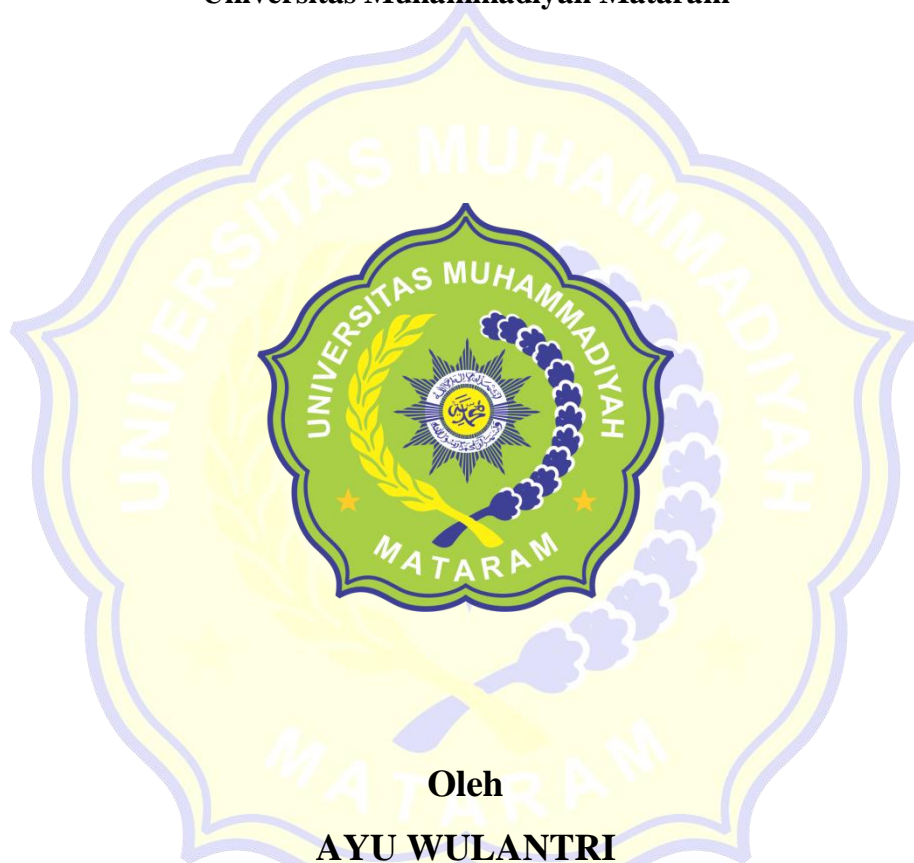


SKRIPSI

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI SAMSAT KELILING TAHUN 2022 DI BAPPENDA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

**Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Strata Satu (S-1)
Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram**



Oleh

AYU WULANTRI
NIM. 2019B1D066

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN
EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR MELALUI SAMSAT KELILING
DI BAPPENDA PROVINSI NTB

Di susun oleh:

AYU WULANTRI
2019B1D066

Untuk memenuhi ujian akhir

Pada tanggal juni 2023

Menyetujui

Pembimbing

Pembimbing 1



Dr. Siti Atika Rahmi, S. Sos., M. Si
NIDN. 0815118302

Pembimbing 2



Hidayatullah, S. Ip., M. Ip
NIDN. 0809038902

Mengetahui

Ketua program studi ilmu pemerintahan



Yudhi Lestanata, S. Ip., M. Ip
NIDN. 0827118801

LEMBAR PENGESAHAN
EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALUI SAMSAT KELILING TAHUN 2022 DI
BAPPENDA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Oleh :

AYU WULANTRI
2019B1D066

Telah di pertahankan di depan penguji
Pada tanggal 22 juni 2023
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si
NIDN.0815118302

Hidayatullah, S.IP., M.IP
NIDN.0809038902

Drs. Amil, MM
NIDN.0831126204

Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Muhammadiyah Mataram
Dekan,

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Ayu Wulantri**

NIM : 2019B1D066

Program studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik

Menyatakan dengan hal ini bhawa skripsi yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil jiplakan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya tersebut.

Mataram, 14 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Ayu Wulantri
NIM.2019B1D066



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

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

Nama : AYU WULANTRI
NIM : 2019B1D066
Tempat/Tgl Lahir : KALE 10 7 JUNI 2000
Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN
Fakultas : FISIPOL
No. Hp : 082 251 977 310
Email : WULANTRIAYU224@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
MELALUI SAMSAT KELILING TAHUN 2022 DI BAPPENDA PROVINSI
NUSA TENGGARA BARAT

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 42%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

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

Mataram, 14 Agustus2023
Penulis



AYU WULANTRI
NIM. 2019B1D066

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

*pilih salah satu yang sesuai



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Nama : AYU WULANTRI
 NIM : 2019B10066
 Tempat/Tgl Lahir : KALEO 7 JUNI 2000
 Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN
 Fakultas : FISIPOL
 No. Hp/Email : 082 251 977 310 WULANTRIAYU224@gmail.com
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

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 izin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

EFEKTIVITAS DELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
 MELALUI SAMSAT KELILING TAHUN 2022 DI BAPPENDA PROVINSI NUSA TENGGARA
 BARAT

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

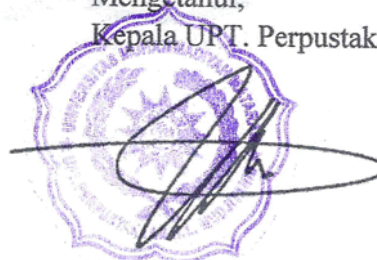
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 11 Agustus 2023
 Penulis



AYU WULANTRI
 NIM. 2019B10066

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

MOTTO

“Sukses terdiri dari rentetan kegagalan ,tanpa kehilangan antusiasme”.



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Keliling Tahun 2022 di Bappenda Provinsi Nusa Tenggara Barat” Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini, izinkan saya menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Untuk kedua orang tua tercinta, Bapak Abidin dan ibu Fatimah yang senantiasa memberikan doa dan dukungan moral maupun materi semoga Allah kurangi lelahnya dan selalu diberikan perlindungan disetiap langkah kakinya. Dan kepada kakak-kakakku tercinta Jasman, Devi Anggriani, Arif Rahman dan adik-adik tercinta Upi komalasari dan Nur Riska Amelia kalian semua adalah obat dari lelahku terimakasih atas doa baik selama ini semoga kita semua dalam lindungan Allah SWT.
2. Untuk Ibu Dr. Siti Atika Rahmi, S. Sos.,M. Si selaku dosen pembimbing 1 dan bapak Hidayatullah, S.IP.,M.IP selaku pembimbing 2, yang selalu memberikan semangat serta motivasi untuk saya terimakasih untuk bimbingannya selama ini.
3. Untuk teman-teman tercinta ku Nila Suraya dan Widiya Amanda Aulya terimakasih atas segala tawanya selama ini dan termakasih juga atas pundanya

setiap hari semoga kita semua diberikan kemudahan disetiap urusan dan diberikan perlindungan serta keselamatan.

4. Untuk calon suami saya Imam Syupriadi yang telah memberikan semangat dan motivasi yang sangat luar biasa dan menjadi moodbooster di saat penulis merasa lelah, stress, serta mejadi inspirasi dalam penulisan skripsi ini sehingga bisa terselesaikan dengan baik.



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahamat dan Hidayahnya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Keliling 2022 di BAPPENDA Provinsi Nusa Tenggara Barat”**. Tepat pada waktunya. laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menjenjang S1 pada program studi ilmu pemerintahan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas muhammadiyah mataram.

Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW, nabi akhiruzaman yang telah membawa manusia dari zaman yang beradap hingga saat ini, penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna mencapai gelar sarjana ilmu pemerintahan pada kampus universitas muhammadiyah mataram.

Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak tantangan dan hambatan yang penulis hadapi dalam merampungi skripsi. Penulis menyadari bahwa proses penulisan tidak dapat terselesaikan tanpa ada dukungan dari berbagai pihak baik morah maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses perjalanan akademik penulis maupun penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Drs. Abdul Wahab, MA Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah mataram.
2. Bapak Dr.Muhammad Ali, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Dr. Rossi Maunofia Widayat, S. IP., M. A selaku wakil dekan 1 Fakultas Ilmu Social dan Iilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Amin Saleh, S. Sos., M. I. Kom selaku wakil dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

5. Bapak Yudhi Lestanata,.S.IP,.M.IP selaku ketua kaprodi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Mataram.
6. Ibunda Dr. Siti Atika Rahmi, S. Sos., M. Si selaku dosen pembimbing 1 di Fakultas Ilmu Social dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
7. Bapak Hidayatullah, S. IP., M. IP selaku dosen 2 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik universitas Muhammadiyah Mataram.
8. Orang tua tercinta, yang selalu memberikan doa, suport, serta kasih sayang yang tiada hentinya sehinga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Para dosen yang tentunya tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, teman-teman seperjuangan dan pihak luar yang tidak tanggung-tanggungnya membagi pengalaman serta ilmu pengetahuan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, dan tentunya kritik dan saran yang bersifat membangun itu yang selalu penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Aamiin

Mataram, 22 Juni 2023

Penulis,

Ayu Wulantri
2019B1D066

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALUI SAMSAT KELILING DI BAPPENDA PROVINSI
NUSA TENGGARA BARAT**

OLEH: AYU WULANTRI

ABSTRAK

Efektivitas merupakan keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang sudah ditujui. Semenjak di perbaharui menjadi undang-undang No. 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah. Cukup membawa dampak di beberapa bidang seperti di bidang perpajakan dalam perubahan sistem pembayaran/pengumutannya yakni adanya sebagian besar kewenangan yang sebelumnya berada pada pemerintahan pusat diserahkan kepada pemerintah daerah. Berdasarkan pada pasal 1 ayat 12 didalam undang-undang No.28 Tahun 2009 ialah pajak kendaraan bermotor, yakni pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui samsat keliling di bappenda provinsi nusa tenggara barat dan Untuk mengetahui factor yang mempengaruhi BAPPENDA dan SAMSAT keliling dalam mengupayakan keefektifan upaya yang dilakukan pemerintah daerah untuk meningkatkan penerimaan/peningkatan dalam sector pajak dalam periode tertentu. Adapun metode dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun hasil penelitian ini sudah sangat efektif dan sudah sangat berjalan dengan baik dalam pelayan pajak kendaraan bermotor melalui samsat keliling

kata kunci :Efektivitas, Pelayanan dan Pajak

**THE EFFECTIVENESS OF MOTOR VEHICLE TAX COLLECTION
SERVICES THROUGH MOBILE SAMSAT IN 2022 IN BAPPENDA OF
WEST NUSA TENGGARA PROVINCE**

By: AYU WULANTRI

ABSTRACT

Effectiveness is activeness, usability, and conformity in a person carrying out a task with the intended target. Since its incorporation into Local Government Law No. 23 of 2014, the law has been revised. Changing the payment and collection system, namely devolving the majority of the authority formerly held by the central government to local governments, is sufficient to have an effect on multiple fields, including the taxation field. A motor vehicle tax is a tax on the ownership and/or control of mechanized vehicles, according to Article 1, Paragraph 12 of Law No. 28 of 2009. This study aims to determine the extent to which the effectiveness of motorized vehicle tax collection services through mobile Samsat in Bappenda West Nusa Tenggara province has been enhanced, as well as the factors that influence Bappenda and mobile Samsat in their pursuit of the effectiveness of local government's efforts to increase revenue in the tax sector over a specific period. This study employs qualitative research with a descriptive qualitative methodology. It used observations, interviews, and documentation to collect data for this study. Due to this study's findings, the service of motor vehicle taxes via mobile Samsat has been highly effective and successful.

Keywords: efficiency, tax, and service

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
SURAT BEBAS PLAGIARISME	v
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK	xii
ABSTRACK.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	8
1.3 Tujuan penelitian.....	8
1.3.1 tujuan penelitian	8
1.3.2 manfaat penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Relevan.....	11
2.2 Tinjauan Teori.....	14
2.2.1 Pengertian dan indicator Efektivitas	14
2.2.2 Konsep pelayanan publik	19
2.2.3 Pengertian pajak	26
2.3 Kerangka Berpikir.....	39
2.4 faktor yang mempengaruhi efektivitas.....	40

2.5 Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	41
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian.....	44
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	44
3.3 Jenis dan Sumber Data	45
3.4 Penentuan Narasumber.....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6 Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran umum bappenda provinsi NTB	49
4.2 Hasil dan pembahasan.....	57
4.2.1 Efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui samsat keliling dibappenda provinsi NTB	57
4.2.2 Pengukuran efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui samsat keliling	71
4.2.3 Faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui samsat keliling di bappenda provinsi NTB	78
BAB V PENUTUP	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
DAFTAR LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	11
Table 3.1 narasumber/responden	46
Table 4.0 Nama Kepemimpinan Bappenda Provinsi NTB per periode	50
Tabel 4.1 golongan pegawai/pada bappenda & UPTB UPPD	53
Table 4.2 pegawai Bappenda Berdasarkan Status Pendidikan Per 30 Juni 2021	54
Table 4.2 bidang pajak daerah (diolah),sampai juni 2021 terdapat 82unit layanan (penambahan 7unit layanan).	56
Table 4.3 jumlah kendaraan bermotor terdaftar ulang bulan desember 2022	61
Tabel 4.4 Berikut ini realisasi PKB & BBNKB UPTB UPPD mataram tahun 2021-2022	61
Tabel 4.5 pajak kendaraan bermotor tahun 2016-2021	62
Table 4.6 realisasi pajak kendaraan bermotor s/d triwulan II 2022	65
Table 4.7 potensi Pajak tahun 2019	65
Table 4.8 potensi pajak tahun 2020.....	68
Tabel 4.9 peningkatan obyek aktif pajak kendaraan bermotor pada tahun 2021	68
Tabel 4.10 peningkatan obyek aktif pajak kendaraan bermotor pada tahun 2022.....	69
Tabel 4.11 peningkatan pajak pribadi roda dua tahun 2022 bappenda prov.ntb	70
Tabel 4.12 tentang jumlah pegawai samsat keliling di kota mataram tahun 2022.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka berpikir.....	39
Gambar 1.1 Struktur Bappenda Provinsi NTB	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	90
Lampiran 2. Lembar konsultasi skripsi.....	91
Lampiran 3. Dokumentasi penelitian	93



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Efektivitas merupakan keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang sudah dituju. Efektivitas pada awalnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan di antara keduanya, efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya.

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh negara atau badan usaha milik negara untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan memajukan kesejahteraan dan kepuasan (Hanif, 2015: 62). Untuk memastikan penyelenggaraan pemerintahan yang efisien dan cepat, pemerintah harus memiliki anggaran yang cukup. Anggaran tersebut bersumber dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) salah satunya adalah pajak. Pajak sebagai sumber penerimaan Negara digunakan untuk membiayai pembangunan bagi masyarakat di seluruh penjuru Indonesia.

Pemprov NTB berupaya mendorong penerimaan pajak dengan memanfaatkan Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi NTB. Hal ini bertujuan untuk mewujudkannya dengan memperkenalkan layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) keliling sebagai institusi yang bertugas memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat di dalam mengurus registrasi kendaraan bermotor dan pembayaran pajak.

Tujuan pelayanan SAMSAT keliling ialah agar masyarakat tertib dan taat dalam membayar pajak kendaraan bermotor karena pajak adalah peran penting dalam mendanai keperluan negara dan hal tersebut sudah tertuang didalam undang-undang No. 28 tahun 2009 mengenai pajak daerah dan retribusi daerah. Pelayanan ini memiliki tujuan untuk meningkatkan efektivitas kepada masyarakat yang tak perlu mengantri dikantor samsat pusat, dan sekaligus untuk membantu meningkatkan mutu pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dalam proses pembayaran pajak melalui SAMSAT keliling ini sangat cepat tanpa harus mengambil nomor antrian Panjang.

Pajak berfungsi sebagai sumber pendapatan negara dan digunakan untuk membiayai kebutuhan dan pembangunan bangsa. Pajak ialah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Oleh sebab

itu, pemerintah secara konsisten berupaya meningkatkan target penerimaan Negara melalui sektor pajak (Irianingsi, 2015: 109).

