

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Definisi Efektivitas

Efektivitas pada dasarnya mengukur sejauh mana hasil dari keberhasilan dalam suatu organisasi untuk dapat mencapai tujuannya. Kata efektif yang berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* berarti berhasil atau sesuatu telah dilaksanakan berhasil dengan baik. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (1993:250) Efektivitas dapat diartikan sebagai sesuatu yang ada hasil akibat dari efeknya (akibat dari aktivitas kegiatan dan pengaruh dari adanya aktivitas kegiatan) dimana mampu membawa hasil yang berguna (tindakan) dan dapat pula berarti mulai berlaku (tentang undang-undang/peraturan).

Menurut (Gibson, 1996) efektivitas adalah sebuah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi, individu, kelompok dan organisasi, Semakin banyak prestasi yang dihasilkan sesuai dengan (standar) maka akan lebih efektif dalam penilaian mereka. (Mahmudi, 2009) mengatakan bahwa efektivitas merupakan hubungan dari keluaran terhadap tujuan atau sasaran yang harus di capai, dapat dikatakan efektif apabila dalam proses kegiatannya mampu mencapai tujuan dari sasaran akhir kebijakan. Dan besara output yang mampu dihasilkan dalam mencapai tujuan serta sasaran yang ditentukan, maka akan semakin efektif juga proses kerja dari suatu unit organisasi. Masruri (2014) dalam (Wahyu Aji Wibowo, 2019) mengatakan bahwa efektivitas menilai seberapa baik pekerjaan yang telah mampu diselesaikan serta sejauh mana hasil yang dikeluarkan apakah sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut (P.Robbins, 1994) (dalam modul Hasniati) tentang “Teori Organisasi” mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat dalam pencapaian tujuan atau sasaran organisasi. (Lubis, 1987) juga mengatakan bahwa efektivitas merupakan konsep yang penting dalam teori organisasi karena dapat memberikan suatu gambaran atas keberhasilan dalam suatu organisasi atas pencapaian yang sesuai pada sasarannya.

Menurut (Steers, 1980) efektivitas dapat digolongkan menjadi 3 (tiga) yaitu :

1. Model optimasi tujuan, dimana penggunaan dalam model ini mempunyai tujuan terhadap efektivitas dalam organisasi untuk memungkinkan akan diakuinya bahwa organisasi yang berbeda-beda memiliki dan mengejar tujuan yang berbeda pula. Dengan demikian yang menjadi nilai keberhasilan atau kegagalan dari organisasi relatif harus dapat ditentukan melalui perbandingan dari hasil pencapaian dan juga dari tujuan organisasi.
2. Perspektif sistem, dimana memusatkan perhatiannya pada hubungan antar komponenn baik dan yang berbeda didalam maupun yang telah berada diluar organisasi. Sementara dari komponen ini juga secara bersama-sama mempengaruhi dari keberhasilan organisasi dapat disimpulkan dalam model ini lebih memusatkan perhatiannya dari pada hubungan sosial yang berada dilingkungan organisasi.
3. Tekanan pada perilaku, pada model efektivitas ini ada sebuah organisasi dilihat pada usaha dan hubungan yang diinginkan oleh organisasi , jika keduanya relatif homogen kemungkinan besar untuk meningkatkan prestasi keseluruhan organisasi juga besar.

Menurut (Edi, 2007:125-127) berpendapat bahwa untuk mengukur efektivitas secara umum dan yang paling menonjol yaitu :

1. Pemahaman Program.
2. Tepat Sasaran.
3. Tepat Waktu.
4. Tercapainya Tujuan.
5. Perubahan Nyata.

Dari deskripsi diatas mengenai efektivitas dapat disimpulkan bahwa efektivitas mengacu kepada pencapaian tujuan, yaitu melalui pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dimana tujuan awal pemerintahan telah mengeluarkan kebijakan peraturan wajib pajak kepada seluruh masyarakat untuk dapat meningkatkan pendapatan daerah dan juga meminimalisir tingkat pelanggaran atas keterlambatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dalam penelitian ini, peneliti

ingin melihat sejauh mana Efektivitas Program Pelayanan Publik DTD (Door to Door) yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, melalui lima Indikator yaitu, Pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

2. Pajak

a. Definisi Pajak

Dalam menjalankan tugas kewajibannya pemerintah memiliki peran penting dalam mensejahterahkan kehidupan masyarakat baik dari segi infrastruktur, keamanan, pertahanan, kesehatan maupun kecerdasan dalam suatu bangsa. Namun hal itu pastinya harus beriringan dengan dana yang mencukupi, salah satu dana yang mampu untuk itu semua yaitu adalah pajak.

Pajak dalam Undang-undang Republik Indonesia nomor 6 tahun 1983 yang telah berganti menjadi undang-undang Republik Indonesia nomor 28 tahun 2007 mengenai ketentuan umum serta tata cara dari perpajakan menyatakan bahwa :

“Pajak merupakan kontribusi oleh wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi maupun badan yang bersifat memaksa sesuai dengan undang-undang, dengan tidak dapat mendapatkan imbalan secara langsung dan dapat digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat“ .

Pajak adalah iuran rakyat yang diberikan kepada negara berdasarkan Undang-undang yang berlaku (dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar kepentingan pengeluaran umum dan negara (Suandy:2011). Pajak dapat dipungut penguasa atas dasar norma-norma hukum untuk menutupi kebutuhan biaya produksi baik barang dan jasa kolektif untuk bisa mencapai kesejahteraan umum.

