

SKRIPSI

**MEKANISME TATA CARA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR (PLAT HITAM) PADA BADAN PENGELOLAAN
PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
(Studi Kasus Di Kota Mataram)**

*The Mechanism For Registering Motor Vehicle Tax Payment (Black Palate) at
Regional Revenue Management Agency of West Nusa Tenggara
(Case Study In The City Of Mataram)*

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



Oleh:

**Aswandi
21711072**

**JURUSAN URUSAN PUBLIK
KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2020/2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

**MEKANISME TATA CARA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR (PLAT HITAM) PADA BADAN PENGELOLAAN
PENDAPATAN DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Oleh :

ASWANDI

Untuk memenuhi ujian skripsi

Pada Hari/Tanggal : Kamis, 11 Februari 2021

Menyetujui
Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Ibrahim H. Abdullah, MM
NIDN. 0830125501

M. Rahmatul Burhan, S.I.Kom., MM
NIDN. 0827068703

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik



(Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP)
NIDN. 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN

MEKANISME TATA CARA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR (PLAT HITAM) PADA BADAN PENGELOLAAN
PENDAPATAN DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

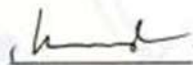
*The Mechanism For Registering Motor Vehicle Tax Paymen (Black Plate) At
Regional Revenue Management Agency Of West Nusa Tenggara
(Case Study In The City Of Mataram)*

ASWANDI
NIM. 217110072

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada Hari/tanggal : Kamis 11 Febuari 2021

Tim Penguji

1. **Dr. Ibrahim H. Abdullah, MM**
NIDN. 0830125501


Ketua

2. **M. Rahmatul Burhan, S.I.Kom., MM**
NIDN. 0827068703


Anggota

3. **Dedy Iswanto, ST., MM**
NIDN. 0818087901


Anggota

Ketua Program Ilmu Administrasi Publik


Rahmad Hidayat, S.AP.M.AP
NIDN. 0822048901

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik


Dr. H. Muhammad Ali Ikhsan, M.Si
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH maupun di perguruan tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, 11 Februari 2021

Mahasiswa



ASWANDI
217110072



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aswandi
NIM : 217110072
Tempat/Tgl Lahir : Samarinda / 21-02-1998
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fisipol
No. Hp/Email : 082-541451672

Judul Penelitian : -

Mekanisme Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Plat Hitam
Pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa
Tenggara Barat.

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 4/5

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya **bersedia menerima sanksi** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 09

Penulis



Aswandi
NIM 217110072

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos, M.A.
NIDN 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aswandi
NIM : 217110072
Tempat/Tgl Lahir : Samarinda / 21-02-1998
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 082341451672
Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Mekanisme Tata cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor
(Plat Hitam) pada Badan Penyelenggaraan Pendapatan Daerah
Provinsi Nusa Tenggara Barat

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 09

Penulis



Aswandi
NIM. 217110072

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

Janganlah Kamu Tergesa-Gesa Dalam Melakukan Sesuatu, Karena Sesuatu Yang
Dilakukan Dengan Tergesa-Gesa Akan Mendapatkan Hasil Yang Tidak
Memuaskan

(Aswandi)

“ Manusia Telah Dijadikan (Bertabiat) Tergesa-Gesa. Kelak Akan Aku
Perlihatkan Kepada Kalian Tanda-Tanda (Azab-Ku). Oleh Karena Itu , Janganlah
Kalian Minta Kepada-Ku Mendatangkannya Dengan Segera”

(Al-Anbiya ayat 37)



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan begitu banyak rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang judul “ *Mekanisme tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor (plat hitam) pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Nusa Tenggara Barat*”. Penulis membuat kripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S. AP) di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, termasuk dalam penulisan skripsi ini baik secara bahasa penulis dan materinya. Apabila ada kesalahan dalam penulisan kata-kata yang kurang dalam penulisan skripsi ini, penulis mohon maaf dan kritik serta saran yang sifatnya membangun. Semoga kripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca untuk menambah pengetahuan dan referensi.

Mataram, 11 Februari 2021

ASWANDI
217110072

ABSTRAK

Mekanisme Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Plat Hitam) Pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat (Studi Kasus Di Kota Mataram)

Oleh:

Aswandi¹Ibrahim H. Abdulah², M. Rahmatul Burhan

Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah salah satu badan milik daerah yang bertugas menyusun kebijakan teknis pengelolaan pendapatan daerah, BAPPENDA Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam menimalisir mekanisme tata cara pembayaran yang efektif dengan melakukan berbagai macam strategi dan inovasi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mekanisme tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor (plat hitam) dan hambatan-hambatan mengenai tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor (plat hitam). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif . Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi dan wawancara. Dan menggunakan analisis data yaitu interactive analysis model melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Maka dari penelitian ini didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa BAPPENDA telah melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan adanya mekanisme tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu melalui beberapa loket diantaranya pendaftaran, penetapan notice pajak, dan pembayaran. Faktor penghambat yang ditemukan dalam mekanisme tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu kurangnya kinerja pegawai, koneksi internet, ketetapan waktu, calo, antrian panjang dan media sehingga mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Mekanisme, Pembayaran PKB , BAPPENDA

ABSTRACT

Payment Mechanism of Motor Vehicle Taxes (Black Plate) at the Regional Revenue Management Agency of West Nusa Tenggara Province (Case Study in Mataram City)

By:

Aswandi¹Ibrahim H. Abdulah², M. Rahmatul Burhan

The Regional Revenue Management Agency of the Province of West Nusa Tenggara (BAPPENDA) is one of the Regional Authorities responsible for the development of the Regional Revenue Management Technical Policies of the Province of West Nusa Tenggara (BAPPENDA) to minimize successful payment procedures through the introduction of different strategies and service innovations. This study aims to identify the process for paying tax on motor vehicles (black plate) and the barriers to the procedure for paying tax on motor vehicles (black plate). With a descriptive approach, this analysis incorporates qualitative methods. Data collection techniques using observation, documentation, and interviews. The data is analyzed using an interactive analysis model through data reduction, data presentation, and concluding. The results show that BAPPENDA has carried out public services under applicable laws and regulations with the mechanism for paying motor vehicle taxes, namely through several counters including registration, determination of tax notice, and payment. Inhibiting factors found in the tools for paying motorized vehicle taxes are the lack of employee performance, internet connection, timeliness, brokers, long queues, and media, affecting service quality.

Keywords: Mechanism, PKB Payment, BAPPENDA



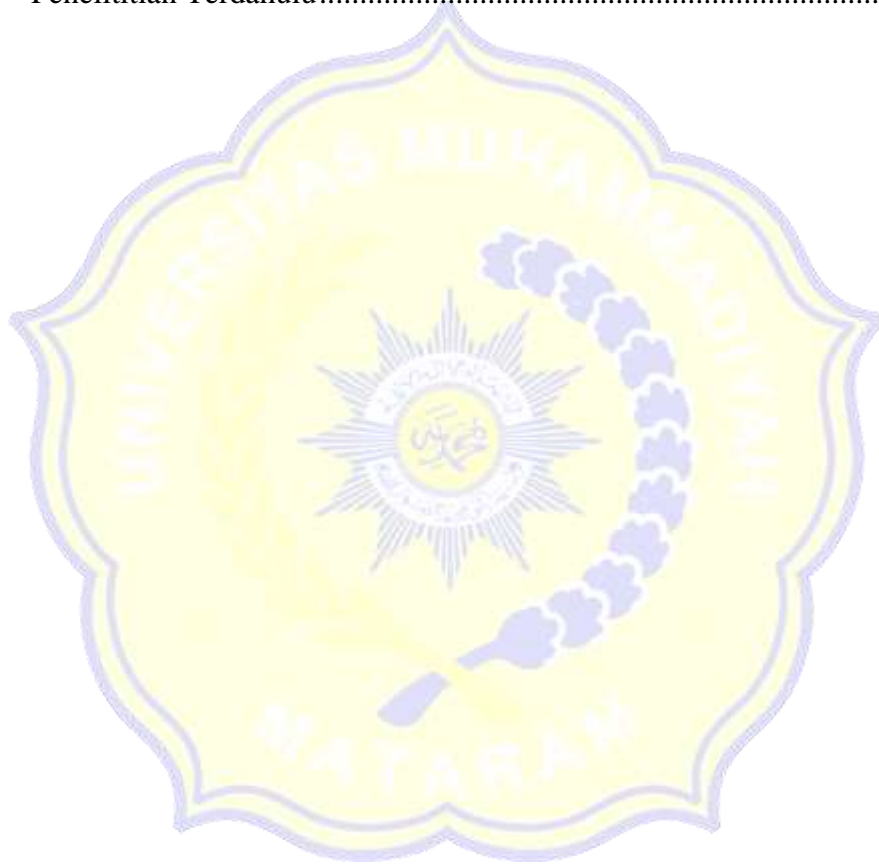
DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
HALAMAN PERESEMBAHAN	vii
UCAPAN TERIMAKASIH	viii
ABSTRAK	ix
SUMMARY	x
MOTTO	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	15
1.3 Batasan Penelitian	15
1.4 Rumusan Masalah	16
1.5 Tujuan Penelitian	16
1.6 Manfaat Penelitian	16
1.7 Keaslian Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Landasan Teori	23
2.2.1 Pegertian Pelayanan Publik	23
2.2.2 Pelayanan Publik: Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009	25
2.2.3 Fungsi Pelayanan Publik	27
2.2.4 Azas Pelayanan Publik	27
2.2.5 Tujuan Pelayanan Publik.....	28
2.2.6 Pengetian Pajak	29
2.2.7 Pajak Daerah	30
2.2.8 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	31
2.3 Kerangka Berpikir	34

BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Sumber Dan Jenis Data.....	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data	38
3.4 Lokasi Dan Waktu Penelitian	40
3.5 Teknik Pemilihan Informan.....	41
3.6 Teknik Analisis Data	42
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	47
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) NTB	47
4.1.2 Visi Dan Misi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) NTB	48
4.1.3 Kedudukan, Tugas Dan Fungsi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) NTB ...	49
4.1.4 Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) NTB	50
4.1.5 Bidang-Bidang Kerja	50
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
4.2.1 Terwujudnya Batasan Dan Hubungan Yang Jelas Tentang Hak, Tanggung Jawab, Kewajiban, Dan Kewenangan Seluruh Pihak Terkait Dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	57
4.2.2 Terwujudnya Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Layak Sesuai Dengan Asas-Asas Umum Pemerintahan dan Korporasi yang baik	62
4.2.3 Terpenuhinya Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan	67
4.2.4 Terwujudnya Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Masyarakat	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

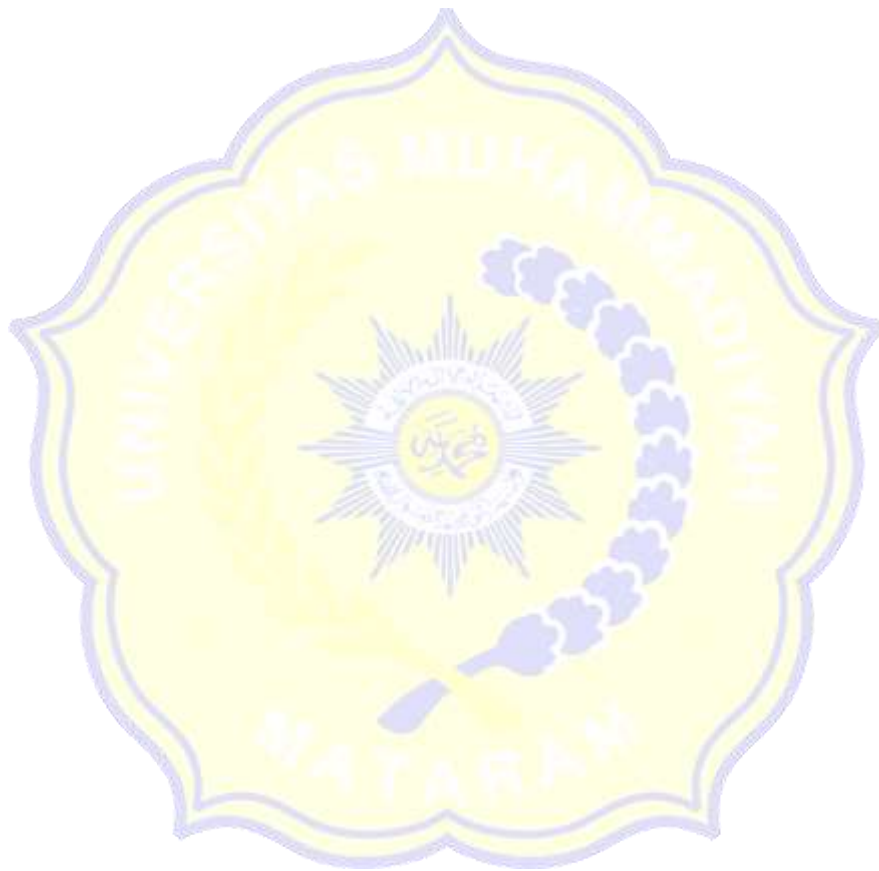
DAFTAR TABEL

1.1	Realisasi dan presentasi pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor pada tahun 2015 di Badan Pengeloaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Provinsi Nusa Tenggara Barat.	7
1.2	Realisasi Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 yang Tidak melakukan Daftar Ulang (TMDU) membayar pajak pada tahun 2020 di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.....	10
2.1	Penelitian Terdahulu.....	19



DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Berpikir.....	38
3.1	Lokasi Penelitian.....	45
4.1	Struktur organisasi Bappenda NTB	Error! Bookmark not



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara hukum sesuai dengan peraturan Undang-Undang dasar 1945 yang menjunjung tinggi hak dan kewajiban warga negara, oleh karena itu ditempatkannya pajak sebagai wadah untuk membangun suatu daerah. Peran masyarakat Indonesia sangat penting dalam mendukung penerimaan negara dalam bidang perpajakan. Hal ini dikarenakan pajak yang telah didapat dan digunakan oleh pemerintah akan kembali lagi kemasyarakat dalam bentuk sarana prasarana penunjang dalam beraktivitas. Pajak daerah sangat berperan dalam pembangunan suatu daerah yang dikarenakan pajak daerah merupakan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berupa pajak daerah dan retribusi daerah merupakan salah satu sumber pembiayaan untuk meningkatkan pembangunan suatu daerah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat, sehingga daerah mampu melaksanakan otonomi daerah. Salah satu pendapatan asli daerah yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor (Suryarini,2012). Kewajiban yang perlu dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor adalah melakukan pengesahan ulang Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tahunan, dan penggantian STNK lima tahunan yang sangat penting bagi pengendara kendaraan bermotor, pengesahan STNK berkaitan dengan masa aktif atau berlaku atau tidaknya STNK. Jika Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang dimiliki tidak

melakukan perpanjangan masa berlakunya maka wajib pajak dapat dikenakan sanksi berupa denda dan dikatakan menunggak pajak, sehingga akan mengakibatkan menurunnya pendapatan asli daerah. Untuk mewujudkan suatu daerah terealisasi dengan baik, maka pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas agar mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya suatu pelayanan yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan sebagai tolak ukur suatu instansi.

Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Selanjutnya menurut Moenir, 1992 mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Pasal I ayat (1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya Menurut Wasistiono (2002) pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi

kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Selanjutnya menurut Ratminto dan Winarsih (2007) pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Di Indonesia pelayanan publik masih terkesan tidak efisien dan buruk, dimana masih terdapat berbagai masalah berupa pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, dimana wajib pajak dalam mengurus administrasinya membutuhkan waktu yang cukup lama, selain itu masih banyaknya pungutan liar yang dilakukan oleh oknum birokrasi. Untuk itu perlu adanya pembenahan sistem informasi pelayanan publik atau sistem informasi pelayanan publik dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor. Dalam hal ini kalangan masyarakat sipil sebaiknya ikut berperan aktif dalam melakukan pengawasan agar pelayanan publik berjalan sesuai dengan keinginan publik.

Komite Pengawas Perpajakan menerima 196 aduan masyarakat yang 49 diantaranya mengeluhkan prosedur pelayanan administrasi perpajakan yang berbelat-belit, masalah ini seringkali terjadi ketika pemeriksaan, keberatan, dan banding. Kejadian yang seperti ini sering kali terjadi di kantor pajak dengan wajib pajak berupa pengaduan data yang kebanyakan diajukan melalui surat, hal ini juga seringkali ditemukan masalah terkait peraturan dan kebijakan yang tidak selaras

sehingga masyarakat banyak melanggar peraturan tersebut yang diakibatkan kurangnya keefektifan pelayanan publik oleh instansi terkait.