Semenjak diperbarui menjadi undang-undang No. 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah. Cukup membawa dampak di beberapa bidang seperti di bidang perpajakan dalam perubahan sistem pembayaran/pengumpulannya yakni adanya sebagian besar kewenangan yang sebelumnya berada pada pemerintahan pusat diserahkan kepada pemerintah daerah.

Pemerintahan Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) yakni di badan pengelolaan pendapatan daerah (BAPPENDA) PROV.NTB adalah yang memiliki kewenangan untuk memungut pajak kendaraan bermotor sendiri. Dalam PERDA No.09 Tahun 2017, Pemungutan pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah tingkat provinsi namun setiap kabupaten/kota diberikan kewenangan untuk memungut pajak kendaraan bermotor sendiri dengan tujuan agar mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Di era kemajuan teknologi dan globalisasi saat ini, perkembangan dan perubahan yang signifikan terjadi. Perubahan tersebut sangat mempengaruhi peningkatan penggunaan kendaraan bermotor di Indonesia, khususnya di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Hal ini dapat dilihat dari catatan tahunan di BAPPENDA yang menunjukkan

peningkatan jumlah individu yang lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi daripada angkutan umum untuk kegiatan sehari-hari. Selain itu, ada kecenderungan orang yang memiliki lebih dari satu kendaraan, yang selanjutnya berkontribusi pada pertumbuhan kendaraan bermotor yang berkelanjutan.

Pada pasal 1 ayat 12 didalam undang-undang No.28 Tahun 2009 ialah pajak kendaraan bermotor, yakni pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan motor adalah segala kendaraan yang memiliki rida beserta gandenganya yang digunakan disemua jenis jalanan yang ada didarat, dan digerakan oleh peralatan Teknik berupa mesin atau peralatan lainnya sehingga berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi menjadi tenaga gerak.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam pemungutannya berdasarkan Peraturan Pemerintah Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat No. 1 tahun 2011 tentang pajak daerah untuk jenis pemungutan pajak kendaraan bermotor yang diselenggarakan oleh badan pengelolaan pendapatan daerah (BAPPENDA) Bersama dengan system administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) yang melibatkan dua instansi pemerintah, yakni badan pengelolaan pendapatan daerah dengan polisi republic Indonesia. Mengingat semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor NTB, belum dapat dijadikan parameter kesuksesan dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor yang telah diupayakan oleh

pemerintah daerah itu . Salah satu tolak ukur atau parameter keberhasilan pemungutan pajak kendaraan bermotor adalah dengan menghitung efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor.

Pengaturan pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi tanggung jawab organisasi publik atau pemerintah, seperti Badan Pengelola Pendapatan Daerah (BAPPENDA) dan sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT). Sebab, pungutan pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat penting, dan pemerintah daerah berupaya untuk memperkenalkan inovasi-inovasi baru dalam pungutan pajak kendaraan bermotor. Salah satu upaya tersebut adalah reformasi perpajakan, yang meliputi perubahan undang-undang perpajakan dan perbaikan sistem pelayanan administrasi pembayaran kendaraan bermotor. Tujuannya adalah untuk memperluas sistem ini agar potensi penerimaan pajak dapat dipungut secara optimal, dengan tetap menjunjung tinggi prinsip keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Sebelum reformasi perpajakan, semua kegiatan yang berkaitan dengan perpajakan dilakukan secara manual, termasuk tugas-tugas seperti pengisian formulir, pelaporan, dan pembayaran yang langsung dilakukan di kantor pajak. Dalam undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah, Pemerintah daerah mengupayakan dengan adanya badan pengelolaan pendapatan daerah(BAPPENDA) yang melakukan kerja

sama dengan sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) agar memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan penyediaan unit-unit SAMSAT keliling di tiap daerah yang ada di kepulauan Lombok-NTB.

Dalam menjalankan salah satu upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan penerimaan khas negara dari sektor pajak dengan adanya pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT keliling menjadikan upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan sektor pajak ini efektif dan optimal dan pemungutan pajak kendaraan bermotor. Efektivitas ialah korelasi antara tujuan keluaran yang diinginkan atau tujuan yang perlu dicapai atau dimaksudkan. Hal ini dianggap efektif ketika proses kegiatan berhasil mencapai tujuan akhir dan sasaran kebijakan. Tingkat efektivitas proses kerja unit organisasi ditentukan oleh sejauh mana keluaran yang dicapai dalam kaitannya dengan tujuan dan sasaran yang ditentukan. Dalam konteks pemungutan pajak, efektivitas berkaitan dengan sejauh mana realisasi/peningkatan penerimaan atau potensi pencapaian harus dicapai dalam jangka waktu tertentu. (Mahmudin. 2010:143).

Berdasarkan dalam pemberitaan yang pernah diterbitkan oleh salah satu website berita di NTB terkait dengan kepatuhan pajak kendaraan yang tak sampai dengan 50% yang dimana dalam pengelolaan pendapatan daerah (BAPPENDA) tercatat kepatuhan pajak kendaraan bermotor

(PKB) masih amat rendah yang dimana pada tahun 2021 objeknya sebesar 1.6 juta hanya 817.948 kendaraan bermotor atau sebesar 45,66% saja yang tidak memiliki tunggakan PKB. Selebihnya punya tunggakan pajak kendaraan bermotor. Jika dilihat data yang sudah ada artinya tingkat efektifitas kepatuhan masyarakat di NTB dalam pembayaran PKB kurang dari 50% dari total potensi kendaraan (<https://news.ddtc.co.id> – 30 juli 2022).

Pada penelitian lain dalam jurnal Bashiruddin Ahmad (2020) memiliki permasalahan yang sama dengan penelitian saat ini terkait keefesien pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor yang masih di pandang belum efisien dalam tahap pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor sebagaimana yang sudah diterapkan dalam peraturan perundang-undangan, dalam jurnal ini membahas terkait dengan efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan penerimaan khas negara melalui sector perpajakan. Dalam permasalahan yang diangkat oleh peneltian terlebih dahulu ialah sejauh mana kesadaran masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu sehingga menyebabkan tidak stabilnya dalam angkat peningkatan pemasukan khas negara akan tetapi hasilnya dalam penelitian terdahulu yakni dalam proses pembayaran pajak sudah bagus karena tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mengurus pemabayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Keliling (Studi Kasus Bappenda Prov. NTB)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang disampaikan pada latar belakang diatas, maka dengan ini dirumuskan tentang beberapa permasalahan pokok dalam penelitian ini yakni:

1. Bagaimana upaya pemerintah daerah melalui BAPPENDA dalam mengupayakan efektifnya pemungutan pajak kendaraan bermotor dengan pengadaan SAMSAT keliling di provinsi NTB?
2. Apakah factor yang mempengaruhi upaya pemerintah daerah melalui BAPPENDA dalam mengefektifkan upaya peningkatan pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT keliling di provinsi NTB?

1.3 Tujuan dan Manfaat penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

Dilihat dari rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor yang telah diupayakan pemerintah daerah melalui BAPPENDA dengan pengadaan SAMSAT keliling di provinsi NTB.

2. Untuk mengetahui factor yang mempengaruhi BAPPENDA dan SAMSAT keliling dalam mengupayakan keefektifan upaya yang dilakukan pemerintah daerah untuk meningkatkan penerimaan/peningkatan dalam sector pajak dalam periode tertentu.

1.3.2 Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian ini terdiri dari tiga yakni sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Peneliti mengharapkan dapat menambah dan membantu memperluas wawasan keilmuan, khususnya dalam pengembangan ilmu pemerintahan yang berkaitan dengan upaya pemerintahan mengoptimalkan pemerintahan daerah.

2. Manfaat praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi para peneliti dalam menyusun skripsi.
- b. Hasil penelitian ini peneliti mengharapkan dapat memberikan wawasan baru kepada badan pengelolaan pendapatan daerah atau pemerintah daerah dalam mengefektifkan upaya upayanya dalam usaha meningkatkan pendapatan daerah melalui pemungutan pajak kendaraan bermotor.
- c. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini akan berfungsi sebagai referensi berharga bagi peneliti masa depan yang bekerja pada

subjek yang sama, membahas aspek praktis dan teoretis dari pengembangan pengetahuan.

3. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi ilmu pemerintahan (S-1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dengan memperoleh gelar sarjana S.IP.



BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi referensi bagi peneliti untuk menyempurnakan teori yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan. Penelitian mencantumkan beberapa penelitian sebelumnya sebagai referensi dalam mempeluas bahan kajian pada penelitian ini. Adapun penelitian sebelumnya dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut ini.