Menurut pendapat Philip E. Taylor dalam (Waluyo, 2009) pada buku “*The Economics of public finance*” adalah memberikan batasan-batasan dimana hanya

menggantikan *Without reference* dengan *With litte reference*. Menurut (Djajadiningrat, 2007) mengatakan bahwa pajak merupakan suatu kewajiban dimana menyerahkan sebagian dari kekayaannya kepada kas negara yang disebabkan adanya kejadian dan perbuatan yang dapat memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, melainkan menurut peraturan yang dapat ditetapkan oleh pemerintah dan dipaksakan, tetapi tidak untuk memiliki jasa timbal balik dari negara baik secara langsung namun untuk dapat memelihara kesejahteraan secara umum.

Menurut Prof. Dr. P.J.A Andriani (2014:3) yang dikutip dalam (IAI, 2018) mendefinisikan pajak sebagai iuran kepada negara dimana dalam hal ini dipaksakan yang terutang oleh yang wajib untuk membayarnya sesuai dengan peraturan-peraturan, tanpa adanya timbal balik yang langsung ditunjukkan, namun gunanya adalah untuk dapat membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan tugas negara dalam menyelenggarakan pemerintahan”

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib yang dilaksanakan oleh para wajib pajak kepada negara yang terutang melalui norma-norma umum dengan tidak mendapatkan prestasi kembali yang mana digunakan untuk membiayai pengeluaran tugas negara dalam menyelenggarakan pemerintahan.

b. Fungsi Pajak

Menurut pendapatnya waluyo dan (Ilyas, 2003) dimana untuk dapat mengetahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak terdapat dua fungsi pajak yaitu :

1. Berfungsi sebagai penerimaan (*Budgeteir*)

Fungsi pajak dalam penerimaan yang mana pajak yang diterima digunakan untuk membiayai pengeluaran dalam kegiatan pemerintahan.

2. Berfungsi sebagai mengatur (*Reguler*)

Menurut IAI (Ikatan Akuntansi Indoensia) (2018:4) terdapat beberapa fungsi pajak, yaitu sebagai berikut :

1. Berfungsi sebagai penerimaan (*Budgeteir*)
Pajak dikatakan berfungsi sebagai sumber penerimaan yang dapat digunakan untuk membiayai dan membelanjakan kegiatan pemerintah, dalam penggunaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pajak digunakan dan bersumber dari penerimaan dalam negeri.
2. Berfungsi sebagai mengatur (*Regulator*)
Pajak berfungsi sebagai alat dalam mengatur dan menjalankan kebijakan baik di bidang sosial dan ekonomi, dalam hal ini PPn BM untuk minuman keras dan barang mewah lainnya.
3. Berfungsi sebagai redistribusi
Dalam berfungsi sebagai redistribusi, dimana pajak ditekankan pada unsur pemerataan dan keadilan di masyarakat, terlihat dari adanya tarif yang dikenakan dalam bobot yang lebih besar untuk tingkat yang lebih besar pula.
4. berfungsi sebagai demokrasi
Pajak dalam fungsi sebagai demokrasi merupakan wujud dari sistem gotong royong, dimana fungsi ini berkaitan dengan tingkat pelayanan pemerintah kepada masyarakat dalam membayar pajak.

c. Jenis-jenis Pajak

IAI (Ikatan Akuntansi Indonesia) (2018:9) mengatakan bahwa pajak terbagi menjadi beberapa macam jenis pajak , yaitu sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan Golongan atau grup
 - a. Pajak dikenakan langsung, adalah biaya yang bobotnya tidak dapat dialihkan atau dialihkan kepada pihak lain, namun menjadi bobot langsung kepada wajib pajak yang bersangkutan, misalnya PPh.
 - b. Pajak yang dikenakan secara tidak langsung, yaitu pajak dimana biaya pembebanannya dapat dilimpahkan, contohnya Pajak Pertambahan Nilai atau PPN.
- 2) Berdasarkan Sifatnya
 - a. Bersifat subjektif, dimana biaya tergantung pada pada subjeknya, dan syaraat objektifnya, untuk memperhatikan kondisi dan keadaan diri pada para wajib pajak, misalnya PPh.
 - b. Bersifat objektif , yaitu pajak yang dikeluarkan menyangkut kepada objeknya dan tidak perlu memperhatikan kepada wajib pajak, misalkan PPN dan PPn BM (pajak atas penjualan barang-barang mewah).
- 3) Pajak Berdasarkan Pemungutannya

- a. Pajak yang berasal dari pusat, yaitu pajak yang dikumpulkan dan di pungut oleh pemerintah pusat dan pengeluaran dari pajak digunakan untuk membiayai keperluan negara.
- b. Pajak yang berasal dari daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintahan daerah yang digunakan untuk membiayai anggaran rumah tangga daerah. Contohnya pajak reklame, serta pajak hotel, restoran dan pajak kendaraan bermotor.

d. Cara Pemungutan Pajak

Dalam (Waluyo dan Ilyas 2003:17) mengatakan cara untuk pemungutan pajak adalah :

1) *Stelsel* Pajak

Cara dalam pemungutan pajak dapat dilakukan menjadi 3 (tiga) stelsel, yaitu :