Tingkat kesadaran masyarakat Indonesia dalam membayar pajak disebut lumayan masih rendah, kondisi ini terjadi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor periode 2018 sesuai Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak (LAKIN DJP) Kementerian Keuangan Republik Indonesia presentasi dan realisasi penerimaan pajak sebesar 92,24 persen dengan indeks pencapaian 92,24 dan presentasi pencairan penagihan pajak sebesar 96,6 persen dengan indeks pencapaian 120,00. Hal ini dikarenakan wajib pajak mengaku lupa dalam membayar pajaknya, belum punya uang, dan ada yang menjual kendaraannya namun belum membayar pajak. Selain dari masalah tersebut kasus penunggakan pajak sering kali terjadi dikarenakan instansi terkait melakukan administrasinya yang berbelat-belit sehingga masyarakat tidak puas dengan pelayanannya. (LAKIN DJP,2018)

Dalam meningkatkan pelayanan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor Menteri Keuangan melakukan empat strategi yang harus dilakukan oleh otoritas pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak yang diantaranya yaitu: meningkatkan kualitas pelayanan yang diakibat ketidak puasan wajib pajak yang dimana pajak di Indonesia masih *self assessment*, meningkatkan jumlah tenaga pemeriksa di direktorat jendral pajak untuk memperbaiki kualitas penegakan hukum, melakukan kegiatan sosialisasi maupun edukasi secara berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran atas pentingnya membayar pajak yaitu dengan memperluas *tax awaranness* untuk

menyasar wajib pajak, dan melakukan internalisasi nilai-nilai kementerian keuangan untuk menguatkan moral dan integritas pegawai pajak dalam menjalankann tugas secara professional. Berdasarkan strategi yang dilakukan oleh kementerian keuang tersebut pencapain yang didapat masih meningkatnya penunggakan pajak kendaraan bermotor di Indonesia, dimana pada tahun 2019 sesuai dengan Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak (LAKIN DJP) Kementerian Keuangan Republik Indoneisa presentasi penerimaan pajak menurun dimana pencapaian pada tahun 2019 mencapai 84,44 persen dengan indeks pencapaian 84,48 persen dan presentasi pencairan penagihan pajak sebesar 94,84 persen dengan indeks sebesar 120,0 persen Dimana yang dapat kita lihat dari data tersebut bahwa strategi yang dilakukan oleh kementerian keuangan masih belum bisa mengoptimalkan penunggakan pajak kendaraan bermotor (PKB) di Indonesia.(LAKIN DJP, 2019)

Akhir akhir ini sering ditemukannya wajib pajak yang belum membayar pajaknya, ketika diadakannya operasi gabungan oleh petugas Sistem Administrasi Manunggal dan kepolisian satuan lalulintas kepolisian daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat dan kantor Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam menangani kelengkapan surat kendaraan bermotor, salah satu penyebab terjadinya penunggakan pajak yaitu mekanisme tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dimana masih ditemukannya antrian panjang dan percaloan disekitar instansi sehingga wajib pajak yang lainnya merasa kewalahan dengan ketetapan waktu yang begitu lama membuat wajib pajak terkadang langsung pulang sebelum membayar pajaknya itulah akibatnya

sering terjadinya penunggakan pajak di Indonesia tepatnya di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Untuk menangani hal tersebut pihak operasi gabungan tidak hanya memeriksa kelengkapan surat kendaraan bermotor namun mereka sekaligus melakukan sosialisasi terkait kewajiban para pengendara dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini masih rendahnya kualitas pelayanan di Badan pengelolaan pendapatan daerah melalui Badan Unit Pelaksana Teknis Badan Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPTB-UPTD) terhadap pentingnya pelayanan publik dan tidak terpenuhinya peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik karena masih terjadinya berbagai macam masalah dalam menangani tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor serta kurangnya partisipasi pemerintah mengenai pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor yaitu dengan cara melakukan sosialisasi.

Di Indonesia pengenaan pajak kendaraan bermotor sangat berkaitan dengan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah provinsi untuk mengenakan atau tidak mengenakan suatu jenis pajak provinsi untuk dapat dipungut pada suatu daerah provinsi. Pemerintah daerah harus terlebih dahulu menerbitkan peraturan daerah tentang pajak kendaraan bermotor di daerah provinsi yang bersangkutan. Badan pengelolaan pendapatan daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai birokrasi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melalui Unit Pelaksanaan Teknis Badan Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPTB-UPTD) pada masing-masing Kota/Kabupaten, dalam menangani Tata cara pembayaran pajak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada

masyarakat sehingga tidak terjadinya berbagai macam problem dalam pemungutan pajak.

Dalam melaksanakan pemungutan pajak pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi wajib pajak. Tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat dikarenakan mobilitas masyarakat Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) yang semakin tinggi dalam berlalulintas. Selain itu, terdapat berbagai macam masalah yang sering terjadi dalam pemungutan pajak oleh instansi terkait yang diantaranya masih ditemui antrian panjang saat melakukan pembayaran pajak di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), ketetapan waktu dan proses pelayanan, dan masih terjadinya percaloan di sekitar instansi, sehingga masyarakat menilai bahwa tata cara pembayaran pajak oleh dinas terkait masih belum optimal.

Tabel 1. 1

Realisasi dan presentasi pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor pada tahun 2015 di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Provinsi Nusa Tenggara Barat.

No	UPTD PPDRD	Target 2015	Realisasi 2015	%
1.	Mataram	85.258.498.999	80.839.658.483	107,42
2.	Lombok Barat	27.819.720.000	26.960.557.083	96,91
3.	Lombok Utara	7.042.047.999	7.505.921.964	106,59
4.	Lombok Tengah	31.711.893.999	33.047.934.614	104,21

5.	Lombok Timur	34.974.035.001	36.438.729.083	104,19
----	--------------	----------------	----------------	--------

Tabeel 1.1 Lanjutan

6.	Sumbawa	18.348.591.000	18.786.525.483	102,39
7.	Sumbawa Barat	12.691.806.000	12.907.774.534	101,70
8.	Dompu	6.547.977.000	6.734.770.347	102,85
9.	Bima	16.443.430.002	16.931.501.091	102,97
	Jumlah	240.838.000.000	240.153.372.762	104,04

Sumber: Kantor Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Provinsi Nusa Tenggara Barat (Senin, 02 November 2020).

Pertumbuhan jumlah Kendaraan bermotor yang terjadi di Provinsi Nusa Tenggara Barat dapat menjadi peluang bagi pemerintah untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak . Semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang ada dan perlu diregistrasi maka semakin meningkat pula pendapatan yang diterima. Tetapi jika peningkatan jumlah kendaraan bermotor tidak dibarengi dengan sumber daya dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor seperti peningkatan pelayanan, maka hal tersebut dapat memunculkan permasalahan lain.

Tingkat kesadaran masyarakat Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam membayar pajak disebut lumayan masih rendah, dimana kondisi ini terjadi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor periode 2015 presentasi dan realisasi penerimaan pajak berdasarkan data badan pengelolaan pendapatan daerah

Provinsi Nusa Tenggara Barat mencapai 104,04 persen dengan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebesar 240.153.372.762. Hal ini dikarenakan wajib pajak mengaku belum maksimalnya standar operasional prosedur pelayanan seperti ketetapan waktu, proses pelayanan fasilitas, kesesuaian biaya, masih ditemukan antrean panjang dan percaloan di sekitar instansi.

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat khususnya badan pengelolaan pendapatan daerah membuat strategi untuk memecahkan permasalahan yang sering terjadi di organisasi publik. Badan pendapatan daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat menyediakan berbagai macam inovasi pelayanan terpadu seperti Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling, *samsat delivery*, *E-Samsat* dan *samsat zero waste* (Pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan sampah plastik) serta melakukan penagihan secara *door to door*, razia surat kendaraan bermotor bahkan melakukan sosialisasi kemasyarakatan. Dimana, ini merupakan cara agar masyarakat tidak merasa kewalahan dalam antrian panjang saat membayar pajak kendaraan bermotornya di unit pelaksanaan teknis badan unit pelayanan pajak daerah munculnya inovasi tersebut untuk mengoptimalkan pelayanan pajak terhadap wajib pajak agar tidak terjadinya penunggakan pajak yang terus menerus dan demi menciptakan kepuasan wajib pajak. Wajib pajak bukan bawahan instansi yang dapat diperintah paksa. Wajib pajak merupakan salah satu birokrat yang berperan dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui sumbangan berupa pajak.