Tabel 2.1 penelitian terdahulu

No	Penulis dan tahun	Judul penelitian	Metode penelitian	Persamaan/perbedaan
1.	Muhammad Ali (2019)	Efektivitas pelayanan digital program samsat keliling dikota mataram.	jenis metode ilmiah dengan pendekatan metode penelitian kualitatif deskriptif.	Persamaan dalam penelitian ini ialah membahas tentang efektivitas pelayanan program samsat keliling yang ada didaerah provinsi NTB khususnya mataram. Perbedaannya adalah penelitian sebelumnya hanya membahas salah satu program samsat keliling namun dalam penelitian sekarang membahas bagaimana keterkaitannya samsat keliling menjadi wadah untuk memabantu meningkatkan angka penerimaan atau

				peningkatan pendapatan daerah melalui pengumungutan pajak kendaraan bermotor di provinsi NTB.
2.	Siska safitri makmur (2021).	Efektivitas pelayanan pemingutan pajak kendaraan bermotor melalui program samsat keliling pada system administrasi manunggal satu atap (samsat) wilayah takalar.	Jenis penelitian kualitatif	persamaan dalam penelitian ini dan sebelumnya yakni dalam jenis penelitian yang bersifat kualitati dengan tujuan meningkatkan pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui program samsat. Namun dalam perbedaanya ialah dalam program yang diupayakan dalam meningkatkan pemungutan pajak kendaraan bermotor yang dina penelitian terdahulu menggunakan upaya metode jemput bola yakni dengan mendatangi pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan, jika dipenelitian sekarang mengupayakan dengan mendadakan unit samsat keliling yang akan berada ditiap daerah tanpa perlu mengantri di pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
3.	Mahdalena (2022)	Efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui samsat	Jenis penelitian kualitatif	Persamaan penelitian sebelumnya dan peneliti sekarang ialah sama sama membahas factor yang mempengaruhi efektivitas dalam melakukan pelayanan pemungutan pajak

		keliling di kota batam.		kendaraan bermotor dengan samsat keliling. Perbedaan terletak perbedaan lokasi penelitian.
4.	Wance & mamoo (2018) jurnal of Government E-ISS N: 2460-1977 (2018)	Efektifitas pelayanan transportasi publik (studi pelayanan P.T ASDP pelabuhan bastion Tahun 2017).	Jenis penelitian kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan karyawan PT ASDP Ferry Bastiong Ternate masih kurang efektif, yang dapat dikaitkan dengan tidak adanya peralatan teknis di domain ini.
5.	Lisda sukardi (2019)	Efektifitas pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui program samsat keliling di kabupaten wajo.	Metode penelitian kualitatif	Program Samsat keliling di kabupaten Wajo telah efektif mengumpulkan pajak kendaraan bermotor.

2.2 Tinjauan Teori

2.2.1 Konsep Dan Indikator Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas menurut kamus besar bahasa indonesia merupakan kata yang berasal dari bahasa inggris “efektive” yang berarti berhasil, ditaati, mengesankan, dan beruntung. Di antara berbagai makna tersebut yang paling cocok adalah berhasil dengan baik.

Menurut Mahmudi (dalam Baharuddin 2020), efektivitas adalah hubungan antara output dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Dikatakan efektif apabila proses operasional mencapai tujuan dan sasaran yang digariskan dalam kebijakan. Semakin tinggi output yang dihasilkan untuk memenuhi tujuan dan sasaran yang ditetapkan, semakin efisien alur kerja suatu unit organisasi. Dalam hal pemungutan pajak, efisiensi pencarian mengacu pada jumlah penerimaan yang berhasil dikumpulkan dalam rentang waktu tertentu, mencapai potensi yang seharusnya dicapai.

Menurut Waluyo (2007:91), efektivitas selalu ditekankan pada kemampuan organisasi untuk berhasil beradaptasi dengan lingkungan baru, yang merupakan karakteristik utama dari organisasi yang efektif. Oleh karena itu, efektifitas organisasi

birokrasi dapat dilihat melalui daya tanggap birokrasi terhadap kebutuhan individu yang beragam yang menginginkan pelaksanaan pelayanan yang cepat dan tepat, dengan kata lain birokrasi harus mengutamakan kepuasan pengguna pelayanan publik.

Menurut Kurniawan (2005: 209), efektivitas ialah kemampuan suatu organisasi atau entitas serupa untuk berhasil menjalankan fungsi dan tugasnya tanpa mengalami tekanan atau ketegangan selama proses implementasinya.

Efektivitas merupakan elemen penting yang digunakan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan dalam setiap organisasi, kegiatan, atau program. Itu dianggap efektif ketika tujuan yang dikejar berhasil dicapai. Menurut Mathis dan Jackson (2001: 106), efektivitas didefinisikan sebagai penciptaan dan pelaksanaan serangkaian kebijakan dan praktik yang menjamin kontribusi sumber daya manusia terhadap pencapaian tujuan. Ada empat karakteristik utama efektivitas dalam organisasi:

- a. Orientasi pada kondisi ekonomi secara umum, yang bersifat umum untuk daerah tertentu.
- b. Menjamin perkembangan dan pertumbuhan industri untuk memberikan pola tertentu di lapangan.

- c. Menentukan prosedur khusus bagi pemerintah dalam melaksanakan program.
- d. Libatkan masyarakat agar mereka merasa memiliki kepentingan.

Efektivitas merupakan suatu kegiatan atau pelaksanaan tugas, yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Tujuan suatu organisasi adalah dengan memaksimalkan sarana dan prasarana tertentu yang telah ditentukan sebelumnya, guna mencapai tujuan yang diinginkan dan memperoleh hasil yang memuaskan. Setiap instansi atau organisasi sangat membutuhkan perannya karena sangat penting untuk melihat pertumbuhan dan kapasitas dari instansi atau organisasi itu sendiri.

2. Indikator/ukuran efektivitas

Mengukur efektivitas suatu lembaga atau organisasi merupakan tugas yang menantang dan kompleks. Sulit untuk mengukur output yang dihasilkan oleh berbagai karakteristik yang tidak berwujud, sehingga sulit untuk mengukur efektivitas. Hasil dari pengukuran tersebut seringkali hanya diketahui dalam jangka panjang, bahkan setelah sebuah program mencapai

kesuksesan. Ukuran kinerja biasanya dinyatakan secara kualitatif melalui pertanyaan tentang kualitas hasil.

Salah satu cara untuk mengukur efektivitas adalah dengan membandingkan rencana yang teridentifikasi dengan hasil aktual. Namun jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak konsisten dan gagal mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan, maka dapat dikatakan tidak efektif.

3. Factor yang mempengaruhi efektivitas

Menurut pendapat Gie (2001:29), ada beberapa factor-faktor yang dapat dilihat bisa mempengaruhi efektivitas antara lain:

- a. Waktu. Faktor utama dalam menyelesaikan suatu pekerjaan adalah ketepatan dan kecepatan waktu. Jika tugas tersebut memakan waktu lebih lama untuk diselesaikan, maka akan mengakibatkan menumpuknya tugas-tugas lainnya, sehingga mengurangi efektivitas kerja secara keseluruhan.
- b. Tugas. Karyawan/bawahan harus diberikan instruksi yang jelas dan diberikan tugas-tugas penting.
- c. Produktivitas. Seorang karyawan dengan produktivitas yang tinggi di tempat kerja pasti akan mampu mencapai efektivitas yang baik, begitu pula sebaliknya.
- d. Motivasi atau kontribusi pemimpin akan mendorong bawahannya melalui hal-hal kecil seperti kebutuhan dan

tujuan mereka yang halus, semakin termotivasi karyawan untuk bekerja secara positif, semakin tinggi kinerja perusahaan.

- e. Evaluasi kinerja. Tugas manajer harus memberikan dorongan dalam informasi kepada bawahannya.
- f. *Oversight*, dengan adanya pengawasan dalam setiap kinerja maka karyawan dapat terpantau dan hal ini dapat meminimalisir resiko dalam menjalankan tugas.
- g. Lingkungan tempat kerja, mempertimbangkan tata ruang dengan pencahayaan alami dan dampak suara yang dapat mengalihkan perhatian karyawan dari pekerjaannya.
- h. Perlengkapan dan fasilitas, sarana dan perlengkapan yang disediakan oleh pemimpin untuk pencapaian tujuan atau hasil yang diinginkan dalam pekerjaan seseorang.