- a. Pemungutan secara nyata (*riil Stelsel*)
Pemungutan pajak yang bergantung pada penghasilan yang secara nyata, sehingga pada pemungutannya dapat diselesaikan pada berakhirnya tahun. Kelebihan dari pemungutan secara nyata ini dapat lebih realistis dengan kelemahannya itu dikenakan pada akhir periode atau tahun setelah penghasilan nyatanya dapat di ketahui.
- b. Pemungutan pajak dengan menggunakan *Stelsel* anggapan (*fictive stelsel*)
Pemungutan pajak yang dikenakan pada dasar yang telah diatur dalam undang-undang. Sebagai contoh penghasilan satu tahun yang penghasilnya sama dengan tahun sebelumnya dapat dibayarkan selama tahun berjalan tanpa perlu menunggu akhir tahun dalam pemungutannya. Kelemahan dari pemungutan ini pajak yang dikenakan dan telah di bayar tidak pada keadaan yang sebenarnya.
- c. Pemungutan pajak dengan menggunakan *Stelsel* campuran
Pemungutan pajak dengan menggunakan kombinasi antara nyata dan anggapan dimana pajak telah dihitung berdasarkan anggapan, besarnya pajak disesuaikan dengan kondisi keadaan yang sebenarnya. Apabila jumlah pajak menurut kenyataannya dapat lebih besar bila di bandingkan dengan pajak berdasarkan anggapan, dengan begitu para wajib pajak harus bisa menambahkan kekurangan pajak, dengan demikian apabila lebih kecil maka dari kelebihan pajajk dapat di minta kembali.

2) Sistem Pemungutan Pajak

a. *Official Assesment System*

Pada sistem ini pemerintah diberikann kewewenangan untuk bisa menentukan pajak yang telah terutang. Adapun ciri dari sistem *official assesment system* adalah :

1. Kewewenangan untuk bisa menentukan besaran pajak yang terutang berada pada fiscus (wewenang pemerintahan)

2. Wajib pajak bersifat tidak aktif.
3. Pemungutan pajak timbul setelah dikeluarkannya surat ketetapan pajak oleh fiscus (wewenang pemerintahan).

b. *Self Assesment System*

Pada sistem ini pemungutan pajak yang telah diberikan kewenangan, kepercayaan serta tanggung jawab kepada wajib pajak untuk dapat menghitung dan memperhitungkan sendiri serta membayarkan dan melaporkan besaran pajak yang harus dibayarkan.

c. *Withholding System*

Pada sistem ini dimana pemungutan pajak pihak ketiga diberikan kewenangan untuk dapat memotong dan memungut besaran pajak yang telah terhutang oleh wajib pajak.

3) Asas Dalam Pemungutan Pajak

a. Berdasarkan Tempat Tinggal

Asas dalam pemungutan pajak dimana negara yang memiliki hak secara keseluruhan untuk memungut penghasilan wajib pajak dengan tempat tinggal wajib pajak. Dimana para wajib pajak yang telah bertempat tinggal di Indonesia wajib dikenakan atas pajak penghasilan yang telah diterima dan diperoleh dari Indonesia atau berasal dari luar negeri (diatur dalam pasal 4 undang-undang pada pajak penghasilan).

b. Berdasarkan Kebangsaan

Asas dalam pemungutan pajak dimana pengenaan pajak yang dimana dapat dihubungkan dengan suatu negara. Pada asas ini dapat diberlakukan kepada setiap orang asing yang telah bertempat tinggal di Indonesia untuk dapat membayar pajak.

c. Berdasarkan Sumber

Asas ini bersumber dimana negara berhak untuk memungut pajak atas suatu penghasilan yang telah bersumber pada suatu negara dalam memungut pajak. Dengan demikian para wajib pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia telah dikenakan pajak tanpa memperhatikan tempat tinggal para wajib pajak.

3. Pajak Daerah

a. Definisi Pajak Daerah

Pajak Daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa atau dipaksakan berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan undang-undang nomor 28 tahun 2009 mengenai pajak dan retribusi daerah, merupakan salah satu pendapatan yang berasal dari pendapatan daerah yang dapat digunakan untuk membiayai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah dan juga berdasarkan undang-undang nomor 28 tahun 2009 pasal 1 ayat (10) Pajak Daerah, mengatakan bahwa pajak daerah adalah kontribusi wajib pajak yang terutang oleh orang, pribadi atau suatu badan dengan bersifat memaksa, tanpa mendapatkan imbalan secara langsung serta pajak yang di peroleh digunakan untuk kepentingan dan keperluan bagi suatu daerah untuk kemakmuran rakyat.

Berdasarkan undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 yang mana mempertegas pengertian dari pajak dalam susunan pemerintahan yang lebih rendah

yaitu daerah. Mengatakan “Pajak dimana merupakan kontribusi perorangan atau badan kepada daerah, dengan terutang yang bersifat memaksa dengan tidak mendapatkan imbalan baik secara langsung dan digunakan atas untuk keperluan daerah dengan sebesar-sebesaranya kepentingan kemakmuran rakyat.

Pengertian pajak daerah menurut (Siahaan, 2016) yaitu iuran wajib yang dilakukan oleh Daerah kepada orang pribadi atau badan tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksa berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan Pemerintah Daerah dan pembangunan daerah.

