-bank yang sudah bek erja sama juga perlu. Jadi signifikan belum, karena masih berproses”.

Berdasarkan hasil wawancara, data dan teori dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa layanan *E-SAMSAT* tidak efektif dalam tujuannya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

2. Perbandingan besarnya Tingkat Efektivitas Penerimaan PKB dengan besarnya Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan data yang telah diperoleh peneliti, dan berdasarkan hasil penghitungan tingkat efektivitas yang telah dilakukan peneliti, besarnya tingkat efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor jika dikaitkan dengan besarnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor tercermin dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.4 Tingkat Efektivitas Layanan E-SAMSAT dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

No	Tahun	Tingkat efektivitas layanan E-SAMSAT	Persentase tingkat kepatuhan Wajib Pajak
1	2016	0.000052%	60,9%
2	2017	0,00095%	55,7%
3	2018	0.00015%	57,1%

Sumber : Diolah Peneliti

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa di tahun 2016 sampai 2018, baik tingkat efektivitas maupun tingkat persentase kepatuhan wajib pajak sama-sama menunjukkan angka dibawah 100 % hal ini berarti bahwa baik tingkat efektivitas maupun tingkat kepatuhan masih rendah. Namun setiap tahunnya tingkat efektivitas semakin meningkat sedangkan persentase tingkat kepatuhan semakin menurun. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat efektivitas berbanding terbalik dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *E-SAMSAT* tidak

dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Jakarta Barat secara keseluruhan.

3. Faktor Pendukung layanan *E-SAMSAT* di UP PKB BBN-KB Jakarta Barat

Layanan *E-SAMSAT* di Jakarta Barat sebagai salah satu fasilitas dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Tentunya terdapat beberapa faktor pendukung untuk melaksanakan tugasnya ini. Faktor pendukung pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *E-SAMSAT* ini antara lain:

a) Kebijakan atau aturan yang mengatur adanya layanan *E-SAMSAT*

Kebijakan dari Pemerintah Daerah DKI Jakarta untuk menciptakan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis elektronik merupakan salah satu pendukung layanan *E-SAMSAT*. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Kepala UP PKB BBN-KB Jakarta Barat, Bp. Elling Hartono

“Pertama yaitu kebijakan ya atau peraturan yang mendukung perubahan itu. Kedua adanya duduk bareng atau diskusi antara Pembina Samsat dengan tujuan yang sama untuk mempermudah layanan. Jadi intinya sebetulnya kebijakan”.

Diskusi antara Pembina SAMSAT untuk menciptakan layanan *E-SAMSAT* yang lebih baik lagi merupakan salah satu faktor pendukung layanan *E-SAMSAT* ini. Hal ini didukung oleh pernyataan Bidang IT BPRD, Bapak Sutikno Adi dimana para Pembina SAMSAT sudah melakukan diskusi untuk layanan *E-SAMSAT* ini agar lebih baik lagi kedepannya.

“Kita sudah melakukan diskusi dan sudah kita lakukan MOU itu, untuk kedepannya ada kemudahan. Jadi nantinya itu ada stiker pengesahan nanti akan dikirim via pos. Jadi Wajib Pajak tidak perlu datang lagi ke Kantor Samsat jika sudah melakukan pembayaran melalui layanan *E-*

SAMSAT”. (Wawancara dengan Bapak Sutikno Adi, 15 April 2019, pukul 13.30)

b) Infrastruktur yang mendukung

Lokasi *ATM* yang strategis dan tersebar dimana – mana saat ini merupakan salah satu faktor pendukung layanan *E-SAMSAT* ini. Wajib Pajak dapat membayar PKB di atm terdekat dimanapun dan kapanpun. Hal ini didukung dengan pernyataan dari Kepala PKB BBN-KB Jakarta Barat

“Sangat mendukung, karena mesin atm juga sekarang ada dimana – mana ya, tinggal butuh kebijakan dan sosialisasi. Yang jadi masalah saat ini wajib pajak walaupun sudah membayar melalui *E-SAMSAT* masih harus tetap datang ke Kantor SAMSAT, untuk melakukan pengesahan dan cetak TPBKB”. (Wawancara dengan Bapak Elling Hartono, 22 April 2019 pukul 09.46).

Hal serupa juga didukung oleh bidang IT BPRD Bapak Sutikno Adi

“Kalo infrastruktur sih harusnya sudah ya, karena kan ini sederhana ya bayar di atm dapat resi trus datang ke kantor Samsat nyerahin gitu. Di kantor SAMSAT juga sudah ada loket nya khusus untuk *E-SAMSAT*”. (Wawancara dengan Bapak Sutikno Adi, 15 April 2019, pukul 13.30)

Jadi lokasi mesin *ATM* yang sudah tersebar dimana – mana merupakan salah satu faktor pendukung adanya layanan e-samsat ini.

c) Sistem jaringan internet yang memadai.

Pembayaran melalui layanan *E-SAMSAT* membutuhkan jaringan internet untuk mengakses info pokok pajak yang harus dibayar dan untuk membayar melalui mesin atm. Sesuai dengan pernyataan dari Bapak Sutikno Adi selaku bidang IT BPRD

“Selain itu jaringan internet saat ini yang sudah stabil, semua serba online juga merupakan faktor pendukung dibuatnya layanan *E-SAMSAT* ini”. (Wawancara dengan Bapak Sutikno Adi, 15 April 2019, pukul 13.30)

Kepala PKB dan BBN-KB Jakarta Barat juga menyatakan bahwa sistem jaringan internet saat ini yang sudah memadai.

“Sangat berbeda. Harusnya berdesak-desakan dengan adanya *E-SAMSAT* dia bisa bayar di tempat tidur melalui smartphone yang sudah terhubung oleh internet ataupun tinggal ke atm. Kita sambil tiduran bisa langsung bayar, tidak perlu antri berpanas-panasan. Sangat beda. Jadi ini sangat mendukung dan mempermudah layanan. Inovasi yang baik untuk wajib pajak”. (Wawancara dengan Bapak Elling Hartono, 22 April 2019 pukul 09.46).

4. Faktor Penghambat layanan *E-SAMSAT* Di UP PKB BBN-KB Jakarta Barat

Selain faktor – faktor pendukung, peneliti juga menemukan faktor – faktor penghambat dalam layanan *E-SAMSAT* ini. Faktor-faktor penghambat tersebut antara lain :

a) Kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat terkait adanya layanan *E-SAMSAT*

Masyarakat yang masih tidak percaya akan perkembangan teknologi, takut ada kesalahan sehingga masyarakat masih percaya dengan adanya biro jasa (biro jasa yang membantu proses kepengurusan di Kantor SAMSAT) menjadi salah satu faktor penghambat dalam layanan *E-SAMSAT* ini. Hal ini dapat dilihat dari antrian Wajib Pajak yang masih memilih menggunakan cara konvensional yaitu membayar langsung ke kantor SAMSAT pada gambar 4.8.



Gambar : 4.8 Antrian di Kantor Bersama Samsat
Sumber : Dokumentasi Peneliti

Hal tersebut juga dibenarkan oleh Kepala UP PKB BBN-KB Jakarta Barat dan Bidang TI BPRD DKI JAKARTA yang mengatakan:

“Dari Wajib Pajak agak malas menggunakan ini *E-SAMSAT* mungkin pertama dia tidak tau atau kurang sosialisasi kepada masyarakat, kedua mungkin tidak percaya akan perkembangan teknologi takut ada kesalahan, yang ketiga masyarakat masih percaya dengan adanya biro jasa, biro jasa itu yang membantu proses kepengurusan di Kantor SAMSAT” (Wawancara dengan Bapak Elling Hartono, 22 April 2019 pukul 09.46).

“Kalau signifikan sih belum ya, karena perubahan itu juga butuh sosialisasi, saat ini sosialisasi masih kurang ya. Sosialisasi itu juga bukan hanya dari pemerintah, dari bank- bank yang sudah bekerja sama juga perlu. Jadi signifikan belum, karena masih berproses.” (Wawancara dengan Bapak Sutikno Adi, 15 April 2019, pukul 13.30)

“Sosisiasinya masih kurang, kebetulan saya suka membaca jadi saat saya melihat pamflet *E-SAMSAT* nya saya berniat membaca. Namun harusnya sosialisasi lebih gencar lagi, pamflet juga dibuat lebih menarik dan sekarang kan lebih ke media sosial, mungkin di youtube, instagram dll” (Wawancara dengan Bapak Erwin selaku WP yang menggunakan layanan *E-SAMSAT*)

Berdasarkan hasil wawancara dari ketiga narasumber tersebut dapat disimpulkan bahwa sosialisasi terhadap masyarakat akan layanan *E-SAMSAT* ini masih kurang sehingga masyarakat tidak mengetahui adanya layanan ini.

b) Prosedur dan persyaratan yang rumit

Prosedur pembayaran yang mengharuskan melakukan aktivitas dua kali, mengakibatkan pelayanan *E-SAMSAT* ini menjadi rumit. Pertama, Wajib Pajak harus datang ke mesin *ATM* untuk membayarkan jumlah tagihan PKBnya. Kedua, Wajib Pajak harus datang ke Kantor SAMSAT untuk melakukan pengesahan. Jika misinya memudahkan Wajib Pajak tetapi dengan prosedur dua kali mengakibatkan masyarakat berpikir 2 kali untuk membayar melalui layanan *E-SAMSAT*. Faktor penghambat lainnya adalah syarat untuk menggunakan layanan *E-SAMSAT* yaitu Nama dan NIK yang terdaftar di UP PKB BBN-KB Jakarta Barat harus sama dengan nama yang tertera di rekening Bank yang membuat Wajib Pajak tidak bisa melakukan pembayaran *E-SAMSAT* ini dan memilih untuk menggunakan cara konvensional. Hal ini didukung dengan pernyataan dari Bapak Elling Hartono selaku Kepala UP PKB BBN-KB Jakarta Barat :

“Keluhannya yang pernah saya dapatkan itu orangtua tidak bisa bayari anaknya melalui *E-SAMSAT*. Contoh saya punya anak, STNK itu punya anak saya itu tidak bisa saya bayari, harus sesuai rekeningnya atas nama anak saya. Harusnya anak saya belum bekerja wajib saya bayari. Tapi layanan *E-Samsat* harus menggunakan rekening anak saya baru bisa. Kedua mengapa harus datang ke Kantor SAMSAT lagi untuk melakukan pengesahannya”.

Syarat dalam menggunakan layanan *E-SAMSAT* ini adalah Nama yang tertera di nomor rekening bank dengan nama yang tercatat di kepolisian harus sama. Syarat ini membuat para Wajib Pajak tidak bisa membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor milik keluarganya maupun saudaranya menggunakan layanan *E-*

SAMSAT ini. Hal ini dikemukakan oleh Bapak Sutikno Adi selaku Bidang IT BPRD

“Ya, faktor penghambatnya adalah syaratnya yaitu nama yang tertera di *ATM* harus sama dengan di *STNK*. Contohnya umpamanya saya mau mau bayarin mobilnya istri saya, tetapi *ATM* nya atas nama saya. Jadi wajib pajaknya itu sendiri yang harus melakukan pembayaran. Sedangkan masyarakat yang bukan wajib pajaknya sendiri gitu rata-rata yang membayar pajaknya” (Wawancara dengan Bapak Sutikno Adi, 15 April 2019, pukul 13.30)

Wajib Pajak yang menggunakan layanan *E-SAMSAT* ini juga memberikan tanggapan serupa akan syarat ini :

“Ya itu juga sebenarnya, seharusnya kalau boleh kalau sudah membayar di *E-SAMSAT* tidak perlu datang lagi ke Kantor *SAMSAT*”. (Wawancara dengan Bapak Erwin, 22 April 2017, pukul 10.30)

c. Bank-bank yang bekerja sama dengan layanan *E-SAMSAT* masih sedikit.

Layanan *E-SAMSAT* baru bekerja sama dengan 6 (enam) bank yaitu : Bank DKI, Bank BRI, Bank Bukopin, Bank BNI, Bank BTN dan MayBank. Para wajib pajak yang memiliki rekening dengan Bank lain tidak bisa melakukan pembayaran PKB melalui layanan *E-SAMSAT* ini, hal ini membuat para wajib pajak masih banyak yang belum menggunakan layanan *E-SAMSAT* ini. Hal ini diperkuat dengan pernyataan Bapak Sutikno Adi selaku Bidang IT BPRD

“Mungkin karena banknya juga ya, banknya belum banyak ya karena baru 6 bank, Bank DKI juga mungkin yang kenal orang DKI doang. Mungkin nanti kalo ada BCA, Bank Mandiri, bank yang besar-besar sudah ikut serta mungkin akan lebih banyak lagi” (Wawancara dengan Bapak Sutikno Adi, 15 April 2019, pukul 13.30)

Dari sisi Wajib Pajak yang menggunakan layanan *E-SAMSAT* ini juga menyatakan bahwa bank-bank yang bekerja sama masih sedikit menjadi faktor penghambat dalam layanan *E-SAMSAT* ini.

“Sebenarnya layanan *E-SAMSAT* ini inovasi yang cukup baik. Tapi syaratnya yang mungkin harus diperbaiki supaya lebih mudah lagi. Lalu bank-bank nya cuma ada beberapa ya. Kebetulan saya ada bank DKI, kalau orang lain kan tidak ada. Cuma mungkin lebih bagus lagi kalo banknya diperbanyak ya.” (Wawancara dengan Bapak Erwin, 22 April pukul 10.30)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan dapat disimpulkan bahwa bank-bank yang bekerja sama baru sedikit menjadi faktor penghambat dalam layanan *E-SAMSAT* ini. Wajib Pajak yang memiliki akun rekening bank lain yang tidak bekerja sama dengan layanan *E-SAMSAT* ini tidak dapat melakukan pembayaran PKB melalui layanan ini.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta hasil analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti yang terkait dengan Efektivitas Layanan *E-SAMSAT* dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada UP PKB BBN-KB Jakarta Barat) maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut :

1. Besarnya rasio penerimaan pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan *E-SAMSAT* di Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat pada tahun 2017 sebesar 94 % dengan jumlah penerimaan pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan *E-SAMSAT* pada tahun 2017 sebesar 315.893.200. Rasio penerimaan pajak Kendaraan Bermotor pada tahun 2018 sebesar 34 % dengan jumlah penerimaan pajak Kendaraan Bermotor sebesar Rp485.177.200.

Tingkat efektivitas layanan *E-SAMSAT* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada tahun 2016 sampai tahun 2018 masuk dalam kriteria tidak efektif. Tingkat efektivitas pada tahun 2016 sebesar 0,000052%, tahun 2017 0,00095% dan pada tahun 2018 sebesar 0,0015%. Hal ini menunjukkan bahwa upaya yang telah dilakukan Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui layanan *E-SAMSAT* ini tidak efektif.

2. Perbandingan persentase tingkat kepatuhan dengan persentase tingkat efektivitas penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan *E-SAMSAT* di UP PKB BBN-KB Jakarta Barat ini menunjukkan bahwa tingkat efektivitas

berbanding terbalik dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Tingkat efektivitas meningkat setiap tahun namun tingkat kepatuhan Wajib Pajak menurun setiap tahun, hal ini menunjukkan bahwa layanan *E-SAMSAT* tidak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

3. Faktor – faktor yang menjadi pendukung pada layanan *E-SAMSAT* dalam meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Jakarta Barat adalah
 - a) kebijakan yang mengatur adanya layanan *E-SAMSAT*
 - b) Infrastruktur yang mendukung (Lokasi *ATM* yang strategis dan tersebar dimana – mana)
 - c) sistem jaringan internet yang memadai.
4. Faktor–faktor yang menghambat layanan *E-SAMSAT* ini dalam meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor adalah
 - a) Kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat terkait adanya layanan *E-SAMSAT*
 - b) Prosedur dan persyaratan yang rumit
 - c) Bank-bank yang bekerja sama dengan layanan *E-SAMSAT* masih sedikit.

B. SARAN

1. Pembina *SAMSAT* sebaiknya melakukan sosialisasi secara bertahap dan menyeluruh kepada masyarakat yaitu dengan cara :
 - a. Tim Humas *SAMSAT* terjun langsung ke lapangan mensosialisasikan *E-SAMSAT* ditempat-tempat umum dengan membuka stand, seperti di pasar, di

mall, di stasiun, tempat wisata dan semua tempat-tempat umum untuk memperkenalkan adanya layanan *E-SAMSAT* ini.

- b. Tim Humas SAMSAT melakukan sosialisasi secara *door to door* maupun mengadakan sosialisasi dengan masyarakat yang dikoordinasikan oleh tiap RT, sehingga masyarakat mengetahui kejelasan mengenai sistem *E-SAMSAT* secara langsung dan dapat bertanya secara langsung kepada petugas jika masih kurang jelas dan yakin.
 - c. Sosialisasi melalui media sosial yang lebih menarik saat ini seperti *instagram*, *twitter* maupun *youtube*.
2. Menghilangkan prosedur terkait penukaran struk pembayaran ke Kantor SAMSAT untuk melakukan pengesahan serta syarat yang mengharuskan Nama dan NIK yang terdaftar di kepolisian harus sama dengan yang terdaftar di Nomor Rekening. Sebaiknya semua dibuat *online* atau Pembina SAMSAT bekerja sama dengan dengan kurir pengiriman barang seperti (Kantor Pos, JNE, Tiki) untuk mengirimkan TBPKB (Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran) ke rumah – rumah Wajib Pajak, khusus pembayaran PKB melalui layanan *E-SAMSAT*. Jadi dengan adanya kebijakan ini nantinya pembayaran PKB secara *online* benar-benar terealisasi bukan sekedar gambaran saja.
 3. Melakukan kerja sama dengan lebih banyak Bank untuk dapat menggunakan layanan *E-SAMSAT* ini, sehingga semakin banyak Wajib Pajak yang dapat menggunakan layanan *E-SAMSAT*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim.2004. *Akuntansi Keuangan Daerah*. Jakarta : Salemba Empat.
- Andini, Erlista Wahyu. 2018. Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik sebagai Perwujudan Program Reformasi Administrasi Perpajakan (Studi pada Kantor Bersama SAMSAT Kab. Pacitan). *Skripsi Universitas Brawijaya Malang*
- Ardiani, Leli. 2016. Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran PKB (Studi pada Kantor Bersama SAMSAT kab. Tulungagung). *Skripsi Universitas Brawijaya Malang*
- Arikunto, S. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara
- Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Rineka Cipta: Jakarta.
- Georgopolous dan Tannenbaum. 1985. Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga
- Halim, Abdul. 2004. *Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN
- Moelong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi 2011. Yogyakarta : Andi Offset
- Mubyarto. 2000. *Pengembangan Wilayah Pembangunan Pedesaan dan Otonomi Daerah. Direktorat Kebijaksanaan Teknologi untuk Pengembangan Wilayah*. Jakarta: Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi
- Mahmudi (2015), *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Norman D. Nowak. 2007. *Tax Administration : Theory And Practice*. Jakarta : Salemba Empat
- Purhantara, Wahyu. 2010. *Metode Penelitian Untuk Bisnis- Edisi Pertama*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Rosaria, Maria. 2016. Efektivitas Layanan SAMSAT Keliling dalam meningkatkan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Survei pada Wajib Pajak Pengguna Layanan SAMSAT Keliling Kab Malang Utara dan Batu Kota). *Skripsi Universitas Brawijaya Malang*

- Ristanti, Triana Dewi. 2016. Analisis Peranan Layanan SAMSAT Keliling dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada SAMSAT Keliling Kab. Jombang). *Skripsi Universitas Brawijaya Malang*
- Sampara Lukman. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta : STIA LAN Press.
- Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung : PT Refiks Aditama
- Siti Kurnia Rahayu, 2010. *PERPAJAKAN INDONESIA : Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta : Graha Ilmu.Sari,
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian kualitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Suandy, Erly. 2011. *Hukum Pajak, Edisi 5*, Jakarta: Salemba Empat
- Soehartono, 2008. Irwan, *Metode Penelitian Sosial*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Soemitro, Rochmat. 2009. *Asas dan Dasar Perpajakan*. Bandung : Refika Aditama
- Waluyo. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat
- Zain, Mohammad. 2005. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta : Salemba Empat.

Dari Internet

- <http://bprd.jakarta.go.id/pajak-kendaraan-bermotor/> diakses pada 23 Januari 2019 pukul 17.30
- Tim Humas, *Mengenal Giat dan Fungsi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Samsat* <https://bapenda.jabarprov.go.id/mengenal-giat-dan-fungsi-sistem-administrasi-manunggal-satu-atap-samsat/> diakses pada 22 Mei 2019, Pukul 11.20 WIB
- <https://metro.tempo.co/read/1159772/64-mobil-mewah-di-jakarta-barat-nunggak-pajak-hingga-rp-25-m> diakses pada 20 Maret 2019, pukul 15.30 WIB

Peraturan Perundang-Undangan

- Peraturan UU no.32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah
- UU no 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/Kmk.04/2000 Tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak

**LAMPIRAN 1 : Pedoman Wawancara kepada Kepala UP PKB BBN-KB
Jakarta Barat dan Bidang IT BPRD DKI JAKARTA**

1. Apa yang melatarbelakangi dibuatnya layanan E-SAMSAT ini?
2. Dari segi pelayanan kepada masyarakat, apakah ada perbedaan dari sebelum ke sesudah adanya layanan *E-SAMSAT*?
3. Dari segi wajib pajak apakah ada perubahan yang signifikan dari sebelum dan sesudah adanya *E-SAMSAT* ?
4. Sejak hadirnya dari 2016 sosialisasi apa saja yang sudah dilakukan untuk *E-SAMSAT* ini?
5. Menurut bapak apakah infrastruktur saat ini sudah mendukung pak untuk layanan *E-SAMSAT* ini ?
6. Apa saja faktor pendukung lain untuk *E-SAMSAT* ini selain infrastruktur ?
7. Apa faktor penghambat dalam layanan *E-SAMSAT* ini?
8. Bagaimana caranya dinas ini untuk menentukan apakah layanan *E-SAMSAT* sudah efektif atau belum ?
9. Upaya seperti apa lagi yang akan dilakukan oleh dinas ini untuk meningkatkan kepatuhan WP dalam membayar pajak kendaraan bermotor melalui *E-SAMSAT*?

LAMPIRAN 2 : Pedoman Wawancara dengan Wajib Pajak

1. Darimana bapak mengetahui adanya layanan *E-SAMSAT*?
2. Menurut bapak bagaimana sosialisasi mengenai layanan *E-SAMSAT* ini?
3. Menurut bapak bagaimanakah prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui *E-SAMSAT* di Jakarta Barat ini ?
4. Mengapa bapak memilih membayar menggunakan layanan *E-SAMSAT* ini?
5. Apa kelebihan dari membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui *E-SAMSAT*?
6. Apa kelemahan dari membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui *E-SAMSAT* ini?
7. Apa tanggapan bapak dengan kebijakan harus tetap ke kantor samsat untuk melakukan pengesahan walaupun sudah membayar melalui *E-SAMSAT*?
8. Apa harapan anda kedepannya sebagai pengguna layanan *E-SAMSAT* ini?

LAMPIRAN 3. Foto Loket Khusus Layanan E-SAMSAT

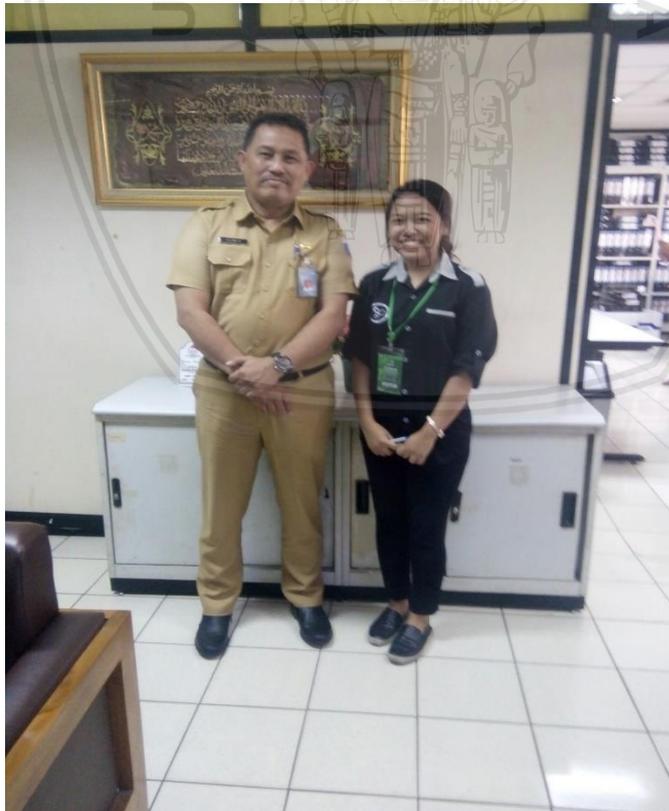


Sumber : Dokumentasi Peneliti

Lampiran 4 : Foto Bersama Kepala Unit UP PKB BBN-KB Jakarta Barat dan Bidang TI BPRD



Sumber : dokumentasi peneliti



Sumber : dokumentasi peneliti

LAMPIRAN 5 : Surat Izin Penelitian


PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
BADAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
 JALAN ABDUL MUIS NO. 66 TELP. 3865583 Pes 5371
 JAKARTA PUSAT

Nomor : 197 /-082.7
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Pemberitahuan izin riset dan penelitian

14 Maret 2019

Kepada

Yth. 1. Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pajak Daerah
 2. Kepala Bidang Pengendalian
 3. Kepala Bidang Peraturan
 4. Kepala Bidang Teknologi Informasi
 5. Kepala Unit Pelayanan Penyuluhan dan Layanan Informasi
 6. Kepala Unit Pelayanan PKB dan BBN-KB Kota Administrasi Jakarta Barat
 di Jakarta

Sehubungan dengan Surat Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Nomor 2220/UN10.F03.012/PN/2019 tanggal 15 Februari 2019 perihal permohonan riset dan penelitian, dengan ini memberikan izin riset dan penelitian kepada :

Nama : Wiwien Tanto Maranatha
 Program : Administrasi
 PerguruanTinggi : Universitas Brawijaya
 Judul Penelitian : Efektifitas Layanan E-Samsat Dalam Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pada prinsipnya Badan Pajak dan Retribusi Daerah memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk melakukan riset atau penelitian dengan ketentuan mentaati aturan yang berlaku, adapun waktu pelaksanaan dimulai tanggal 18 Maret s.d 30 April 2019. Untuk itu dimohon Saudara dapat memberikan informasi/petunjuk seperlunya guna keperluan dimaksud.

Atas bantuan dan kerjasama Saudara, diucapkan terima kasih.

Sekretaris Badan Pajak dan Retribusi Daerah
 Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta

 Yuandi Bayak Miko
 NIP. 196907311995031003

Tembusan :
 Universitas Brawijaya

CATATAN :
 Kepada Mahasiswa yang bersangkutan wajib menyerahkan 1(satu) buku skripsi atau penelitiannya kepada Badan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi DKI Jakarta (Up.Subbag Kepegawaian BPRD)

Lampiran 6 : Data penerimaan Pajak Daerah DKI 2018

Realisasi Pajak Daerah 2018

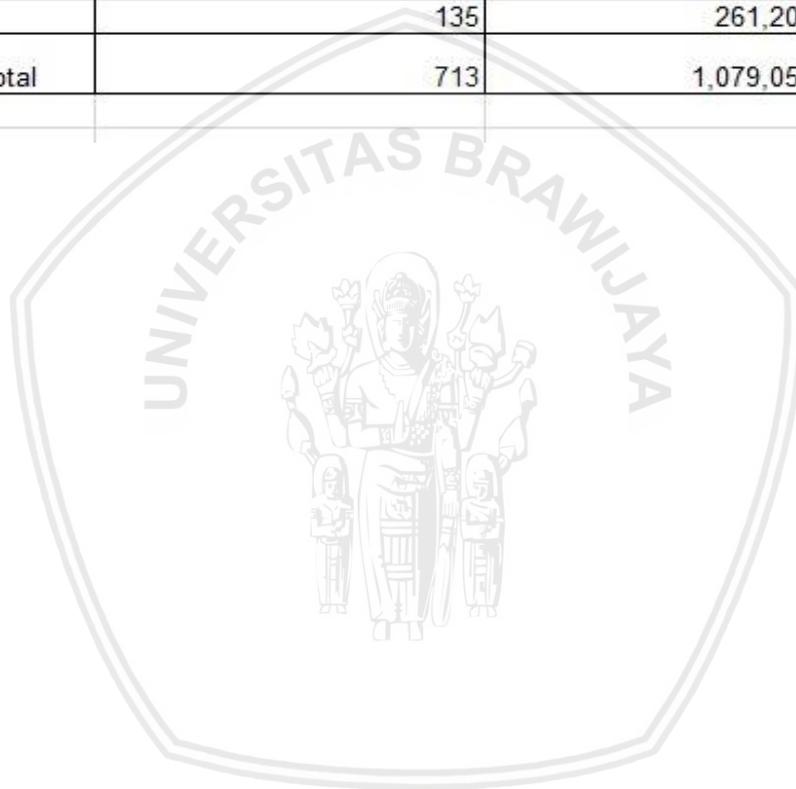
**RENCANA DAN REALISASI PENERIMAAN PAJAK DAERAH
PER 31 DESEMBER 2018**

NO	KETERANGAN	APBD-P 2018	TOTAL REALISASI PENERIMAAN s.d. 31 Dec 2018	RENCANA APBD 2017	TOTAL REALISASI PENERIMAAN s.d. 31 Dec 2017	SELISIH YoY (4-6)	SURPLUS/DEFICIT (4-3)	(4:3)	(6:5)	(4:6)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	PKB*	8.350.000.000.000	8.524.773.750.043	7.750.000.000.000	8.005.465.003.474	519.308.746.569	174.773.750.043	102,09%	103,30%	106,49%
2	BBNKB*	5.100.000.000.000	5.344.488.780.950	5.000.000.000.000	5.027.240.287.850	317.248.493.100	244.488.780.950	104,79%	100,54%	106,31%
3	PBBKB	1.200.000.000.000	1.244.858.851.557	1.150.000.000.000	1.175.236.744.381	69.622.107.176	44.858.851.557	103,74%	102,19%	105,93%
4	PAT**	145.000.000.000	106.285.330.881	100.000.000.000	96.679.543.773	9.605.787.108	(38.714.669.119)	73,30%	96,68%	109,94%
5	P.HOTEL**	1.700.000.000.000	1.744.930.373.638	1.550.000.000.000	1.535.910.441.013	209.019.932.625	44.930.373.638	102,64%	99,09%	113,61%
6	P.RESTORAN**	3.150.000.000.000	3.151.785.833.118	2.700.000.000.000	2.751.868.340.973	399.917.492.145	1.785.833.118	100,06%	101,92%	114,53%
7	P.HIBURAN**	900.000.000.000	830.948.311.004	800.000.000.000	755.043.772.182	75.904.538.822	(69.051.688.996)	92,33%	94,38%	110,05%
8	P.REKLAME**	1.150.000.000.000	1.020.214.760.453	900.000.000.000	964.753.811.014	55.460.949.439	(129.785.239.547)	88,71%	107,19%	106,75%
9	PPI	825.000.000.000	787.107.000.016	750.000.000.000	754.469.006.056	32.637.993.960	(37.892.999.984)	95,41%	100,60%	104,33%
10	P.PARKIR**	550.000.000.000	512.705.553.781	500.000.000.000	485.604.291.017	27.101.262.764	(37.294.446.219)	93,22%	97,12%	105,98%
11	BPHTB**	6.000.000.000.000	4.698.506.349.997	5.579.000.000.000	6.757.424.793.475	(2.058.818.443.478)	(1.361.393.650.003)	78,31%	121,12%	69,53%
12	P.ROKOK	555.000.000.000	632.293.885.585	580.000.000.000	582.734.593.614	49.559.291.971	77.293.885.585	113,93%	100,47%	108,50%
13	PBB-P2*	8.500.000.000.000	8.869.877.965.457	8.000.000.000.000	7.606.743.312.198	1.263.134.653.259	369.877.965.457	104,35%	95,08%	116,51%
	JUMLAH	38.125.000.000.000	37.468.876.746.480	35.359.000.000.000	36.499.173.941.020	969.702.805.460	(656.123.253.520)	98,28%	103,22%	102,66%

*) Data Penerimaan Aplikasi SAMSAT PKB & BBN-KB (Info_KBI)
 **) Data monitoring SPOPD 31/12/2018 7:00
 ***) Persentase target pencapaian Realisasi Penerimaan s.d. 31/12/2018 sebesar 100%

LAMPIRAN 7 : Data WP Pengguna Layanan E-SAMSAT

JML_TRANSAKSI_E-SAMSAT		
JAKARTA BARAT		
Data		
THN	Sum of JML_KBM	Sum of JML_PKB_POKOK
2016	11	16,785,000
2017	211	315,893,200
2018	356	485,177,200
2019	135	261,201,800
Grand Total	713	1,079,057,200



LAMPIRAN 8 : Data Penerimaan PKB 2014-2018 di Jakarta Barat**TAHUN 2013 - 2018**

TARGET	KBM	REALISASI	(%)
922.940.230.828	1.176.164	824.822.562.596	89,37%
1.012.688.587.713	1.108.961	880.680.480.106	86,96%
1.132.315.000.000	1.142.173	1.111.551.014.537	98,17%
1.278.135.000.000	1.270.058	1.366.691.543.355	106,93%
1.552.000.000.000	1.234.132	1.698.874.415.928	109,46%
1.870.000.000.000	1.323.691	1.890.808.488.085	101,11%



LAMPIRAN 9 : CURRICULUM VITAE

Nama : Wiwien Tantio Maranatha 
 Nomor Induk Mahasiswa : 155030400111027
 Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 8 Januari 1997
 Alamat : Jl. Bgn Nusa Raya no 9C.
 Kecamatan Cengkareng. DKI JAKARTA

Pendidikan :

1. TK Seraphine Bakti Utama
2. SD Seraphine Bakti Utama
3. SMP Seraphine Bakti Utama
4. SMA Negeri 33 Jakarta
5. Universitas Brawijaya

Email : maranathawiwien@gmail.com

Pengalaman Kepanitian :

1. Staff SPV Raja Brawijaya 2016
2. Div. Transkom Tax Planning Competition 2016

Organisasi : Staff Ad-O HIMAPAJAK 2017

Pengalaman : Staff Magang Bagian Tax Accounting and Compliance di Kantor Pusat PT. Pertamina(Persero)