Ada beberapa indicator efektivitas, diantaranya yaitu:

- a. Kejelasan tujuan program
- b. Kejelasan Strategis
- c. Pernyataan Kebijakan Program yang Baik
- d. Pemrograman yang tepat
- e. Memberikan saran dan infrastruktur
- f. Efisiensi operasional program
- g. Efektivitas tujuan program

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa beberapa faktor seperti waktu, penugasan, produktivitas, dan evaluasi pekerjaan mempengaruhi pencapaian target yang efektif dengan sumber daya yang disiapkan sehingga hasil yang diinginkan dapat dicapai secara efisien.

2.2.2 Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian pelayanan publik

Pelayanan adalah proses pemenuhan suatu kebutuhan secara langsung melalui kegiatan atau kegiatan lainnya. Proses dalam pengertian ini terbatas pada kegiatan manajemen yang ditujukan untuk mencapai tujuan organisasi. Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam administrasi.

Dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik merupakan rangkaian atau kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang telah disediakan oleh pelaksanaan pelayanan publik.

Menurut Hardiyansah (2020), pelayanan public yaitu melayani masyarakat dan memenuhi perannya sebagai abdi

negara kesejahteraan. Tujuan pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi publik adalah untuk memajukan kesejahteraan masyarakat (warga negara) dalam suatu negara kesejahteraan.

Menurut Zauhar (Badu: 2018:2), menyatakan pelayanan publik adalah suatu upaya untuk membantu dalam memberikan manfaat kepada masyarakat melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh masyarakat.

Lewis dan Gilman (Hayat 2017: 21) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah masalah kepercayaan publik. Pelayanan publik harus dilakukan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

2. Prinsip-prinsip pelayanan publik

Ada beberapa jumlah prinsip yang dijadikan rujukan terkait dengan pelayanan publik. Prinsip tersebut adalah:

- a. Memahami publik sebagai pemeran utama/pelanggan utama. Pelanggan dalam organisasi tentu saja publik/masyarakat. Publik terdiri dari berbagai individu yang perlu dipahami dengan baik kebutuhan dan keinginannya. Jika dapat memahami publik sebagai pelanggan utama akan membuat itu sebagai langkah pertama yang penting untuk dipahami sebelum tahapan berikutnya.

- b. Memberikan pemahaman agar pelanggan memahami pelayanan publik, memberikan pemahaman agar publik mampu memahami bagaimana keseluruhan layanan dalam sebuah organisasi publik dengan baik.
- c. Memberikan kesan positif, jika dalam mata publik sudah diberikan kesan positif sepanjang masa akan selalu mengingatnya. Hal ini sederhana akan tetapi membuat publik terkesan.
- d. Menggunakan kata-kata yang sederhana dan positif, dalam hal ini mampu memberikan kenyamanan terhadap dalam memahami pelayanan aparatur, jangan menggunakan kata-kata negative dikarenakan akan memberikan citra negative bagi organisasi publik.
- e. Melaksanakan peningkatan kualitas pelayanan yang bersinambungan, pelayanan terbaik adalah yang sudah dilakukan saat ini perlu dipertahankan seraya mempersiapkan strategis dan upaya baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berkesinambungan.

3. Tujuan pelayanan publik

Sesuai dengan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan tujuannya antara lain:

- a. Terciptanya Batasan dan hubungan yang jelas antara hak, tanggung jawab, kebijakan, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Tercapainya dalam system penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas pemerintahan.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya kepastian atau perlindungan hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penekanan dalam pasal ini memberikan kejelasan kepada masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Dengan adanya asas-asas pelayanan publik menurut ketentuan undang-undang memberikan sanksi kepada yang menerima pelayanan. Hak dan kewajiban masyarakat dan aparatur penyelenggara negara merupakan koridor yang membatasi dan mengatur arus pelayanan publik.

4. Jenis-jenis pelayanan publik

Hak setiap warga negara Republik Indonesia adalah agar pemerintah memberikan pelayanan publik, atau memenuhi kewajibannya kepada negara dengan memberikan pelayanan publik, sebagaimana tercantum dalam konstitusi negara.

Pelayanan publik dapat dikategorikan ke dalam berbagai jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yaitu:

- a. Pelayanan pemerintah adalah suatu bentuk pelayanan masyarakat yang menyangkut pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan umum, seperti memberikan pelayanan yang berkaitan dengan KTP, SIM, pajak, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan merupakan salah satu bentuk pengabdian kepada masyarakat yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana untuk mendukung masyarakat dalam menjalankan perannya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan berbagai fasilitas seperti jalan, jembatan, dan pelabuhan.
- c. Jenis pelayanan yang berhubungan dengan pekerjaan umum di masyarakat, seperti pelayanan utilitas, listrik, air, pelayanan telepon, angkutan umum.
- d. Pangan, sandang, dan papan adalah jenis jasa yang menyediakan kebutuhan dasar dan papan bagi masyarakat, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan.
- e. Pengabdian masyarakat yaitu jenis pengabdian masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya menitikberatkan

pada kegiatan sosial seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, kenegaraan, lembaga pemasyarakatan, panti asuhan..

Sedangkan kepmen PAN nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Penggolongan jenis jasa ini ditentukan oleh kualitas dan karakteristik kegiatan serta produk jasa yang dihasilkan, yaitu:

- a. Layanan Administrasi adalah jenis layanan yang ditawarkan oleh unit layanan yang melibatkan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan administrasi lainnya. Kegiatan tersebut secara kolektif menghasilkan pembuatan dokumen, seperti berbagai layanan informasi terkait ahli waris, layanan IMB, dan layanan administrasi kependudukan untuk KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akta kecamatan;
- b. Barang jasa ialah jasa yang ditawarkan oleh unit jasa, yang melibatkan penyediaan dan/atau pengelolaan bahan berwujud fisik. Ini termasuk distribusi dan pengiriman bahan-bahan tersebut langsung ke konsumen, baik sebagai unit individu atau sebagai sistem kolektif. Pada akhirnya, aktivitas tersebut mengarah pada penciptaan produk akhir, yang dapat berupa benda fisik atau benda yang memberikan

nilai tambah bagi pengguna. Contoh ilustrasi dari layanan tersebut meliputi layanan listrik, air, dan telepon.;

- c. Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya didasarkan pada sistem operasi tertentu dan pasti. Produk akhir berupa jasa yang secara langsung membawa manfaat bagi penerimanya dan habis dalam jangka waktu tertentu, seperti jasa angkutan darat, laut, dan udara, jasa kesehatan, jasa perbankan, jasa pos, dan jasa pemadam kebakaran.

5. Asas-asas pelayanan publik

(Irianingsih, 2015) menjelaskan untuk menjamin pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan jasa harus berpegang pada prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut.

(Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

1. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak.

2.2.3 Konsep Pajak

1. Pengertian pajak

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.h (situs resmi 2007:1), pajak adalah iuran yang dilakukan oleh masyarakat kepada kas negara sesuai dengan undang-undang. Kontribusi ini diberikan tanpa menerima layanan timbal balik dan langsung digunakan untuk menutupi pengeluaran publik.

Menurut S. I Djajadiningrat (Resmi, 2007:1), pajak adalah suatu keharusan untuk memberikan kembali sebagian kekayaan atau kekayaan seseorang kepada pemerintah dalam bentuk uang,

karena keadaan, peristiwa, dan tindakan tertentu yang berkaitan dengan jabatan tertentu. Namun, hal ini tidak dimaksudkan sebagai suatu hukuman, sebagaimana tercantum dalam peraturan asli yang ditetapkan oleh pemerintah. Pajak dapat dipaksakan, tetapi tidak ada timbal balik langsung dalam bentuk negara menyediakan layanan khusus untuk memelihara kesejahteraan penduduk secara keseluruhan.