(mahmudi, 2007) mengatakan bahwa kemandirian daerah menunjukkan kemampuan pemerintah daerah dalam pembiayaan kegiatan pemerintah, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat yang telah membayar pajak dan retribusi sebagai sumber pendapatan yang di perlukan oleh daerah. Menurut (Mardiasmo, 2011) pajak daerah merupakan sumbangan wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi maupun badan instansi, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah dan kemakmuran rakyat.

b. Jenis-jenis dari pajak daerah

Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009, jenis-jenis pajak daerah dapat terbagi menjadi dua bagian yaitu :

1. Jenis pajak yang termasuk dalam provinsi
 - a. Jenis pajak pada kendaraan bermotor (PKB)
 - b. Jenis pajak pada bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB)
 - c. Jenis pajak pada bahan bakar bendaraan bermotor (PBBKB)

- d. Jenis pajak pada Air Permukaan dan
 - e. Jenis pajak pada kokok
2. Jenis pajak yang termasuk dalam kabupaten/kota
- a. Jenis pajak yang dikenakan kepada hotel
 - b. Jenis pajak yang dikenakan pada restoran
 - c. Jenis pajak yang dikenakan pada pajak hiburan
 - d. Jenis pajak yang dikenakan pada reklame
 - e. Jenis pajak yang dikenakan pada penerangan jalan
 - f. Jenis pajak yang dikenakan pada pajak mineral bukan logam dan batuan
 - g. Jenis pajak yang dikenakan pada pajak parkir
 - h. Jenis pajak yang dikenakan pada pajak air tanah
 - i. Jenis pajak yang dikenakan pada pajak sarang burung walet
 - j. Jenis pajak yang dikenakan pada pajak bumi dan bangunan perdesaan, perkotaan dan
 - k. Jenis pajak yang dikenakan pada bea perolehan hak atas tanah dan bangunan
3. Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 yang membahas tentang pajak kendaraan bermotor, dimana pajak yang merupakan pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan. Pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang ditetapkan ke semua kendaraan, baik itu digunakan di semua jenis jalanan darat dan yang dapat digerakkan dengan menggunakan peralatan teknik berupa motor atau alat lainnya yang dapat berfungsi untuk mengubah sumber daya energi tertentu menjadi suatu tenaga gerak di kendaraan bermotor, termasuk alat-alat berat dan alat

besar dengan pengoperasiannya menggunakan roda dan motor secara tidak langsung melekat secara permanen serta kendaraan yang dioperasikan di air.

4. Objek Pada Pajak Kendaraan Bermotor

Objek yang menjadi pajak kendaraan bermotor adalah hak atas kepemilikan dan penguasaan perorangan atau badan akan kendaraan bermotor, yang termasuk kedalam pengertian kendaraan bermotor dimaksudkan dalam undang-undang nomor 28 tahun 2009 Pasal 1 adalah:

- a. Bahwa seluruh kendaraan bermotor berserta lainnya yang dapat dioperasikan di pada semua jalanan darat.
- b. Kendaraan bermotor yang dapat di gunakan diperairan dengan ukuran isi kotor GT5 (lima *gross tonnage*) hingga GT7 (*tuju gross tonnage*).

Didalam ini yang Bukan termasuk objek pada pajak kendaraan bermotor dimana tidak semua kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor dapat dikenakan pajak. Berdasarkan pada undang – undang nomor 28 tahun 2009 pasal 3 ayat (3), yang kendaraan yang dapat dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor yang kepemilikan dan penguasaan atasnya menjadi objek pada pajak kendaraan bermotor adalah:

- a. Transportasi kereta api.
- b. Transportasi atau kendaraan bermotor yang hanya digunakan untuk keperluan pertahanan serta keamanan negara.

- c. Transportasi kendaraan bermotor yang dimana dimiliki atau dikuasai oleh kedutaan, konsultan serta perwakilan negara asing dengan memiliki asas timbal balik serta lembaga-lembaga internasional yang dapat memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintahan dan,
- d. Transportasi kendaraan bermotor yang dapat menjadi objek pajak lainnya yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah.

5. Subjek Pajak dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Subjek pajak kendaraan bermotor dalam hal ini telah diatur dalam undang-undang no.28 tahun 2009 pada pasal 4 ayat (1) dimana kendaraan bermotor adalah kepemilikan atas orang pribadi maupun suatu badan yangn memiliki serta menguasai kendaraan bermotor, maka yang terkandung dalam pengertian kepemilikan dan menguasai yaitu sebagai berikut :

- a. Subjek pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor
- b. Subjek pajak yang memiliki hak dan yang dapat menguasai kendaraan bermotor
- c. Subjek pajak dimana hanya mampu menguasai tetapi tidak memiliki hak atas kendaraan bermotor

Dari ketiga yang telah diuraikan diatas maka hak atas kendaraan bermotor harus dapat tercermin dalam substansi pengertian wajib pajak kendaraan bermotor itu sendiri, sehingga nantinya dapat di dikenakan dalam kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan undang-undang nomor 28 tahun 2009 yang terdapat dalam pasal 4 ayat 2, mengatakan terdapat perbedaan secara prinsipil, perbedaanya terdapat pada wajib pajak kendaraan bermotor yang hanya terbatas pada hak kepemilikannya kendaraan bermotor atau hak atas penguasaan kendaraan bermotor. Subjek yang menjadi pajak kendaraan bermotor hanya dapat di gunakan

untuk bisa menguasai kendaraan bermotor namun bukan sebagai pemilik kendaraan bermotor berarti tidak dapat termasuk dalam pengertian wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam hal ini tidak dapat dikenakan pajak kendaraan bermotor karena tidak dapat di tingkatkan dari subjek pajak kendaraan bermotor menjadi wajib pajak kendaraan bermotor.

6. Dasar Dalam Pengenaan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Dasar dalam pengenaan pajak kendaraan bermotor adalah dari hasil perkalian dari 2 (dua) unsur pokok yaitu :

- a. Nilai jual dari kendaraan bermotor dan,
- b. Nilai bobot yang secara relatif akibat tingkat dari kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat dari penggunaan kendaraan bermotor itu sendiri. Terkhusus lagi untuk kendaraan bermotor yang digunakan diluaran jalan umum, seperti alat-alat berat dan besar serta kendaraan yang berada di air.