Tabel 1. 2

Realisasi Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 yang Tidak melakukan Daftar Ulang (TMDU) membayar pajak pada tahun 2020 di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.

No	UPTB	TMDU PKB 1-5	TMDU PKB > 5	JUMLAH
		TH	TH	
1.	MATARAM	69.258.708.764	37.442.494.495	106.701.203.259
2..	GERUNG	37.115.791.122	19.750.393.805	56.865.189.927
3.	TANJUNG	10.495.356.142	6.342.114.042	16.837.470.184
4.	PRAYA	47.416.888.767	32.058.617.391	79.475.506.158
5.	SELONG	52.725.558253	32.098.091.023	84.823.649.277
6.	SUMBAWA	22.439.850.085	17.758.109.385	40.197.967.470
7.	TALIWANG	9.573.838.503	7.143.650.443	16.717.488.947
8.	DOMPU	10.238.084.717	8.184.839.876	18.422.924.593
9.	PANDA	9.922.290.418	8.973.161.106	26.895.451.523

10	RABA	16.532.127.003	12.976.852.563	29.509.024.567
	JUMLAH	285.718.548.775	180.728.329.131	466.446.877.906

Sumber: Kantor Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Provinsi Nusa Tenggara Barat (Senin, 02 November 2020).

Dari berbagai macam strategi yang dilakukan oleh pemerintah provinsi dalam melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pencapaian pemerintah provinsi setelah dimunculkannya berbagai macam inovasi setiap tahunnya selalu meningkat, namun pada tahun ini yang dikarenakan oleh wabah Covid-19 maka pendapatan lumayan menurun yang dimana pada tahun 2020 ini target yang ingin dicapai sebesar 1 Triliun. Sesuai data badan pengelolaan pendapatan daerah pada bulan Januari sampai bulan Oktober 2020 penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 533.553.122.094. Dimana dari data tersebut dapat kita lihat pencapaian instansi dalam pemungutan pajak ditahun ini masih lumayan jauh dari target, pencapaian target yang menurun ini dikarenakan wabah Covid-19 yang mengakibatkan perekonomian masyarakat atau wajib pajak menurun sehingga wajib pajak merasa kesulitan dalam membayar pajak, akan tetapi pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam menangani hal ini pemerintah bebaskan sanksi administrasi dan pokok pajak kendaraan bermotor selama masa pandemi Covid-19, ini merupakan cara pemerintah dalam memberikan kemudahan serta insentif kepada wajib pajak sebagai upaya meringankan beban wajib pajak yang terkena dampak ekonomi pasca ditetapkan status siaga darurat Covid-19 di Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat .

Penunggakan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Nusa Tenggara Barat sering kali terjadi terutama di kota Mataram sendiri yang cukup tinggi Berdasarkan dari data Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah, jumlah penerimaan pajak di Kota Mataram pada tahun 2015 mencapai Rp. 80.839.658.483 dimana data tersebut belum mencapai target yang dikarenakan berbagai macam masalah yaitu mulai dari pelayanan, ketetapan waktu, akibat perekonomian dan lain sebagainya yang membuat wajib pajak menunggak pajak kendaraannya. Dari berbagai macam masalah tersebut pemerintah kota Mataram melakukan sosialisasi mengenai pajak kepada masyarakat guna untuk menimalisir terjadinya penunggakan pajak dari tahun ketahun. Untuk meningkatkan pelayanan publik yang memuaskan demi tercapainya pendapatan asli daerah dan meminimalisir penunggakan pajak dari tahun ketahun pemerintah kota Mataram meluncurkan sebuah layanan seperti layanan E-samsat dan Samsat keliling agar wajib pajak tidak merasa kesulitan dalam membayar pajaknya di SAMSAT.

Realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor pada unit pelaksanaan teknis badan unit pelaksana pajak daerah k antor SAMSAT Kota Mataram hingga akhir Agustus 2020 mencapai Rp. 94.369.995.622 yang merupakan 73 persen dari target yang ditetapkan sejumlah Rp. 129.306.000.000. Dalam hal ini pemerintah Kota Mataram mengencarkan program untuk mendongkrak pencapaian target, mulai dari samsat keliling, drive thru, operasi gabungan (Opgab), samsat online, hingga pengiriman surat teguran bagi penunggak.

Dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak badan pengelolaan pendapatan daerah sebagai birokrasi pemerintah yang mengatur unit pelaksanaan

teknis badan unit pelayanan pajak daerah harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan terhadap wajib pajak. Karena menurut peneliti kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak dan kepuasan itu pada gilirannya akan mendorong wajib pajak mematuhi kewajibannya.

Berdasarkan dari beberapa masalah yang ada diatas peneliti menemukan berbagai macam masalah yang sama walapun terdapat perbedaan lokasi pada penelitian terdahulu yang diantaranya adalah:

Penelitian menurut Asjuandi (2018), yang berjudul Mekanisme Pelayanan pajak kendaraan bermotor pada samsat Medan Utara, peneliti menemukan bahwa pelayanan pada kantor samsat Medan Utara masih belum maksimal yang dikarenakan masih terdapat percaloan karena hal ini sering menyebabkan biaya tinggi bahkan penipuan. Prosedur pengurusan pajak kendaraan bermotor disosialisasikan sedemikian rupa sehingga masyarakat mengetahui persyaratan yang diperlukan dan tata cara pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Lustyaninggrum (2018), yang berjudul prosedur pendaftaran dan pembayaran pajak kendaraan bermotor baru plat hitam pada kantor bersama samsat Bondowoso. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, berdasarkan hasil penelitiannya ia menyatakan bahwa masih kurangnya pemahaman masyarakat mengenai perpajakan dan kurangnya sosialisasi sehingga terjadinya penunggakan sedangkan pemerintah telah memberikan pelayanan yang optimal demi tidak terjadinya penunggakan, dalam pendaftaran

dan pembayaran pajak kantor samsat melibatkan tiga instansi diantaranya unit pelaksanaan teknis badan pendapatan daerah, Polisi Republik Indonesia, dan Jasa Raharja. Prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor baru plat hitam pada kantor SAMSAT sesuai dengan ketentuan prosedur yang ada dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu dengan membuka tiga loket yang diantaranya: pendaftaran, penetapan notice pajak, dan yang terakhir melakukan pembayaran.

Ramadhanti (2019), yang berjudul mekanisme pelaksanaan pemungutan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB) di Provinsi Lampung. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, berdasarkan hasil penelitiannya ia menyatakan bahwa kurangnya optimalisasi pembangunan di daerah oleh pemerintah Provinsi Lampung salah satu sektor pendapatan daerah untuk membangun daerah sendiri yaitu berasal dari pajak bahan bakar kendaraan bermotor, kurangnya keterbukaan dan efisien terhadap pemungutan pajak bahan bakar kendaraan bermotor terlebih pada penetapan dan pengenaan pajak bahan bakar kendaraan bermotor, masalah lain dari penelitian ini pemungutan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor di Provinsi Lampung dilakukan oleh produsen (SPBU) yang seharusnya pemungutan pajak tersebut merupakan kewenangan pemerintah daerah dan tidak sesuai dengan mekanisme pemungutan yang diatur dalam peraturan daerah. Berdasarkan Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Dita Annisa Ramadhanti, pemungutan pajak bahan bakar kendaraan bermotor di provinsi Lampung menggunakan sistem pemungutan Official Assesment system yang mana dalam sistem pemungutannya memberika wewenang kepada

pemerintah untuk menentukan besarnya pajak terutang. Mekanisme pemungutan PBBKB dimulai dari wajib pungut yang diwajibkan mengisi SPTPD (Surat Pemberitahuan pajak Daerah) dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani oleh wajib pungut atau kuasanya.

Berdasarkan Latar belakang diatas maka penulis bermaksud untuk menyusun tugas Akhir yang berjudul “ **MEKANISME TATA CARA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PLAT MERAH DAN KUNING DI BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI NUSA TENGGAR BARAT**”

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Meningkatnya kasus penunggakan pajak di Indonesia
2. Terdapat pelayanan yang tidak efisien berupa pelayanan administratif
3. Masih adanya antrian panjang dan percaloan di sekitar instansi yang membuat wajib pajak merasa kewalahan dalam membayar pajak
4. Banyaknya wajib pajak yang mengeluh terkait prosedur pelayanan administratif yang berbelat belit
5. Adanya masalah terkait peraturan dan kebijakan yang tidak selaras yaitu kurangnya keefektifan pelayanan oleh instansi terkait.
6. Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap kewajibannya membayar pajak, yang dimana tingkat kesadaran masyarakat indonesia masih lumayan rendah

7. Adanya pungutan liar (pungli) yang dilakukan oleh oknum birokrasi terhadap pembayaran pajak
8. Kurangnya ketetapan waktu dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor

1.3 Batasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi atau hanya terbatas untuk melihat mekanisme tata cara pembayar pajak kendaraan bermotor plat hitam penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat yang berlokasi di Kota Mataram.

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah mekanisme tata cara pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Plat Hitam di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Provinsi Nusa Tenggara Barat?
2. Apakah terdapat hambatan terhadap tata cara pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Plat Hitam di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tentang mekanisme tata cara pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Plat Hitam di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Provinsi Nusa Tenggara Barat

2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan mengenai tata cara pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Plat Hitam di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun yang diharapkan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bermanfaat atau dapat mengimplementasikan berbagai konsep dan teori yang di peroleh diperkuliahan khususnya teori-teori pelayanan publik, dapat memperluas cakrawala berpikir, menambah pemahaman berbagai ilmu pelayanan publik serta dapat menambah pengetahuan dan wawasan pembaca tentang pelayanan publik mengenai mekanisme tata cara pemabayaran pajak kendaran bermotor plat hitam pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.
2. Secara praktis, penelitian ini menjadi sumbangan pemikiran bagi instansi terkait mengenai mekanisme tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor plat hitam. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan referensi untuk mengambil kebijakan yang mengarahkan kepada kemajuan institusi Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan memperkaya ragam penelitian yang telah dibuat oleh para mahasiswa untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas

Muhammadiyah Mataram serta dapat menjadi bahan referensi bagi terciptanya suatu karya ilmiah

1.7 Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan hasil karya asli dari peneliti bukan merupakan plagiat atau bukan mengambil dari penelitian yang telah dilakukan, adapun telah dilakukan penelitian oleh Muhammad Asjuandi (2018) dengan judul Mekanisme Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada samsat Medan Utara, namun penelitian ini berbeda dengan penelitian itu, penelitian ini akan dilakukan pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat yang berlokasi di Kota Mataram.



BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama/ Tahun	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan penelitian
Restuasih (2015)	Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Plat Merah) oleh Dinas Perkebunan dan kehutanan Kabupaten Jember.	Kualitatif	Dinas Perkebunan dan Kehutanan Kabupaten Jember telah melaksanakan kewajibannya perpajakannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor sesuai dengan alur	Perebedaan penelitian ini terletak pada lokasi dan objek penelitiannya .

proses

pembayarannya

Mustofa (2017)	Inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat mini (SAMIN) di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bojonegoro	Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui samsat mini (SAMIN) Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten	Perbedaan dengan penelitian ini berbeda lokasi serta objek penelitiannya dimana penelitian Niswah lebih memfokuskan pada inovasi pelayanan
-------------------	---	------------	---	--

Mustofa (2017)	Inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor	Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan pembayaran	Perbedaan dengan penelitian ini berbeda lokasi serta objek
-------------------	---	------------	--	--

melalui layanan samsat mini (SAMIN) di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bojonegoro dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik berdasarkan hasil rbedaan penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa mekanisme pelayanan pajak penelitiannya dimana penelitian di Niswah lebih memfokuskan pada inovasi pelayanan Kabupaten Bojonegoro.

juandi (2018) akanisme alitatif rdasarkan hasil rbedaan Pelayanan pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Medan Utara pelayanan pajak penelitiannya kendaraan dimana bermotor pada penelitian SAMSAT yang

Medan Utara dilakukan
 masih belum oleh
 maksimal Asjuandi
 lebih meneliti
 secara umum
 pelayan
 pajak
 kendaraan
 bermotor
 berbedaannya
 terdapat pada
 lokasi
 penelitian
 dan objek
 penelitian
 yang dimana
 penelitian
 yang
 dilakukan
 oleh
 Lustyaninggr
 lebih
 memfokuska

styaninggru prosedur kualitatif prosedur
 m (2018) pendaftaran pembayaran
 dan pajak kendaraan lokasi
 pembayaran bermotor baru penelitian
 pajak plat hitam pada dan objek
 kendaraan Kantor penelitian
 bermotor baru SAMSAT sudah yang dimana
 plat hitam pada sesuai dengan penelitian
 Kantor ketentuan yang
 Bersama prosedur yang dilakukan
 SAMSAT ada dan sudah oleh
 Bondowoso sesuai dengan Lustyaninggr
 peraturan um lebih
 perundang- memfokuska

undangan yang n pada
berlaku pembayaran
pajak
kendaraan
bermotor
baru plat
hitam

mdhanti mekanisme kualitatif pungutan pajak rbedaan dari
(2019) pelaksanaan bahan bakar penelitian ini
pemungutan kendaraan terletak pada
pajak bahan bermotor di lokasi dan
bakar Provinsi objek
kendaraan Lampung penelitian
bermotor di menggunakan
Provinsi sistem *Official*
Lampung *Assesment*
System yang
mana memberi
wewenang
kepada
pemerintah
untuk
menentukan

besarnya pajak

terutang

Sumber: Diakses dari jurnal dari Tahun 2015 sampai 2018 pada hari Selasa, 03 November 2020

Berdasarkan penelitian diatas, penulis akan menjelaskan secara keseluruhan penelitian yang sudah diteliti diatas, terkait dengan masalahnya, hasil dari penelitiannya dan metodologi penelitiannya.

Restuasih (2015), yang berjudul mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor roda empat (plat merah) oleh Dinas Perkebunan dan Kehutanan Kabupaten Jember. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dalam penelitian ini menyatakan bahwa pembiayaan pemerintah daerah dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan meningkatkan pembangunan senantiasa memerlukan sumber penerimaan yang dapat diandalkan dari berbagai macam pajak salah satunya pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor roda empat (plat merah) oleh Dinas Perkebunan dan Kehutanan Kabupaten Jember yang melaksanakan kewajibannya dalam pemungutan perpajakannya sudah sesuai dengan alur proses pembayarannya walaupun masih terdapat masalah berkepanjangan yang dikarenakan berbelat-belit dari loket yang satu ke loket yang lain.

Niswah (2017), yang berjudul inovasi pelayanan pemabayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat mini di Kantor SAMSAT Kabupaten

Bojonegoro. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, berdasarkan hasil penelitian sebagai instansi terlapor banyak masyarakat yang mengeluhkan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian. Hal ini menjadi keluhan masyarakat terhadap pihak kepolisian salah satunya ditunjukkan dengan kegiatan pelayanan publik oleh pihak Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap. Keluhan masyarakat terkait pelayan publik adalah terkait adanya pungutan liar dalam pembayaran pajak, terdapat jasa calo di sekitar instansi. Dengan adanya berbagai macam masalah tersebut maka pihak kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro terus berupaya menimalisir masalah yang ada dengan memunculkan inovasi berupa samsat mini. Prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor baru plat hitam pada kantor samsat sesuai dengan ketentuan prosedur yang ada dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Asjuandi (2018), yang berjudul Mekanisme Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Samsat Medan Utara, peneliti menemukan bahwa pelayanan pada kantor SAMSAT Medan Utara masih belum maksimal yang dikarenakan masih terdapat percaloan karena hal ini sering menyebabkan biaya tinggi bahkan penipuan. Prosedur pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor disosialisasikan sedemikian rupa sehingga masyarakat mengetahui persyaratan yang diperlukan dan tata cara pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Lustyaninggrum (2018), yang berjudul prosedur pendaftaran dan pembayaran pajak kendaraan bermotor baru plat hitam pada kantor bersama samsat Bondowoso. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, berdasarkan hasil penelitiannya ia menyatakan bahwa masih kurangnya

pemahaman masyarakat mengenai perpajakan dan kurangnya sosialisasi sehingga terjadinya penunggakan sedangkan pemerintah telah memberikan pelayanan yang optimal demi tidak terjadinya penunggakan, dalam pendaftaran dan pembayaran pajak kantor samsat melibatkan tiga instansi diantaranya unit pelaksanaan teknis badan pendapatan daerah, Polisi Republik Indonesia, dan Jasa Raharja. Prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor baru plat hitam pada kantor samsat sesuai dengan ketentuan prosedur yang ada dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu dengan membuka tiga loket yang diantaranya: pendaftaran, penetapan notice pajak, dan yang terakhir melakukan pembayaran.

Ramadhanti (2019), yang berjudul mekanisme pelaksanaan pemungutan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB) di Provinsi Lampung. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, berdasarkan hasil penelitiannya ia menyatakan bahwa kurangnya optimalisasi pembangunan di daerah oleh pemerintah Provinsi Lampung salah satu sektor pendapatan daerah untuk membangun daerah sendiri yaitu berasal dari pajak bahan bakar kendaraan bermotor, kurangnya keterbukaan dan efisien terhadap pemungutan pajak bahan bakar kendaraan bermotor terlebih pada penetapan dan pengenaan pajak bahan bakar kendaraan bermotor, masalah lain dari penelitian ini pemungutan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor di Provinsi Lampung dilakukan oleh produsen (SPBU) yang seharusnya pemungutan pajak tersebut merupakan kewenangan pemerintah daerah dan tidak sesuai dengan mekanisme pemungutan yang diatur dalam peraturan daerah. Berdasarkan Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Dita

Annisa Ramadhanti , pemungutan pajak bahan bakar kendaraan bermotor di provinsi Lampung menggunakan sistem pemungutan Official Assesment system yang mana dalam sistem pemungutannya memberika wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak terutang. Mekanisme pemungutan PBBKB dimulai dari wajib pungut yang diwajibkan mengisi SPTPD (Surat Pemberitahuan pajak Daerah) dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani oleh wajib pungut atau kuasanya.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Istilah publik berasal dari bahasa inggris *Public* yang berarti umum, masyarakatn dan Negara. Dengan demikian pelayan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Berikut terdapat beberapa pengertian pelayanan publik menurut para ahli adalah :

- a. Dalam konteks ekonomi politik pelayanan publik adalah bentuk campur tangan pemerintah dalam kehidupan masyarakat dalam rangka mengatasi kegagalan pasar dalam menyediakan dan memenuhi kebutuhan masyarakat (Armunanto 2013:20)
- b. Dalam ranah pemerintah, pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kep Menpan No. 63/KEP/M.PAN/2003)

- c. Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap jumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasalong 2013).
- d. Moenir (2006) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.
- e. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari berbagai definisi yang diberikan, tidak ada definisi pasti mengenai pelayanan publik. Pemahaman pelayanan publik secara garis besar hampir serupa dimana pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan dan organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sehingga peneliti sepakat bahwa teori pelayanan publik yang dikembangkan dari Undang-Undang No 25 Tahun 2009 sebagai teori dasar dan acuan dalam pembahasan mengenai pelayanan publik kedepannya.

2.2.2 Pelayanan Publik : Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan Negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesenambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan tidak ditafsirkan hanya dengan kontekstualitasnya saja, tetapi harus diimplementasikan secara substantif. Bahwa siapa yang melayani dan bagaimana pelayanannya harus diaktualisasikan dengan penuh tanggung jawab dan profesional. Sesuai dengan kebutuhannya, pelayanan publik menjadi indikator penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi dasar untuk menciptakan pemerintahan yang baik.

Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan, bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pelayanan dalam ruang lingkup tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel dan maksimal, sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi. Dalam Undang-Undang tersebut juga menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pelayanan kepada masyarakat dalam

rangka pelayanan yang berkualitas, cepat mudah terjangkau, dan terukur.

Oleh karena itu, sistem pelayanan menjadi pengaturan yang ketat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas dapat diupayakan dengan pemberlakuan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepentingan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan adalah hal yang mutlak dilakukan oleh penyelenggara pelayanan. Bukan siapa yang melakukan tetapi siapa yang membutuhkan. Sehingga demikian, pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dapat dilakukan secara optimal, optimalisasi pelayanan publik adalah keniscayaan bagi pemerintah dan menjadi cita-cita masyarakat.

2.2.3 Fungsi Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan public secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsep dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang professional. Profesionalitas dengan memaksimalkan potensi sumberdaya manusia yang kompeten dan berdaya saing, mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja.

Sementara itu, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayan Publik pada pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga Negara dalam penerimaan pelayan secar baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah , tepat waktu, dan baik.

Kepastian hukum yang dimaksudkan untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik. Pelayanan publik sesungguhnya untuk masyarakat, apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, sistem dan cara menerima pelayanan publik. Prinsipnya adalah saling mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam penerapan pelayanan publik.

2.2.4 Azas Pelayanan Publik

Azas pelayanan publik terdiri yang tertuang dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

- a. Kepentingan Umum
- b. Kepastian Hukum
- c. Kesamaan Hak
- d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketetapan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

2.2.5 Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat

yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan pelayanan kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada siapa yang menerima pelayanan. Hak dan kewajiban masyarakat dan aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi koridor yang membatasi dan mengatur jalannya pelayanan publik tersebut.

2.2.6 Pengertian Pajak

Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007, menjelaskan bahwa Pajak adalah kontribusi wajib kepada

negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang tanpa mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara sebesar-besarnya demi kemakmuran Rakyat. Berikut beberapa pengertian pajak menurut para ahli adalah:

Menurut Rochmat Soemitro (Resmi, 2013:1), Pajak adalah iuran kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat timbal balik (Kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan digunakan untuk membayar umum.

Menurut S.I. Djaja Diningrat (Resmi, 2013:1), Pajak adalah sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan tertentu, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum (Pasal 1 angka 1 UU KUP).

Menurut Rinsky K. Judiseno (Rismawati 2015:3) Pajak merupakan suatu kewajiban kenegaraan berupa pengabdian serta peran aktif warga negara dan anggota masyarakat lainnya untuk membiayai keperluan negara berupa pembangunan nasional yang pelaksanaannya diatur dalam undang-undang dan peraturan untuk tujuan kesejahteraan bangsa dan negara.

Menurut Mr.N.J. Feldmann, Pada (Resmi 2005:3) Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-

norma yang ditetapkan secara umum) tanpa adanya kontraprestasi dan semata-mata digunakan menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

2.2.7 Pajak Daerah

Menurut Undang-Undang No. 28 tahun 2009 Pajak Daerah adalah pajak wajib kepada daerah yang terutang orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa dan pemungutannya berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk membiayai keperluan daerah bagi kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Pajak daerah, sebagai salah satu Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembantuan daerah untuk meningkatkan dan pemeratakan kesejahteraan masyarakat dengan demikian daerah mampu melaksanakan otonomi yaitu mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

2.2.8 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis kendaraan 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 tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor di perasikan dia air. Pemungutan pajak

kendaraan bermotor (PKB) didasarkan pada ketentuan dalam UU No. 28 tahun 2009 pasal 3-4.

1. Dasar Hukum Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor

Dibawah ini adapun yang melandasi dasar hukum Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yaitu:

- a. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049).
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 244).
- c. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2019 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2019.
- d. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2011 Nomor 1) sebagaimana telah diubah bebrapakai terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perubahan atas peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2011 tentang pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2017 Nomor 9).

- e. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2016 Nomor 11 (Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 134)

2. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 7 tahun 2018 tentang tata cara pemungutan pajak kendaraan bermotor sebagaimana yang dimaksud pasal 7 tentang Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi, Badan, Pemerintah, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Desa, Instansi Pemerintah lainnya, termasuk organ TNI dan POLRI yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor, sebagaimana yang telah disebutkan diatas yang bertanggung jawab atas pembayaran pajak kendaran bermotor yaitu:

- a. Orang pribadi adalah orang yang bersangkutan, kuasanya, ahli waris dan atau pengampunya;
- b. Badan diwakili oleh pengurus atau kuasanya; dan
- c. Pemerintah, pemerintah provinsi atau badan sebagai pemilik terakhir kendaraan bermotor yang jumlah pajaknya sebagian atau seluruhnya belum dilunasi bertanggung jawab untuk melunasi kewajiban pajak kendaraan bermotor.

3. Jenis Warna Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB)

Kendaraan bukan umum dan kendaraan bermotor sewa, TNKB warna dasar hitam dengan tulisan berwarna putih, kendaraan bermotor umum

TNKB warna dasar kuning dengan tulisan berwarna hitam. Kendaraan bermotor milik pemerintah TNKB warna dasar merah dengan tulisan berwarna putih. Kendaraan bermotor korps diplomatik Negara Asing TNKB warna dasar putih dengan tulisan berwarna hitam. Kendaraan bermotor staf operasional korps diplomatik Negara Asing TNKB warna dasar hitam dengan tulisan berwarna putih dan terdiri dari lima angka dan kode angka negara dicetak lebih kecil dengan format sub bagian. Kendaraan bermotor untuk transportasi dealer (pengiriman dan perakitan ke dealer, atau dealer ke dealer) TNKB warna putih dengan tulisan berwarna merah.

4. Masa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Masa pajak kendaraan bermotor adalah 12 (dua belas bulan) berturut-turut yang merupakan tahun pajak terhitung pada saat pendaftaran kendaraan bermotor. Untuk kendaraan bermotor mutasi ke luar daerah yang jatuh tempo/masa laku PKB bersamaan dengan bulan penerbitan fiskal antar daerah, PKB ditetapkan untuk jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan. Untuk PKB yang karena keadaan kahar (*force majeure*) masa pajaknya tidak sampai 12 (dua belas bulan), dapat dilakukan restitusi atas pajak yang sudah dibayar untuk porsi masa pajak yang dilalui. Dalam hal kewajiban pajak berakhir sebelum mencapai 12 (dua belas) bulan maka besarnya pajak yang terutang dihitung berdasarkan jumlah bulan berjalan. Wajib pajak dapat mengajukan permohonan restitusi atas kelebihan pembayaran pajak karena kekurangannya masa pajak dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak terjadinya keadaan kahar. Apabila terjadi perpindahan atau mutasi kendaraan

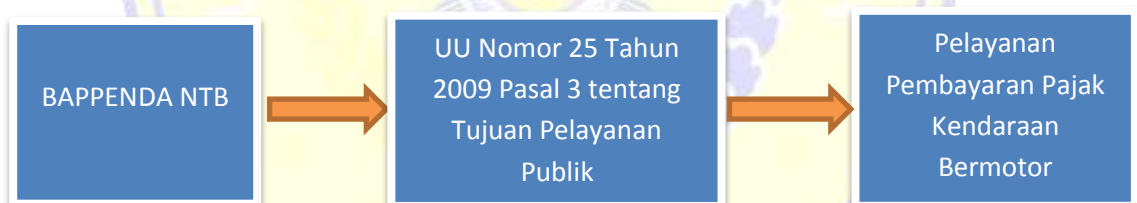
bermotor antar SAMSAT dalam wilayah Nusa Tenggara Barat maka jatuh tempo pajak akan berubah mulai sejak tanggal pendaftaran. Dalam bulan berjalan yang lebih dari 15 (lima belas) hari dihitung sebagai satu bulan penuh.

2.3 Kerangka Berpikir

Pajak tidak hanya berfungsi sebagai sumber penerimaan Negara, mendorong alokasi sumber daya, dan proses retribusi pendapatan. Lebih penting lagi, pajak berperan penting dalam proses pembangunan bangsa atau stor building (brautigama, 2008) dalam buku gagasan dan pemikiran sektor perpajakan.

Sesuai dengan peraturan perundang-undangan Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan Publik, maka alur kerangka berpikir nya sebagai berikut.

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir



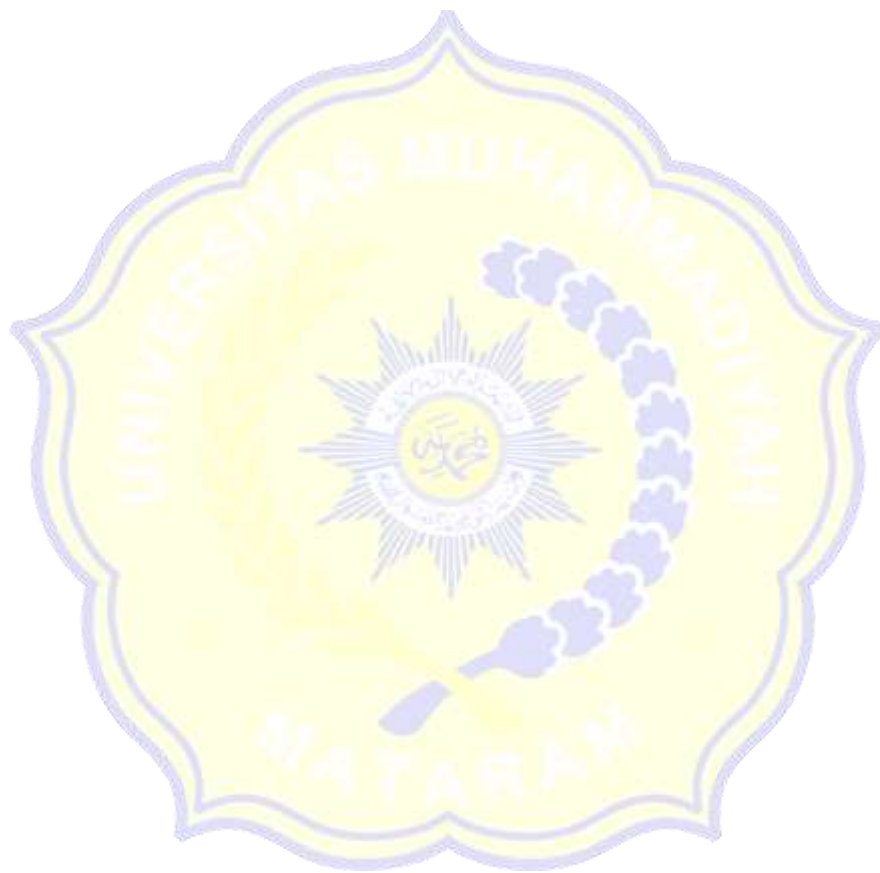
Keterangan:

1. Badan pengelolaan pendapatan daerah NTB merupakan suatu badan usaha milik daerah yang bertugas untuk menyusun suatu kebijakan teknis pengelolaan pendapatan daerah dan menyelenggarakan strategis dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak.
2. Kemudian badan pengelolaan pendapatan daerah NTB memiliki acuan terhadap mekanisme pemberian pelayanan yaitu yang didasarkan oleh peraturan perundang-undangan Nomor 25 Tahun 2009 pasal 3 tentang tujuan

pelayanan publik. Tujuan pelayanan publik yaitu: Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu pemberian pelayanan terhadap wajib pajak. Dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor badan pengelolaan pendapatan NTB memiliki alur pelayanan yaitu: melakukan pendaftaran, kemudian penetapan cetak notice pajak dan yang terakhir melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak mendaftarkan kendaraan bermotornya ke pihak pembayaran ke loket yang sudah disediakan, Setelah melakukan pendaftaran, pihak kepolisian mengajukan berkas ke loket penetapan pajak kendaraan bermotor oleh pihak yang berwenang dalam hal pajak kendaraan bermotor, Kendaraan yang telah ditetapkan besarnya jumlah pajak kendaraan bermotor yang akan dibayarkan, berkas kemudian diajukan ke loket percetakan notice untuk diterbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) Notice pajak, SKPD notice pajak yang berisikan data-data kendaraan bermotor dan besarnya jumlah pajak kendaraan bermotor, jasa rahaja kendaraan bermotor, biaya administrasi STNK yang akan dibayar oleh wajib pajak kendaraan bermotor jumlah besaran pajak

kendaraan bermotor di cocokkan agar tidak terjadi kesalahan di dokumen penetapan (SKPD) notice pajak yang diterbitkan, Setelah notice pajak diterbitkan, wajib pajak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya dan jika sudah melakukan pembayaran pajak kendaran bermotor maka kendaraan tersebut sudah dianggap selesai melakukan pembayaran.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan ialah menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan prosedur dalam penelitian yang menghasilkan data studi kasus berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari perilaku orang-orang yang dapat diamati. Pendekatan penelitian kualitatif ialah penelitian memahami fenomena mengenai apa yang dinilai berdasarkan subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan. Dengan cara melakukan studi kasus berupa kata-kata dan bahasa. Pada suatu lingkup khusus menggunakan beberapa metode ilmiah. Penelitian kualitatif mampu menghasilkan hasil penelitian berupa penjabaran yang mendalam mengenai ucapan, tulisan, atau perilaku yang bisa diamati dalam suatu lingkup tertentu dilihat dari sudut pandang yang komprehensif.

3.2 Sumber dan Jenis Data

Menurut Moleong (2011) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen. Sumber data merupakan suatu benda, hal atau orang maupun tempat yang dapat dijadikan sebagai acuan peneliti untuk mengumpulkan data yang digunakan sesuai dengan masalah dan fokus penelitian. Jenis data yang dikumpulkan melalui penelitian ini meliputi:

1. Data primer, Menurut Sanusi (2014) data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti serta diperoleh secara langsung dari

sumber asli. Didalam penelitian ini data primer diperoleh melalui wawancara langsung kepada pihak yang kompeten.

2. Data sekunder, Menurut Sanusi (2014) data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan serta didapat secara tidak langsung melalui media perantara oleh pihak lain. Peneliti tinggal memanfaatkan data tersebut menurut kebutuhannya.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan alat-alat ukur yang diperlukan dalam melaksanakan suatu penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan ada dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu, Sugiyono (2015). Wawancara dapat dibagi beberapa macam:

- a. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpu data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh
- b. Wawancara semiterstruktur jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori in-dept interview, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur

- c. Wawancara tak berstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

Sedangkan menurut Ahmad Tanzeh (2011) wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan interview pada satu atau beberapa orang yang bersangkutan. Kemudian Lexy J. Moleong (2007) berpendapat bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interview) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam/semi terstruktur. Menurut Moleong (2006) wawancara mendalam (*Depth Interview*) merupakan proses menggali informasi secara mendalam, terbuka, dan bebas dengan masalah dan fokus penelitian dan diarahkan pada pusat penelitian. Dalam hal ini metode wawancara dilakukan dengan adanya daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya. Dari teknik wawancara yang dikemukakan maka penulis menggunakan teknik wawancara mendalam (*Depth Interview*) karena percakapan dilakukan oleh kedua pihak yaitu pewawancara (*Interview*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*Interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu, khususnya dalam penelitian ini mengenai Mekanisme Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Plat Hitam.

2. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2002) Dokumentasi yaitu pengumpulan data dimana peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, dan sebagainya. Sedangkan pendapat lain menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.

Beberapa penjelasan di atas maka dalam penelitian ini akan digunakan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan Mekanisme Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Plat Hitam.

3. Observasi

Menurut Mahmud, (2011) Observasi merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan terhadap objek, baik secara langsung maupun tidak langsung lazimnya menggunakan teknik. Sedangkan menurut Sugiyono (2015) observasi merupakan suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-prose pengamatan dan ingatan.

3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam memperoleh data dan informasi penelitian mengenai “Mekanisme Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Plat Hitam” yang dikarenakan belum ada yang meneliti. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari hingga selesai di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara barat yang terletak di Jl. Majapahit No. 17, Kekalik jaya, Kec. Sekarbela, Kota Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian



3.5 Teknik Pemilihan Informan

Hal yang harus dipertimbangkan dalam melakukan penelitian kualitatif adalah pemilihan informan, karena informan merupakan seseorang yang dianggap mengetahui dengan baik mengenai permasalahan yang diteliti dan bersedia untuk memberi informasi kepada peneliti. Dalam penelitian kualitatif posisi narasumber adalah sangat penting. Informan adalah pusat peneliti dalam melaksanakan pengumpulan data untuk menginformasikan permasalahan penelitian.

Moleong (2014) menjelaskan bahwa informan merupakan seseorang yang diharapkan bisa memberi informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Berdasarkan uraian diatas maka pemeliharaan informan adalah yang utama sehingga dilakukan secara cermat.

Dalam penelitian ini teknik pemilihan informan yang dipergunakan peneliti adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah salah satu teknik sampling nonrandom sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel

dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga yang diharapkan dapat menjawab masalah penelitian.

Dalam penelitian ini yang merupakan informan peneliti memilih tiga informan yang dapat menjawab masalah penelitian diantaranya:

1. H. Lalu Ahmad Kadar Selaku Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)
2. Lalu Eras Sutagita Selaku Kasubid Pembinaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
3. Abdurahma selaku wajib pajak

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan & Taylor, analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan cara mengolah data, mengorganisasikan data, memilihnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari, dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Nasution, 2003:126).

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai penelitian dilapangan. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban informan yang diwawancarai. Apabila jawaban informan, setelah dianalisis dianggap belum lengkap, maka peneliti akan melanjutkan memberikan pertanyaan-pertanyaan

berikutnya sampai tahap tertentu diperoleh data yang lebih kredibel, Sugiyono (2006).

Menurut Miles dan Huberman (1992) menyatakan bahwa ada dua jenis metode analisis data kualitatif yaitu:

1. Model analisis mengalir (*Flow Analysis Models*)

Dimana dalam model analisis mengalir terdapat tiga komponen analisis yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan yang dilakukan saling mengalir dengan proses pengumpulan data dan mengalir bersamaan.

2. Model analisis interaksi (*Interactive Analysis Models*)

Dimana komponen reduksi data dan sajian data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data, setelah data terkumpul maka tiga komponen analisis yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan yang saling berinteraksi.

Dalam kaitannya dengan penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis interaksi atau *Interactive Analysis Models* dengan langkah-langkah yang ditempuh yaitu sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data dilakukan dengan mencari tema dan polanya, memilah hal-hal yang dirasa tidak diperlukan. Reduksi data nantinya akan menghasilkan gambaran dan langkah yang jelas dalam melaksanakan pengumpulan data selanjutnya.

Dalam penelitian ini nantinya akan dibuat ringkasan awal hasil dari observasi dan juga wawancara yang dilakukan kepada beberapa informan yang

sudah ditentukan serta akan memfilter beberapa temuan pada penelitian yang berlangsung dilapangan.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penyajian data bisa bentuk tulisan atau kata-kata, gambar, grafik, dan tabel. Tujuan dari penyajian data ialah untuk menggabungkan informasi sehingga bisa menggambarkan keadaan yang terjadi. Peneliti tidak kesusahan dalam menguasai informasi baik dengan semua atau tugas-tugas tertentu dari hasil penelitian, untuk itu peneliti membuat suatu naratif, matrik atau grafik guna memudahkan dalam menguasai informasi data tersebut.

3. *Conclussion Drawing or Verification* (Menarik Kesimpulan atau verifikasi)

Kesimpulan dan verifikasi dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru, yang dapat berupa deskripsi data suatu obyek.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Moleong (2010) membagi kriteria keabsahan data menjadi empat macam yaitu: Kredibilitas (derajat kepercayaan), keteralihan (transferability), keberantungan (dependability), kepastian (konfermability). Dalam penelitian kualitatif ini memakai kriteria pengecekan atau uji validasi data melalui kereablis (kepercayaan) kreabilitas data yang dimaksudkan untuk membuktikan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan sebenarnya Teknik yang digunakan untuk mencapai kreabilitas dalam penelitian adalah triangulasi.

Menurut Moleong (2010) Triangulasi merupakan teknik uji validasi data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data tersebut untu pengecekan atau pembanding terhadap data yang dikumpulkan. Teknik triangulasi yang paling

banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Moleong (2010) membedakan empat macam penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori. Dijelaskan lebih lanjut bahwa Teknik uji validasi data dengan sumber dapat didapat dengan cara sebagai berikut:

- a. Membandingkan data dengan hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang beradab dan pemerintah.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Sedangkan triangulasi dengan metode seperti yang dijelaskan moleong (2010) terdapat dua triangulasi metode yaitu pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian melalui beberapa Teknik pengumpulan data yang digunakan dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

Dalam penelitian ini, triangulasi sumber digunakan untuk membandingkan dan mengecek ulang dua hasil wawancara yang di peroleh dari informan dan materi wawancara yang sama namun dalam waktu yang berbeda. Sedangkan triangulasi metode yang digunakan peneliti pada saat membandingkan hasil wawancara antara satu informasi dengan informasi yang lainnya serta mengecek

temuan peneliti selama pengamatan mekanisme tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor plat hitam di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan penelitian.