Pendapat lain dikemukakan Prof. Dr. MJH (Waluyo 2006:2) *smeets* dalam *book de economische betekenis balastigen*. Menurutnya, pajak adalah prestasi yang menjadi hak pemerintah melalui norma-norma umum yang diberlakukannya, tanpa ada prestasi yang sesuai yang dapat ditunjukkan pada tingkat individu. Tujuan dari pajak ini adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

Pajak daerah adalah pembayaran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada pemerintah daerah tanpa menerima imbalan secara langsung. Pajak ini dikenakan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipungut oleh daerah sendiri. Tujuan pemungutan pajak daerah adalah untuk memberikan dukungan keuangan kepada daerah sebagai badan hukum publik.

2. Fungsi Pajak

Menurut Resmi (2011:3), pajak memiliki dua fungsi yaitu fungsi anggaran sebagai sumber keuangan negara, dan fungsi regulasi sebagai alat kontrol.

a. Fungsi budgetair (sumber keuangan negara)

Pajak berfungsi sebagai budgetair yang berarti bahwa pajak memberikan pendapatan kepada pemerintah untuk mendanai pengeluaran reguler dan pembangunan. Untuk meningkatkan dana di kas negara, pemerintah melakukan upaya untuk memperluas dan meningkatkan pemungutan pajak dengan menyempurnakan peraturan untuk berbagai jenis pajak antara lain pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah, pajak bumi dan bangunan, dan lain-lain.

b. Fungsi Regularend (pengatur)

Tugas pajak adalah mengatur, artinya pajak berfungsi sebagai alat untuk melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang sosial dan ekonomi, sekaligus bertujuan untuk mencapai tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

3. Jenis pajak

Menurut Resmi (2011:7), pajak dapat dikategorikan menjadi tiga jenis, yaitu:

1. Menurut Golongan

- a) Pajak langsung ialah pajak yang harus ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada orang atau pihak lain. Wajib pajak bertanggung jawab untuk membayar pajak.
- b) Pajak tidak langsung ialah pajak yang pada akhirnya dapat dikenakan atau dialihkan kepada orang atau pihak lain. Pajak tidak langsung berlaku ketika ada kegiatan, peristiwa, atau tindakan yang mengarah pada pembayaran pajak.

2. Menurut sifatnya, pajak dapat digolongkan menjadi dua golongan

- a) Pajak subjektif adalah pajak yang mempertimbangkan keadaan pribadi wajib pajak, sedangkan pajak subyektif mengacu pada pengenaan pajak berdasarkan keadaan subjek..
- b) Pajak Objektif adalah pajak yang dipungut berupa suatu benda, keadaan, perbuatan atau peristiwa yang menimbulkan suatu kewajiban perpajakan, tanpa memandang keadaan pribadi Wajib Pajak (Wajib Pajak), dengan memperhatikan tujuannya. tempat tinggal.

3. Menurut badan pemungutan pajak, pajak dibagi menjadi dua kelompok:

- a) Pajak negara, juga dikenal sebagai pajak pusat, dikenakan oleh pemerintah pusat dan berfungsi untuk mendanai pengeluaran umum rumah tangga negara
- b) Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik pajak provinsi pada daerah tingkat I maupun pajak kabupaten/kota pada daerah tingkat II. Pajak ini digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing daerah.

4. Pajak kendaraan bermotor

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 1, Pajak Kendaraan Bermotor, yaitu pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor, termasuk trailer, digunakan di berbagai jenis jalan dan dikendalikan oleh mekanisme teknis seperti motor atau perangkat lain yang mengubah sumber energi tertentu menjadi energi mekanik. Berlakunya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 sejak 1 Januari 2010 membuat pemerintah provinsi harus membuat peraturan daerah yang baru tentang pajak kendaraan bermotor yang akan diberlakukan pada suatu provinsi sebagai

dasar hukum pemungutan pajak kendaraan bermotor pada provinsi tersebut.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2017 Pasal 8, hasil penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar paling sedikit 2.75% persen, termasuk yang dibagihasilkan kepada kabupaten/kota.

1. Tarif

Undang-undang nomor 28 tahun 2009 menetapkan tarif pajak kendaraan bermotor yang dapat ditetapkan pemerintah daerah untuk setiap kategori pajak daerah. Tarif maksimum untuk Pajak Kendaraan Bermotor adalah 2,75%, dan itu termasuk rincian spesifik:

- a) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor untuk kendaraan bermotor pribadi milik pertama adalah sebesar 1,5%. Untuk kendaraan bekas tarif pajaknya 2%,
- b) Kendaraan ketiga 2,25%, kendaraan keempat 2,5%, dan kendaraan kelima 2,75%, semuanya dikalikan PKB.
- c) Tarif pajak maksimum untuk kendaraan bermotor yang digunakan untuk angkutan umum, ambulans, mobil pemadam kebakaran, dinas sosial keagamaan, Lembaga Sosial dan Keagamaan, Pemerintah/TNI/Polri, Pemerintah Daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan

dengan peraturan daerah adalah sebesar 0,5% dari dasar pembebanan. dari PKB.

d) Tarif pajak maksimum untuk kendaraan bermotor alat berat dan alat besar ditetapkan sebesar 0,2%.

2. Objek pajak

Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah mengenai kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor mencakup semua jenis kendaraan beroda dan trailer yang menyertainya yang dirancang untuk digunakan di berbagai permukaan jalan. Kendaraan ini dioperasikan dengan menggunakan peralatan teknis, seperti mesin atau perangkat lain, yang mengubah sumber energi menjadi tenaga penggerak yang diperlukan untuk kendaraan tersebut. Kendaraan bermotor yang dimaksud juga meliputi alat dan alat berat, kendaraan besar yang menggunakan roda dan mesin tanpa pemasangan permanen, dan kendaraan bermotor yang beroperasi di dalam negeri.

3. Subjek pajak dan wajib pajak kendaraan bermotor

Orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor merupakan subjek pajak kendaraan bermotor, sebagaimana disebutkan dalam pasal 4 ayat 1

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009. Konsep tentang pemilikan dan penguasaan didefinisikan sebagai berikut:

- a. Orang yang dikenai pajak semata-mata menguasai kendaraan bermotor dan tidak memilikinya.
- b. Orang yang dikenai pajak memiliki kendaraan bermotor.
- c. Orang yang dikenai pajak memiliki dan menguasai kendaraan bermotor.

4. Dasar pengenaan pemungutan pajak kendaraan bermotor.

Pajak kendaraan bermotor dikenakan berdasarkan perkalian dua unsur pokok, yaitu: Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) ditentukan berdasarkan harga pasar umum kendaraan bermotor. Bobot kendaraan menunjukkan tingkat kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan yang diakibatkan oleh penggunaannya. PKB dikenakan terhadap kendaraan bermotor yang digunakan di jalan umum, antara lain alat berat, alat besar, dan kendaraan air, berdasarkan NJKB. NJKB dapat ditentukan berdasarkan berbagai faktor:

1. Harga kendaraan bermotor dengan kapasitas silinder dan/atau satuan tenaga yang sama.
2. Penggunaan kendaraan bermotor untuk keperluan umum atau pribadi.

3. Harga kendaraan bermotor merek kendaraan bermotor yang sama.
4. Harga kendaraan bermotor dengan tahun pembuatan kendaraan bermotor yang sama.
5. Penetapan harga kendaraan listrik oleh pembuat mobil.
6. Harga kendaraan listrik sejenis.
7. Harga kendaraan listrik berdasarkan dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB).

5. Tata cara pemungutan pajak

Resmi (2011: 7) memberikan penjelasan yang jelas tentang tata cara pemungutan pajak. Prosedur ini meliputi sistem perpajakan, asas-asas pemungutan pajak, dan sistem pemungutan pajak. Di bawah ini adalah rincian dari masing-masing metode:

Stelsel Perpajakan dapat dilakukan dengan tiga cara, yaitu:

- a) Stelsel riil (nyata) ialah pengenaan pajak didasarkan pada kejadian sebenarnya dari objek (seperti penghasilan untuk PPh). Oleh karena itu, pemungutan pajak baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, ketika semua penghasilan yang sebenarnya untuk tahun itu telah diketahui.
- b) Stelsel Anggapan (Fiktif) ialah pengenaan pajak ditentukan oleh suatu presumption yang diatur dalam undang-undang. Misalnya, diasumsikan bahwa penghasilan satu tahun sama

dengan penghasilan tahun sebelumnya, sehingga pajak yang terutang untuk satu tahun sama dengan tahun sebelumnya. Stelsel ini memungkinkan penentuan jumlah pajak yang terutang untuk tahun berjalan pada awal tahun yang bersangkutan.