7. Kepatuhan Perpajakan

Menurut Liberti (2014:245) kepatuhan perpajakan berarti patuh atau tunduk dalam menaati ketentuan perpajakan. Kepatuhan dalam wajib pajak serta melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan salah satu tolak ukur kinerja wajib pajak yang diawasi oleh badan Direktorat Jendral Pajak. Dengan begitu tinggi dan rendahnya kepatuhan wajib pajak akan menjadi dasar pada pertimbangan Direktorat Jendral Pajak dalam melaksanakan kegiatan pembinaan, pengawasan, pengelolaan, dan tindak lanjut kepada wajib pajak maka, wajib pajak yang telah patuh merupakan wajib pajak yang taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturann perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Menurut Chaizi Nassucha, kepatuhan wajib pajak dapat di definisikan dari :

- a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
- b. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan
- c. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang
- d. Kepatuhan dalam membayarkan tunggakan.

Maka dalam prinsip kepatuhan perpajakan merupakan tanggung jawab para wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak sesuai dengan peraturan undang-undang perpajakan. Wajib Pajak yang telah patuh dan taat dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya dengan tepat pada waktunya dalam membayarkan pajak serta tidak memiliki tunggakan pajak.

4. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor

a. Definisi Samsat

Pada Peraturan presiden nomor 5 tahun 2015 yang mana menjelaskan tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (SAMSAT) adalah, merupakan kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan indentifikasi kendaraan bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) yang secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor Bersama Samsat. Samsat merupakan tempat bagi Kepolisian Republik Indonesia (KAPOLRI) dalam bidang lalu lintas, sebagai satuan kerja Pengelolaan Keuangan Daerah yang melaksanakan tugas pemungutan pada pajak provinsi dan badan usaha dalam penyelenggaraan samsat.

Kantor Samsat yang memberikan pelayanan administrasi mulai dari registrasi dan indentifikasi kendaraan bermotor, mengenai pembayaran pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu

Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) yang secara terintegrasi dan dapat terkoorganisir dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel dan informatif, agar mampu memberikan kelancaran dalam penyelenggaraan samsat, prosedur pelayanan yang dilaksanakan oleh samsat secara terpadu dengan beberapa tahapan yaitu :

1. Pendaftaran
2. Penerbitan SKPP (surat keterangan penghentian pembayaran)
3. Penerimaan pembayaran pajak kendaraan
4. Percetakan dan pengesahan pajak kendaraan
5. Penghimpunan dan pembangunan serta penyerahan dan
6. Pengarsipan

Pada prosedurnya pelayanan samsat dapat dilakukan melalui loket-loket yang terdiri dari :

1. Loket pendaftaran dan penetapan kendaraan bermotor.
2. Loket pembayaran dan pengesahan kendaraan bermotor.

Dalam memberikan kualitas pelayanan kantor bersama samsat dengan membentuk beberapa unit pembantu antara lainnya :

1. Samsat yang menjadi pembantu di wilayah kabupaten/kota
2. Samsat yang ada di Gerai/Corner/Payment/Outlet
3. Samsat *drive thru*
4. Samsat *Door to Door*
5. *E-Samsat* dan
6. Pengembangan layanan administrasi samsat lainnya sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan yang ada di masyarakat.

Standar Pelayanan yang ada pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) :

a. Perpanjangan STNK 5 Tahun

1. Persyaratan :

- a. Cek fisik kendaraan
- b. KTP asli dan fotocopy (perorangan)/NIB dan TDP (perusahaan) yang masih berlaku
- c. STNK asli dan fotocopy
- d. BPKB asli dan fotocopy
- e. Surat kuasa bermaterai cukup (khusus yang diwakilkan atau perusahaan dan instansi pemerintahan)
- f. Melampirkan fotocopy KK (untuk pengecekan progresif)

2. Prosedur :

- a. Wajib pajak mengambil nomor antri
- b. Wajib pajak menunggu panggilan sesuai nomor antri
- c. Wajib pajak menyerahkan dokumen persyaratan
- d. Wajib pajak melakukan pembayaran dari loket Bank/kasir
- e. Wajib pajak menerima STNK yang telah diserahkan dan TBPKP/Notice pajak
- f. Wajib pajak menerima STNK yang telah disahkan dan TBPKP/Notice pajak

3. Waktu Pelayanan :

Pengerjaan selama 10 menit (bila dinyatakan lengkap dan tanpa kendala)

- a. Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 12.00 WIB – 13.00 s/d 15.00 WIB
- b. Jum'at : 08.00 s/d 11.30 WIB – 13.30 s/d 15.00 WIB
- c. Sabtu : 08.00 WIB s/d 12.00 WIB

4. Biaya Pelayanan :

- a. PNBP STNK R2/R3 : Rp. 100.000,-
- b. PNBP TNKB R2/R3 : Rp. 60.000,-
- c. PNBP STNK R4/lebih : Rp. 200.000,-
- d. PNBP TNBK R4/lebih : Sesuai TBPKP/Notice pajak
- e. Pajak kendaraan bermotor

5. Produk Pelayanan

- a. STNK yang telah disahkan oleh petugas
- b. TBPKP Notice pajak yang telah di validasi
- c. TNKB

b. Pengesahan STNK Pajak Kendaraan 1 Tahun

1. Persyaratan :

- a. KTP asli dan fotocopy (perorangan)/NIB dan TPD (perusahaan) yang masih berlaku
- b. STNK asli dan fotocopy
- c. Surat dan instansi pemerintah
- d. Surat kuasa
- e. Melampirkan fotocopy KK (untuk pengecekan progresif)

2. Prosedur :

- a. Wajib pajak mengambil nomor antri
- b. Wajib pajak menunggu panggilan sesuai nomor antri
- c. Wajib pajak menyerahkan dokumen persyaratan
- d. Wajib pajak melakukan pembayaran dari loket kasir
- e. Wajib pajak menerima STNK yang telah diserahkan dan TBPKP/Notice pajak

3. Waktu Pelayanan :

Waktu Pengerjaan selama 5 menit (bila dinyatakan lengkap dan tanpa kendala)

- a. Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 12.00 WIB – 13.00 s/d 15.00 WIB
- b. Jum'at : 08.00 s/d 11.30 WIB – 13.30 s/d 15.00 WIB
- c. Sabtu : 08.00 WIB s/d 12.00 WIB

4. Biaya Pelayanan :

- a. PNBP pengesahan
- b. Pajak kendaraan bermotor : sesuai TBPKP/Notice pajak

5. Produk Pelayanan

- a. STNK yang telah disahkan oleh petugas

b. TBPKP Notice pajak yang telah disahkan

c. Perubahan Identitas Ranmor / Pemilik dan Pemindahtanganan

1. Persyaratan :

- a. Cek fisik kendaraan
- b. KTP asli dan fotocopy (perorangan)/NIB dan TDP (perusahaan) yang masih berlaku
- c. STNK asli dan fotocopy
- d. BPKB asli dan fotocopy
- e. Surat kuasa bermaterai cukup (khusus yang diwakilkan atau perusahaan dan instansi pemerintahan)
- f. Kwitansi jual beli kendaraan bermotor
- g. Melampirkan fotocopy KK (untuk pengecekan progresif)

2. Prosedur :

- a. Wajib pajak mengambil nomor antri
- b. Wajib pajak menunggu panggilan sesuai nomor antri
- c. Wajib pajak menyerahkan dokumen persyaratan
- d. Wajib pajak melakukan pembayaran dari loket Bank/kasir
- e. Wajib pajak menerima STNK yang telah diserahkan dan TBPKP/Notice pajak
- f. Wajib pajak menerima STNK yang telah disahkan dan TBPKP/Notice pajak

3. Waktu Pelayanan :

Pelaksanaan pelayanan selama 10 menit (bila dinyatakan lengkap dan tanpa kendala)

- a. Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 12.00 WIB – 13.00 s/d 15.00 WIB
- b. Jum'at : 08.00 s/d 11.30 WIB – 13.30 s/d 15.00 WIB
- c. Sabtu : 08.00 WIB s/d 12.00 WIB

4. Biaya Pelayanan :

- a. PNBP STNK R2/R3 : Rp. 100.000,-
- b. PNBP TNKB R2/R3 : Rp. 60.000,-
- c. PNBP STNK R4/lebih : Rp. 200.000,-

- d. PNPB TNBK R4/lebih : Rp. 100.000,-
- e. Pajak kendaraan bermotor : Sesuai TBPKP/Notice pajak

5. Produk Pelayanan :

- a. STNK yang telah disahkan oleh petugas
- b. TBPKP/Notice pajak yang telah divalidasi
- c. TNKB

d. Perpanjangan STNK 5 Tahun

1. Melampirkan tanda bukti identitas

- a. Untuk perorangan melampirkan KTP asli dan fotocopy serta surat kuasa bermaterai cukup bila diwakilkan
- b. Untuk badan hukum terdiri dari :
 - 1) Surat kuasa bermaterai cukup Kop Surat Badan Hukum ditandatangani pimpinan serta cap Badan Hukum
 - 2) Fotocopy KTP yang menerima kuasa
 - 3) Surat keterangan domisili
 - 4) Surat izin usaha perdagangan (fotocopy) dan NPWP yang dilegalisir

2. Melampirkan BPKP asli dan BPKP fotocopy

3. Melampirkan STNK asli dan STNK fotocopy

4. Melampirkan hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor dan foto kendaraan tampak depan

5. Melampirkan fotocopy KK (untuk pengecekan progresif)

e. Perubahan Identitas (BBN / Pindah Alamat)

1. Melampirkan tanda bukti identitas

- a. Untuk perorangan melampirkan KTP asli dan fotocopy serta surat kuasa bermaterai cukup bila diwakilkan
- b. Untuk badan hukum terdiri dari :
 - 1) Surat kuasa bermaterai cukup Kop Surat Badan Hukum ditandatangani pimpinan serta cap Badan Hukum
 - 2) Fotocopy KTP yang menerima kuasa
 - 3) Surat keterangan domisili
 - 4) Surat izin usaha perdagangan (fotocopy) dan NPWP yang dilegalisir

2. Melampirkan BPKP asli dan BPKP fotocopy
3. Melampirkan STNK asli dan STNK fotocopy
4. Melampirkan kwintansi pembelian/akte hibah surat keterangan waris bermaterai
5. Melampirkan hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan
6. Melampirkan fotocopy KK (untuk pengecekan progresif)

f. Duplikat STNK

1. Melampirkan tanda bukti identitas
 - a. Untuk perorangan melampirkan KTP asli dan fotocopy serta surat kuasa bermaterai cukup bila diwakilkan
 - b. Untuk badan hukum terdiri dari :
 - 1) Surat kuasa bermaterai cukup Kop Surat Badan Hukum ditandatangani pimpinan serta cap Badan Hukum
 - 2) Fotocopy KTP yang menerima kuasa
 - 3) Surat keterangan domisili
 - 4) Surat izin usaha perdagangan (fotocopy) dan NPWP yang dilegalisir
2. Melampirkan BPKP asli dan BPKP fotocopy
3. Melampirkan Surat Laporan Kehilangan dari Kepolisian
4. Surat Keterangan Nota Pajak (data kendaraan)
5. Melampirkan hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor dan foto kendaraan tampak depan
6. Melampirkan fotocopy KK (untuk pengecekan progresif)

b. SAMSAT dari pintu ke pintu (*Door to Door*)

Berdasarkan Peraturan Presiden nomor 5 tahun 2015 mengenai penyelenggaraan layanan administrasi sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) kendaraan Bermotor bab V pelaksanaan terdapat pada pasal 22 Ayat 1 dimana, Samsat keliling merupakan sebuah inovasi layanan pengesahan surat tanda nomor kendaraan (STNK) setiap tahunnya Pembayaran (PKB) dan (SWDKLLJ) melalui petugas yang dipertugaskan keliling pada titik-titik yang telah ditentukan

dalam memberikan layanan dengan menggunakan mobil yang terkoneksi online dengan kantor pusat. Samsat keliling juga merupakan cara pelayanan dengan jemput bola yang diharapkan dapat mengatasi keluhan masyarakat yang menganggap jarak yang cukup jauh antara tempat tinggal dengan kantor bersama samsat. Program samsat keliling yang merupakan inovasi dengan tujuan menarik perhatian wajib pajak dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus pengesahan Surat Tanda Motor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor (PKB) dan satuan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SDWKLLJ), serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat atau wajib pajak sehingga mampu mengurangi biaya transportasi masyarakat.

Dengan melihat perkembangan jumlah kendaraan bermotor yang cukup meningkat saat ini, Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan dengan kualitas pelayanan, sikap, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya untuk dapat menciptakan kepuasan pelayanan maka dilaksanakan program kerja *Door to Door* program kerja ini bertujuan mendata para wajib pajak agar mampu memahami tentang pajak daerah, mengetahui perhitungan dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor, mengetahui uraian tugas dan fungsi pada unit pelaksana Teknis itu sendiri.

Program DTD "*Door to Door*" dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, di fokuskan kepada kendaraan roda 4 pribadi dikarenakan banyak sekali wajib pajak yang menunggak dalam membayarkan kewajibannya dan juga untuk membenahi data para wajib pajak yang tidak teratur atau belum ter-update pada sistem secara berkala. Program DTD "*Door to Door*" ini dilakukan pada 4 (empat) kecamatan yang ada di bagian Wilayah Palembang I yaitu :

- a. Bukit Kecil
- b. Ilir Barat
- c. Ilir Barat II
- d. Ilir Timur I, dan *Mall* Kota Palembang.

Dengan program pelayanan yang *Mobile* (bergerak) ini akan menjadi sarana pelayanan yang disediakan oleh pemerintah mampu mengatasi permasalahan para wajib pajak kendaraan bermotor yang masih sering menunggak atau permasalahan lainnya, sehingga harapan kedepannya nantinya dapat memberikan dampak positif kepada para wajib pajak agar melakukan pembayaran pajak tepat pada waktunya dan tidak ada lagi sanksi atau denda keterlambatan dalam pembayaran pajak karena telah diberikan pemberitahuan pada pelaksanaan program DTD “*Door to Door*” .

B. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu dapat menjadi acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti mampu memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi untuk memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan beberapa hasil-hasil penelitian terdahulu yaitu sebagai berikut :

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Nama Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian
1.	Efektivitas Program <i>Walk Thru</i> Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor	1) Andhi Nur Rahmadi dan 2) Risza Ulfia Wahyuni Universitas Panca Marga Probolinggo (2021)	Efektivitas Program <i>Walk Thru</i> pada layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Kota Probolinggo	Lokus penelitian kantor Bersama SAMSAT Kota Probolinggo	-Menggunakan metode kualitatif -Metode pengumpulan data observasi, wawancara, data sekunder dan dokumentasi

	Bersama SAMSAT Kota Probolinggo.		berjalan dengan efektif karena adanya pemahaman program, ketepatan sasaran, waktu, pencapaian tujuan dan perubahan yang mendukung.		-Menggunakan Teori Sutrisno Edi
2.	Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Kaliling Di Kabupaten Wajo	Lisda Sukardi (2019)	Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Kaliling Di Kabupaten Wajo sudah efektif.	Lokus penelitian Samsat Kabupaten Wajo	-Menggunakan metode kualitatif -Metode pengumpulan data observasi, wawancara, data sekunder dan dokumentasi -Menggunakan teori Efektivitas menurut Duncan
3.	Efektivitas Pelaksanaan Program Pengadaan Hiasan Jalan (Pot Bunga) Oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang Kota Pekanbaru	Dwi Sartika Dirgantari Putri, 147110450, UNRI	Pada kelima indikator ini secara keseluruhannya berada pada kategori “cukup efektif”. Hal ini juga didukung dan hasil observasi penulisan terhadap penelitian ini, tetapi di dalam pelaksanaannya di lapangan tentunya ada permasalahan atau kendala. Karena penulis menganggap program ini tidak memiliki perencanaan yang matang dan masih kurangnya	-Lokus Penelitian Kantor dinas PUPR Kota Pekanbaru	Menggunakan metode kualitatif -Metode pengumpulan data observasi, wawancara, data sekunder dan dokumentasi -Menggunakan teori Efektivitas Program Sutrisno Edi.

			perawatan yang dilakukan oleh pemkot pekanbaru		
4.	Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) <i>Corner</i> di Palembang <i>Square Mall</i> .	Nur An Nisa (2021)	Kepuasan Masyarakat dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat <i>Corner Square Mall</i> .	-Lokus Penelitian Pada Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) <i>Corner Palembang Square Mall</i> .	-Metode Pengumpulan data dengan penyebaran kuisioner, pengambilan sampel penelitian dengan <i>Nomnprobability Sampling</i> , menggunakan teknik Insidental Sampling dari Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) . -Teori yang digunakan adalah teori parasuraman.

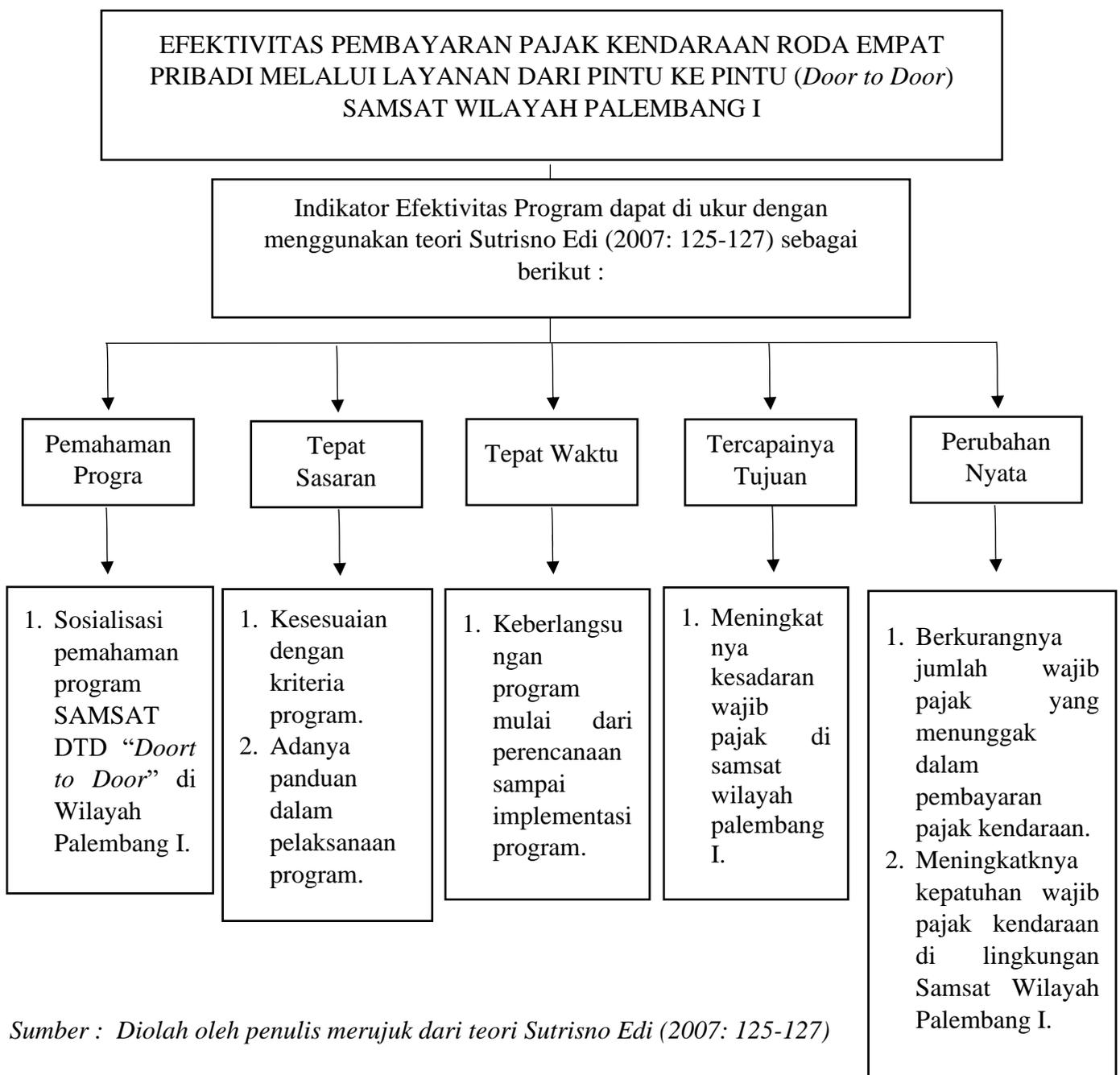
Sumber : dimodifikasi penulis 2022

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini bertujuan untuk dapat memberikan penjelasan serta mempermudah peneliti untuk bisa menemukan sumber permasalahan yang sedang diteliti karena dengan adanya kerangka pemikiran dapat membuat alur penelitian menjadi lebih jelas dan terarah. Dalam penelitian ini untuk mengukur Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Roda Empat Pribadi Melalui Layanan (*Door to Door*) DI Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I, maka dalam hal ini penulis menggunakan teori Sutrisno Edi (2007: 125-127)

Alasan untuk memilih teori Efektivitas menurut Sutrisno Edi (2007: 125-127) karena teori ini sangat sinkron dan sangat cocok digunakan dengan skripsi saya yang berjudul Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Roda Empat Pribadi Melalui Layanan (*Door to Door*) DI Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

Gambar 4. Kerangka Pemikiran



Sumber : Diolah oleh penulis merujuk dari teori Sutrisno Edi (2007: 125-127)