- c) Stelsel Campuran adalah sistem perpajakan yang menggabungkan sistem nyata dan sistem dugaan. Ini melibatkan penghitungan jumlah pajak berdasarkan asumsi pada awal tahun, dan kemudian menghitungnya berdasarkan kondisi aktual pada akhir tahun. Jika jumlah pajak sebenarnya lebih tinggi dari jumlah yang diasumsikan, wajib pajak harus membayar selisihnya. Sebaliknya, jika jumlah pajak sebenarnya lebih rendah dari jumlah yang diasumsikan, kelebihanannya dapat dimintakan sebagai restitusi atau digunakan untuk menutup utang pajak lainnya di masa mendatang.

6. System pemungutan pajak

Menurut Resmi (2011:11), menyatakan bahwa ada beberapa sistem pemungutan yang dikenal dalam pemungutan pajak, antara lain.

1. *Official Assesment System*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan kepada aparat pajak untuk menentukan besarnya pajak tahunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, tanggung jawab untuk menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada pada aparat pajak. Konsekuensinya, efektivitas pemungutan pajak sangat bergantung pada kemampuan aparat pajak, karena mereka memainkan peran kunci dalam pelaksanaannya.

2. *Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memungkinkan wajib pajak untuk menentukan jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, semua tanggung jawab dan kegiatan yang berkaitan dengan penghitungan dan pembayaran pajak diserahkan kepada wajib pajak itu sendiri. Diyakini bahwa wajib pajak memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk menghitung pajak mereka secara akurat, memahami undang-undang yang relevan, dan memiliki rasa kejujuran dan kesadaran yang kuat tentang pentingnya membayar

pajak. Oleh sebab itu, wajib pajak diberikan kepercayaan dan tanggung jawab untuk memenuhi kewajiban perpajakannya:

1. Menghitung sendiri pajak terutang;
2. Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang;
3. Membayar sendiri jumlah pajak terutang;
4. Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang; dan
5. Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.

Oleh karena itu, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak sangat bergantung pada Wajib Pajak, karena merekalah yang memegang peranan dominan.

3. *With Holding* ialah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan jumlah pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak berdasarkan undang-undang dan peraturan perpajakan yang relevan. Penunjukan pihak ketiga ini mengikuti undang-undang perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lain tentang pemotongan dan pemungutan pajak, serta penyetoran dan pembukuan dengan menggunakan fasilitas perpajakan yang berlaku. Efektivitas proses pemungutan pajak bergantung pada pihak ketiga yang dipilih..

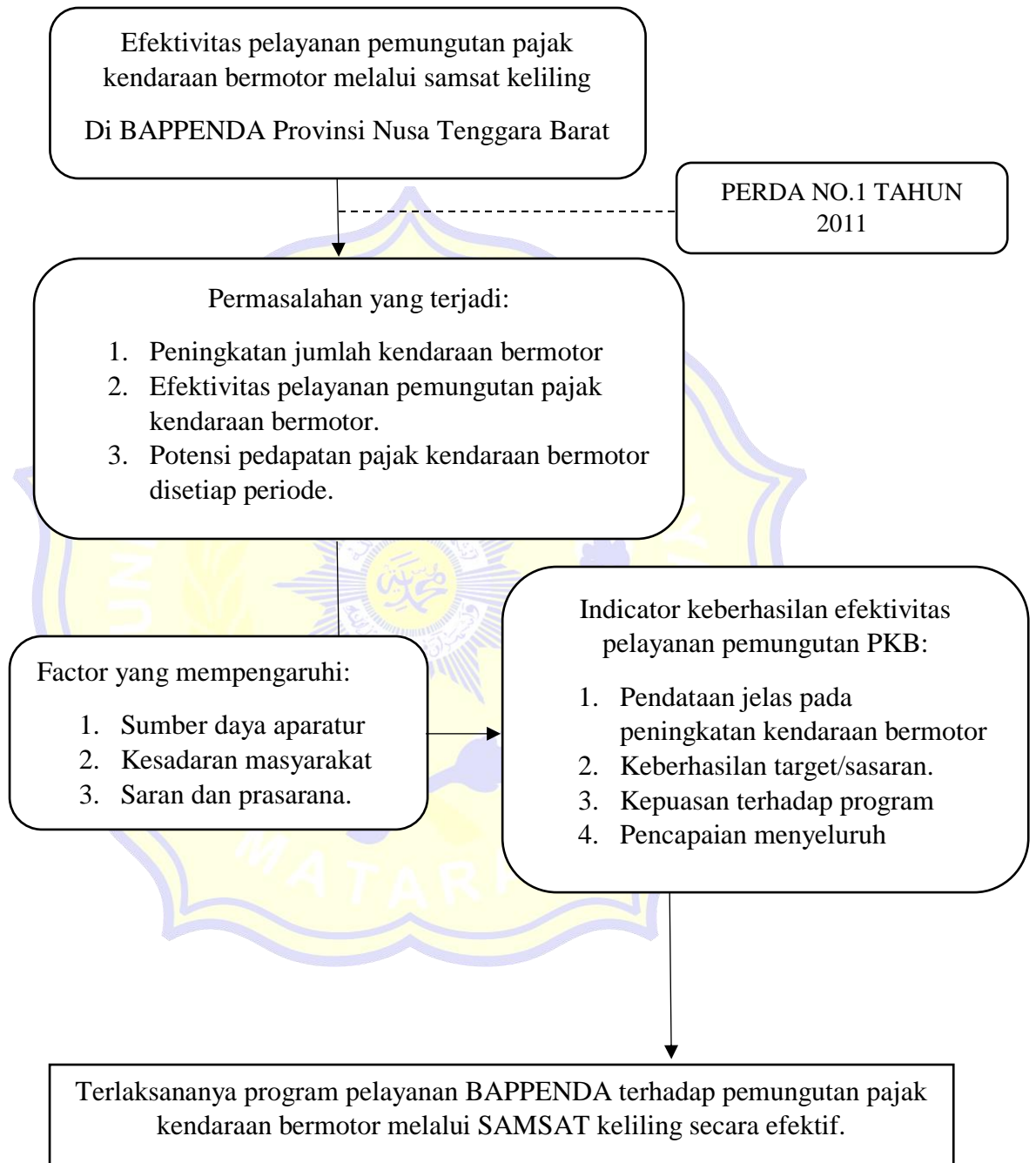
7. Asas pemungutan pajak

Dalam (Waluyo dan Ilyas, 2003:17) ada tiga prinsip yang digunakan untuk memungut pajak dalam Pajak Penghasilan. Prinsip-prinsip tersebut yaitu:

1. Asas Tempat Tinggal. Negara berhak untuk memungut seluruh penghasilan wajib pajak berdasarkan tempat tinggalnya. Wajib Pajak yang bertempat tinggal di Indonesia wajib membayar pajak atas penghasilan yang diterima atau diakumulasikan, baik yang berasal dari Indonesia maupun yang berasal dari luar negeri. (Pasal 4 Undang-undang Pajak Penghasilan).
2. Asas Kebangsaan adalah pengenaan pajak yang terkait dengan suatu negara. Asas ini berlaku bagi semua orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia yang wajib membayar pajak.
3. Asas sumber
Negara berhak memungut pajak atas penghasilan yang dihasilkan di negara tempat pemungutan pajak. Konsekuensinya, wajib pajak wajib membayar.

2.3 Kerangka berpikir

Gambar 1. Kerangka berpikir



(sumber: Data peneliti 2022)

2.4 Faktor yang mempengaruhi efektivitas

Menurut Sutrisno (2016), faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas adalah sebagai berikut:

- a. Kesadaran masyarakat sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan suatu program. Ini termasuk menyiapkan semua persyaratan yang diperlukan untuk urusan layanan di lembaga tertentu dan bekerja sama dengan dan mendukung sesama pejabat pemerintah untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh masyarakat dan pemerintah.
- b. Sarana dan prasarana yang disebut juga sebagai supporting resources dapat membantu dalam meningkatkan proses pelayanan. Adanya berbagai jenis sarana dan prasarana beserta fungsinya masing-masing memungkinkan untuk berkontribusi dalam mewujudkan pelayanan masyarakat yang lebih efisien dan efektif.
- c. Sumber daya aparatur (SDA).
Untuk dapat melayani masyarakat secara efektif, diperlukan aparatur pemerintah dengan sumber daya manusia yang handal dan terampil, karena keberhasilan suatu pelayanan ditentukan oleh kualitas pegawai negeri yang ditunjuk. Ini termasuk pengetahuan ilmiah, kemampuan, dan kreativitas mereka dalam menjalankan tugasnya dengan tetap mematuhi undang-undang, peraturan, dan

target yang ditetapkan. Disiplin dan tanggung jawab juga merupakan prinsip penting yang harus mereka junjung tinggi.

2.5 Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Fetrisia dan Merliyana (2020), terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor:

a. Pemahaman terhadap system pemungutan pajak

Sistem pemungutan pajak terdiri dari berbagai jenis. Salah satunya adalah official assessment system, di mana Fiscus menentukan besarnya pajak yang harus dibayar. Jenis lain adalah sistem self-assessment, di mana wajib pajak menghitung sendiri jumlah pajaknya. Terakhir, ada sistem holding, yang melibatkan pihak ketiga yang menentukan jumlah pajak yang terutang atau yang harus dibayar.

b. Kualitas pelayanan

Menurut Dikriansyah (2018), kegiatan berikut dilakukan secara sistematis untuk meningkatkan kualitas pelayanan:

1. Pelayanan publik sederhana tetapi tidak rumit, prosedurnya sedikit, persyaratan mudah dipenuhi, dan tidak sempit mencari peluang.
2. Pelayanan publik bersifat terbuka, dan customer service harus menjelaskan dengan jujur, apa yang menjadi aturan

atau norma, tidak menakut-nakuti, dan menghindari rasa kredit dalam memberikan pelayanan, sehingga konsumen mempunyai keinginan untuk mendapatkan imbalan.

3. Serangkaian pelayanan publik yang diperlukan dengan cara yang mendukung kecepatan produksi output
4. Pelayanan publik yang dapat dilayani dengan baik. Yang dimaksud adalah arah yang benar, tujuan yang benar, waktu yang tepat, jawaban yang benar, dan hak untuk menepati janji.
5. Pelayanan publik yang lengkap dan lengkap berarti segala sesuatu yang dibutuhkan atau dibutuhkan disediakan
6. Pelayanan publik yang wajar, yaitu pelayanan yang tidak dibuat-buat, pelayanan yang wajar sebagaimana diperlukan agar tidak membebani konsumen
7. Pelayanan publik yang terjangkau dalam pemberian pelayanan, biaya balas jasa yang diberikan tidak memberatkan dan terjangkau oleh konsumen.

c. Tingkat Pendidikan

Semakin maju pendidikan masyarakat, semakin mudah bagi masyarakat atau sumber daya manusia untuk memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan perpajakan.

d. Tingkat penghasilan

Tingkat pendapatan masyarakat mempengaruhi kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Artinya, individu dengan pendapatan yang tidak stabil kemungkinan kecil untuk membayar pajak kendaraan bermotor karena mereka perlu memprioritaskan pemenuhan kebutuhan dasarnya. Oleh karena itu, tingkat pendapatan berdampak pada kepatuhan dan kesadaran masyarakat terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dimana pada penelitian ini berfokus pada efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor. Sugiyono (Pasolong, 2020: 7) menegaskan bahwa peneliti berperan penting dalam penelitian kualitatif dan menggunakan berbagai metode pengumpulan data seperti triangulasi, analisis data induktif/kualitatif, dan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode yang menggambarkan kondisi objek alam melalui konsep post-positivis, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Penelitian kualitatif dalam penelitian ini berfokus pada penggalian makna.

Tujuan peneliti mengambil penelitian kualitatif untuk meneliti permasalahan yang masih samar-samar kebenarannya dengan maksud ingin menggali informasi lebih dalam lagi terkait kondisi yang terjadi di lapangan agar kebenarannya bisa dibuktikan dengan data dan fakta.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dan pengumpulan data untuk penelitian ini adalah Badan Pengelola Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Provinsi Nusa Tenggara Barat. Sedangkan waktu penelitian adalah pada bulan oktober sampai bulan Januari tahun 2023.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Ada dua jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu.:

1. Sumber data primer

Data primer ialah data yang dikumpulkan langsung dari pihak-pihak yang terlibat dalam bidang penelitian, yang memiliki pemahaman yang jelas tentang isu-isu spesifik yang akan ditangani. Pihak-pihak yang terlibat dalam kasus ini antara lain ketua badan pengelola pendapatan daerah, kepala bidang kearsipan, aparat terkait, dan masyarakat. Untuk mengumpulkan sumber data primer digunakan teknik wawancara dan observasi..

2. Sumber data sekunder

Data sekunder ialah data yang diperoleh dari arsip dan dokumen yang disediakan oleh badan pengelola pendapatan daerah terkait, yang membantu melengkapi data primer. Peneliti mengadopsi teknik dokumentasi untuk memperoleh sumber data sekunder, yang melibatkan pencarian dan pengumpulan informasi atau tanggapan..

3.4 Penentuan Responden/Narasumber

Dalam penelitian ini, responden ditentukan dengan menggunakan *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dari sumber data berdasarkan pertimbangan tertentu. Sumbernya tercantum di bawah ini.:

Tabel 3.1 narasumber/responden

No	JABATAN	JUMLAH
1	KEPALA BAPPENDA	1
2	SEKERTARIS BAPPENDA	1
3	BIDANG PAJAK DAERAH BAPPENDA	1
4	SUB BID PKB & BBNKB BAPPENDA	1
5	SUB BID ADMINISTRASI & pelayanan pajak daerah	1
6	Tokoh masyarakat	4

3.5 Teknik pengumpulan data

Untuk memperoleh data dari lapangan, peneliti menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data tergantung dari jenis penelitiannya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Tahapan pengumpulan data dalam penelitian meliputi pengamatan terhadap kondisi yang terjadi pada objek penelitian, baik melalui penelitian maupun penglihatan. Pada penelitian ini observasi dilakukan dengan mendatangi langsung lokasi penelitian di Bappenda Provinsi Nusa Tenggara Barat.

2. Wawancara

Metode ini digunakan melalui proses pertanyaan sepihak yang sistematis dan digerakkan oleh peneliti. Wawancara dilakukan secara langsung dengan informan yang terlibat.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data diperoleh melalui dokumen, yang dapat berupa data dan gambar. Data yang dimaksud dalam hal ini diperoleh dari wawancara yang dilakukan dengan informan di Bappenda Provinsi Nusa Tenggara Barat.

3.6 Teknik Analisis Data

Selama tahap ini, data digunakan untuk menarik kesimpulan yang dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Analisis data melibatkan pencarian dan penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Proses ini meliputi pengorganisasian data ke dalam kategori, mendeskripsikannya sebagai unit, mensintesisnya, menyusunnya menjadi pola, memilih yang penting untuk dipelajari lebih lanjut, dan menarik kesimpulan yang mudah dipahami baik oleh peneliti maupun orang lain. Menurut Sugiyono (2019), teknik analisis data ada bermacam-macam:

1. Analisis sebelum dilapangan

Analisis dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh dari studi pendahuluan, serta data sekunder untuk digunakan dalam proses penulisan. Dalam skenario ini, data sekunder yang digunakan dalam penulisan ini meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Oleh karena itu, data dianalisis sebelum melanjutkan ke lapangan berdasarkan faktor-faktor tersebut.

2. Analisis data lapangan

Analisis dilakukan dengan memanfaatkan data yang diperoleh dari studi pendahuluan dan tambahan data sekunder untuk proses penulisan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Oleh karena itu, data diperiksa sebelum bergerak maju dengan kerja lapangan, dengan mempertimbangkan faktor-faktor ini:

- a. Reduksi data yaitu meringkas, memilih elemen utama, memprioritaskan faktor penting, mengidentifikasi tema dan pola, dan menghilangkan komponen yang tidak perlu.
- b. Penyajian data ini dapat dilakukan dalam berbagai format seperti tabel, grafik, dan sejenisnya. Dalam penulisan khusus ini, peneliti akan lebih menekankan pada penyajian data menggunakan teks naratif.
- c. Verifikasi atau penarikan kesimpulan, khususnya kesimpulan awal yang disampaikan di awal, masih bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak ditemukan bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya.