



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS IMPLEMENTASI SAMSAT ON-LINE TIGA PROVINSI
PADA SAMSAT JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

IKA WULANDARI

0906611841

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI EKSTENSI ILMU ADMINISTRASI FISKAL
DEPOK
JANUARI 2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS IMPLEMENTASI SAMSAT ON-LINE TIGA PROVINSI
PADA SAMSAT JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Administrasi**

IKA WULANDARI

0906611841

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI EKSTENSI ILMU ADMINISTRASI FISKAL**

DEPOK

JANUARI 2012



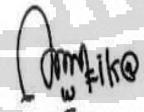
UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAL ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ika Wulandari

NPM : 09006611841

Tanda Tangan : 

Tanggal : 20 Januari 2012



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Ika Wulandari
NPM : 0906611841
Program Studi : Administrasi Fiskal
Judul Skripsi : Analisis Implementasi SAMSAT On-Line
Tiga Provinsi Pada SAMSAT Jakarta Selatan.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekstensi pada Program Studi Administrasi Fiskal, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing :
Drs. Edi Sumantri, M.Si

Penguji Ahli :
Drs. H. S. Dosowarso M, M.Si

Ketua Sidang :
Dr. Ning Rahayu, M.Si

Sekretaris Sidang :
Dra. Afiati Indri Wardani



Ditetapkan di : Depok
Tanggal : Januari 2012

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT, karena rahmat dan hidayah-Nya yang tak berkesudahan sehingga penullis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Implementasi SAMSAT On-Line Tiga Provinsi Pada SAMSAT Jakarta Selatan sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata satu ilmu Administrasi Fiskal, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia yang diharapkan dapat memberikan masukan bagi dunia ilmu pengetahuan. Dalam kesempatan ini pula penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc selaku Dekan Fiskal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia
2. Drs. Asrori, MA, FLMI selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fiskal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
3. Dr. Ning Rahayu, M.Si selaku Ketua Program Studi Sarjana Ekstensi Ilmu Administrasi Fiskal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, dan selaku ketua sidang yang banyak memberikan arahan sidang.
4. Drs. Edi Sumantri, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar meluangkan waktu, selalu memotivasi, mengarahkan dan memberikan masukan-masukan bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Drs. H. S. Dosowarso M, M.Si selaku penguji ahli yang banyak memberikan masukan mengenai penelitian ini.
6. Dra. Afiati Indri Wardani, M.Si selaku sekretaris sidang yang banyak memberikan masukan mengenai penulisan.
7. Dr. Machfud Sidik, terima kasih banyak atas masukan-masukan dan bantuan yang diberikan.
8. Pak Suripno, Pak Posman Sitorus, terima kasih banyak atas masukan-masukan dan bantuan yang diberikan.
9. Pak Wahyono, Pak Ibnu, Pak Puji, terima kasih banyak atas masukan-masukan dan bantuan yang diberikan.
10. Anwar Syahdat, SH, ME, Hani Rustam, terimakasih banyak atas jawaban-jawaban dan pandangannya terhadap masalah penulis.
11. Conny M. Simanjuntak yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi kepada penulis, beserta sahabatku Pheni Yurida, Ria Maharani, dan Chyntia. *Never ever give up, semangat buat skripsinya ..*

Universitas Indonesia

12. *My team*: Ahmad Syahroni, dan Rio Febrianto terima kasih sudah menjadi *partner* dalam suka dan duka, *kenangan Grage Sangkan tidak akan terlupakan.*
13. Teman-teman Ekstensi Fiskal (Dian, Iyum, Pakde, Perdaus, Remon, Lintang, Hari, Arab, Hijrah, dan lainnya, terima kasih untuk kekompakkannya. Kita adalah keluarga.
14. *Special thanks* untuk Siti Nurhasanah, terima kasih sudah menjadi kakak dan sahabat yang selalu memberikan motivasi
15. Bapak, Ibu, Om Fikri, Mba Titin beserta seluruh keluarga yang selalu mendoakan dan memberi motivasi kepada penulis. Kelulusan ini kupersembahkan untuk kalian. *I always remember, No time to give up!*

Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Jakarta, 20 Januari 2012

Penulis



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ika Wulandari
NPM : 0906611841
Program Studi : Ilmu Administrasi Fiskal
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Analisis Implementasi SAMSAT On-Line Tiga Provinsi Pada SAMSAT Jakarta Selatan"

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada Tanggal : Januari 2012

Yang menyatakan

(Ika Wulandari)

ABSTRAK

Nama : Ika Wulandari
Program Studi : Administrasi Fiskal
Judul : Analisis Implementasi SAMSAT ON-LINE TIGA
 PROVINSI PADA SAMSAT JAKARTA SELATAN

Skripsi ini membahas tentang Analisa Implementasi Samsat On-Line Tiga Provinsi Pada Samsat Jakarta Selatan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah : Banyaknya wajib pajak yang enggan membayar pajak dikarenakan alasan domisili membuat Pemda harus mencari alternatif lain untuk itu pada April 2011 dibentuk Samsat Online Tiga Provinsi. Samsat ini dibentuk berdasarkan Nota Kesepahaman yang ditanda tangani oleh beberapa pihak namun dalam prakteknya Samsat Online ini hanya sebatas memindahkan gerai samsat masing masing provinsi ke lokasi samsat yang telah ditunjuk.

Kata Kunci: Pajak Kendaraan Bermotor, Samsat Online

ABSTRACT

Name : Ika Wulandari
Study : Fiscal Administration
Title : Analysis of Implementation Of One Roof System
 Online of Three Provinces at One Roof System South
 of Jakarta

This paper discusses about Analysis Implementation Of One Roof System Online of Three Provinces at One Roof System South of Jakarta, This type of research is qualitative research by descriptive analysis method. The results of this study are: The number of taxpayers who are reluctant to pay taxes due to the reason of domicile to the local government must find other alternatives, for it was formed in April 2011 One Roof System Online of Three Provinces. Units are formed based on a Memorandum of Understanding which was signed by several parties

Keywords: Motor Vehicle Tax, One Roof System Online

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	I
DAFTAR TABEL	I
1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Pokok Permasalahan.....	6
1.3. Tujuan Penulisan.....	7
1.4. Signifikansi Penelitian.....	8
1.5. Sistematika Penulisan.....	9
2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Pustaka.....	10
2.2. Kerangka Pemikiran.....	16
2.2.1. Pajak Daerah.....	16
2.2.2. Kebijakan.....	18
2.2.2.1 Konsep Kebijakan.....	18
2.2.2.2 Tahapan Kebijakan Publik.....	20
2.2.2.3 Impelementasi Kebijakan.....	22
2.2.3. Administrasi Pajak.....	25
2.2.4. Organisasi.....	26
2.2.5. Pelayanan.....	26
2.2.6. Pajak Kendaraan Bermotor.....	28
2.3. Kerangka Pemikiran.....	30
3. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Metode Penelitian.....	31
3.2. Pendekatan Penelitian.....	33
3.3. Jenis Penelitian.....	33
3.4. Metode dan Strategi Penelitian.....	36
3.5. Nara Sumber.....	37
3.6. Site Penelitian.....	38

4. GAMBARAN UMUM PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN SISTEM ADMINITRASI MANUNGGAL DIBAWAH SATU ATAP JAKARTA SELATAN	
4.1. Pajak Kendaraan Bermotor	40
4.1.1. Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor.....	40
4.1.2. Subjek, Objek, dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	41
4.1.3. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor	42
4.1.4. Tarif dan Cara Penghitungan Pajak Kendaraan Bermotor.....	42
4.1.5. Masa Pajak, Saat Terhutang dan Saat Pemberitahuan Pajak Kendaraan Bermotor	43
4.2. Sejarah Terbentuknya Samsat.....	44
4.3. Struktur Organisasi Samsat Jakarta Selatan.....	46
4.4. Gambaran Umum Samsat On-line Tiga Provinsi.....	47
5. ANALISIS IMPLEMENTASI SAMSAT ON-LINE TIGA PROVINSI PADA SAMSAT JAKARTA SELATAN	
5.1. Implementasi Samsat Online Tiga Provinsi	47
5.1.1 Latar Belakang dan Proses Formulasi Kebijakan Samsat Online Tiga Provinsi	47
5.1.2 Implementasi Samsat Online Tiga Provinsi Pada Samsat Jakarta Selatan	51
5.1.2.1 Komunikasi.....	52
5.1.2.2 Sumber Daya.....	54
5.1.2.2.1 Petugas SAMSAT On-Line Tiga Provinsi	54
5.1.2.2.2 SAMSAT On-Line Tiga Provinsi Sebatas Hanya Pemindahan Gerai SAMSAT	55
5.1.2.2.3 Mekanisme Pembayaran Pengesahan STNK dan Perpanjangan Tahunan Pada SAMSAT On-Line Tiga Provinsi	59
5.1.2.2.4 Kondisi Gerai SAMSAT On-Line Tiga Provinsi	60
5.1.2.3 Birokrasi	63
5.1.2.4 Disposisi.....	64
5.2. Permasalahan yang Timbul Dalam Implmentasi Samsat On-Line Tiga Provinsi Pada Samsat Jakarta Selatan.....	65
5.2.1. Samsat On-Line Tiga Provinsi Hanya Melayani Pengesahan STNK dengan Kode Wilayah Dengan Huruf “B”.....	65
5.2.2. Samsat On-Line Tiga Provinsi Hanya Pembayaran Secara Cash	66
5.2.3. Samsat On-Line Tiga Provinsi Kurang Melakukan Sosialisasi Kepada Masyarakat.....	67
6. SIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Simpulan.....	70
6.2. Saran.....	72

Daftar Referensi

LAMPIRAN

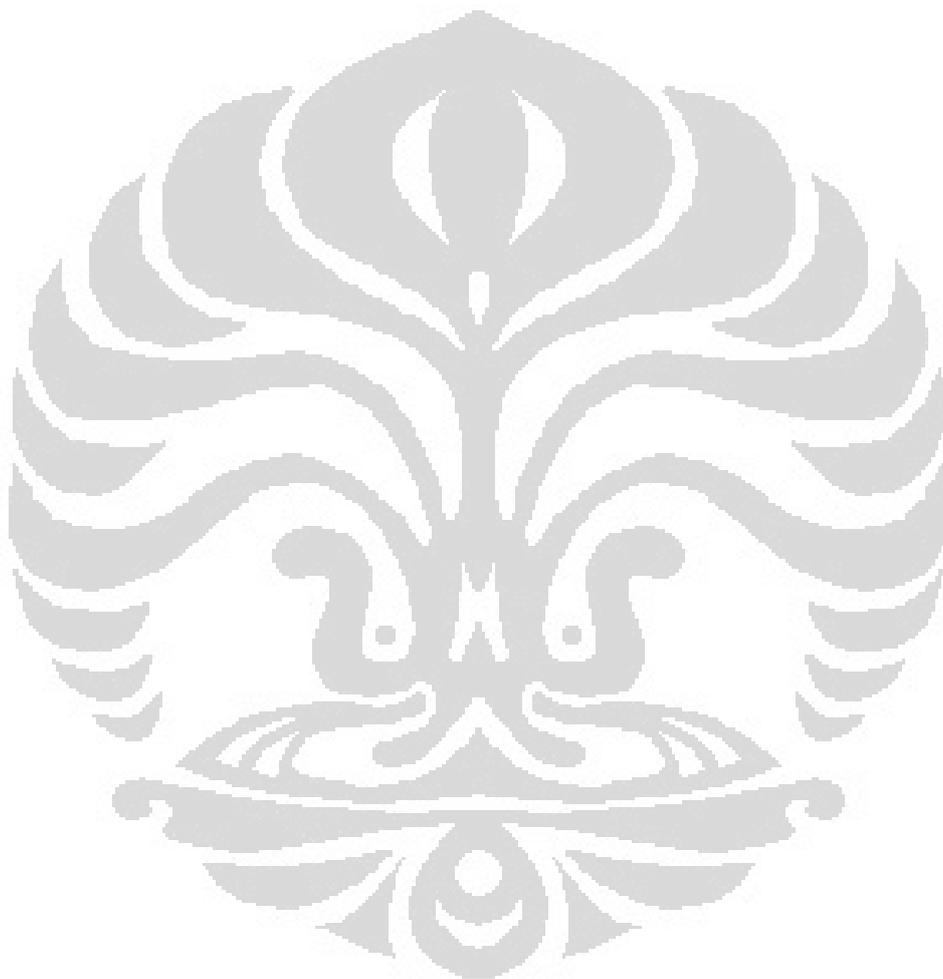
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Hubungan Antara Faktor Implementasi Kebijakan.....	23
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Samsat Jakarta Selatan.....	43
Gambar 5.1. Penandatanganan Nota Kesepahaman Samsat On-Line Tiga Provinsi.....	46
Gambar 5.2. Alur Lata Belakang Dikeluarkanya Nota Kesepahaman.....	49
Gambar 5.3. Alat Antrian Digital.....	50
Gambar 5.4. Display Nomor Antrian.....	50
Gambar 5.5. Mekanisme Pengesahan STNK dan Perpanjangan Tahunan Sistem On-Line Tiga Provinsi.....	52
Gambar 5.6. Ukuran Locket.....	53
Gambar 5.7. Locket Banten.....	57
Gambar 5.8. Locket Jawa Barat.....	57
Gambar 5.9. Bentuk Sosialisasi.....	61



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perkembangan Realisasi Penerimaan APBD Provinsi DKI Jakarta Tahun Anggaran 2008 s/d 2010 Selatan	2
Tabel 1.2. Contoh Perhitungan Tarif Progresif PKB	5
Tabel 2.1. Matrix Perbandingan Penelitian	13



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Wawancara dengan Anwar Syahdat, SH,ME.
- Lampiran 2 Wawancara dengan Hani Rustam
- Lampiran 3 Wawancara dengan Suripno
- Lampiran 4 Wawancara dengan Dr. Machfud Sidik
- Lampiran 5 Wawancara dengan Posman Sitorus.
- Lampiran 6 Wawancara dengan Wahyono
- Lampiran 7 Wawancara dengan Brigadir Polisi Satu Ibnu Widiyantoro
- Lampiran 8 Wawancara dengan Nita Arunia
- Lampiran 9 Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
- Lampiran 10 Nota Kesepahaman Samsat Online Tiga Provinsi



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi memberikan dampak yang besar terhadap kehidupan bangsa Indonesia. Salah satu kemajuan teknologi yang ada saat ini adalah kemajuan di bidang otomotif, dimana terlihat jumlah kendaraan bermotor semakin meningkat dengan pesat yang mendorong pemerintah untuk melakukan pengawasan terhadap jumlah kendaraan bermotor, karena dikhawatirkan akan menyebabkan masalah dikemudian hari, salah satu penyebab meningkatnya jumlah kendaraan bermotor adalah dengan adanya kemudahan mendapatkan kendaraan bermotor, hanya dengan beberapa ratus ribu rupiah saja sudah cukup untuk mendapatkan kendaraan bermotor roda dua, terutama pada daerah seperti Daerah Khusus Ibukota Jakarta (selanjutnya disingkat dengan DKI Jakarta). (www.us.oto.detik.com, diakses pada Rabu, 14 September 2011)

DKI Jakarta yang menjadi pusat bisnis dan pusat pemerintahan, banyak orang berpendapat dengan memiliki kendaraan bermotor roda dua akan lebih efisien dan efektif untuk melewati jalan-jalan yang mengalami kemacetan. Hal ini menyebabkan pertumbuhan jumlah kendaraan tidak terkendali. Berdasarkan data yang dihimpun dari Direktorat Lalu-Lintas Polda Metro Jaya, pada tahun 2008 jumlah kendaraan di Jakarta sebanyak 11.362.396, rinciannya sepeda motor 8.244.346 unit dan mobil 3.118.050 unit, menurut Traffic Management Centre (TMC) Polda Metro Jaya, diprediksi tahun 2011 jumlah kendaraan bermotor di DKI Jakarta sebanyak 12.062.396 kendaraan (www.metrotvnews.com, diakses pada Sabtu, 5 Maret 2011)

Dampak dari meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang tidak diikuti dengan peningkatan infrastruktur khususnya di DKI Jakarta adalah kemacetan lalu lintas yang tidak terkendali, dampak ini menimbulkan berbagai hal, seperti kerugian sosial berupa pemborosan waktu dan uang, yang seharusnya sudah menjadi fokus Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mencari alternatif

pemecahan masalahnya. Alternatif pemecahan yang dapat dilakukan adalah dengan pengenaan pajak.

Tabel 1.1
Perkembangan Penerimaan APBD Provinsi DKI Jakarta
Tahun Anggaran 2011 dan Rencana 2012
Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta

No	Jenis Penerimaan	2011		%
		Rencana	Realisasi	
1	PKB	3.500.000.000.000	3.641.385.894.568	104,04
2	BBNKB	4.200.000.000.000	4.548.138.976.760	108,29
3	PAJAK BAHAN BAKARKENDARAAN BERMOTOR	824.000.000.000	848.569.568.929	102,98
4	PAJAK HOTEL	815.000.000.000	856.438.362.131	105,08
5	PAJAK RESTORAN	976.000.000.000	1.015.104.829.065	104,01
6	PAJAK HIBURAN	350.000.000.000	295.948.646.002	84,56
7	PAJAK REKLAME	330.000.000.000	268.795.660.062	81,45
8	PAJAK PENERANGAN JALAN	465.000.000.000	511.440.669.632	109,99
9	PAJAK AIR TANAH	170.000.000.000	118.660.611.701	69,80
10	PAJAK PARKIR	185.000.000.000	158.036.067.992	85,42
11	BBHTB	2.150.000.000.000	2.988.908.444.409	139,02
	TOTAL	13.965.000.000.000	15.251.427.731.251	111,89

Sumber : BPKD Pemprov DKI Jakarta, data diolah peneliti

Menurut data diatas, salah satu jenis pajak yang cukup dominan dalam menyumbang Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (selanjutnya disingkat dengan APBD) kota DKI Jakarta adalah Pajak Kendaraan Bermotor (selanjutnya disingkat dengan PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (selanjutnya disingkat dengan BBNKB), dengan realisasi penerimaan PKB pada tahun 2011 sebesar : Rp 3.641.385.894.568 dari total penerimaan Pajak Daerah pada tahun yang sama yaitu sebesar Rp 15.251.427.731.251, atau PKB menyumbang 23% dari total penerimaan Pajak Daerah pada tahun 2011, sehingga ini dapat disimpulkan bahwa pendapatan untuk PKB masih mendominasi penerimaan daerah yang berasal dari Pendapatan Asli Daerah (selanjutnya disingkat dengan PAD) , PKB dan BBNKB menjuarai penerimaan pada APBD DKI Jakarta, ini menunjukkan bahwa PKB dan BBNKB sangat berpotensi untuk dipungut, agar dapat menerapkannya dengan baik, DKI Jakarta harus sudah mempersiapkan kebijakan yang terkait dengan pengelolaannya, sehingga pendapatan dari pemungutan PKB dan BBNKB akan dapat meningkatkan PAD secara signifikan, mengingat objek PKB dan BBNKB di DKI Jakarta berpotensi tinggi untuk dipungut. selain itu salah satu cara untuk mengendalikan jumlah kendaraan

bermotor yaitu dengan penerapan PKB yang berlaku progresif, di mana setiap orang yang memiliki jumlah kendaraan lebih dari satu dengan alamat dan nama yang sama, untuk PKB yang kedua dan seterusnya dikenakan pajak yang lebih tinggi dari PKB yang pertama, dan ini hanya berlaku untuk mobil ke mobil, dan motor ke motor, hal ini merupakan langkah yang diambil Pemprov DKI demi menekan jumlah kendaraan bermotor, Pemprov DKI Jakarta telah menerapkan PKB secara progresif sejak 1 Januari 2011 berlandaskan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. PKB progresif berlaku untuk kendaraan kedua dan seterusnya. Tarif pajak yang berlaku untuk kendaraan pertama adalah 1,5 % kendaraan kedua 2 %, kendaraan ketiga 2,5 %, dan kendaraan keempat dan seterusnya 4 %. Tarif akan dikalikan nilai jual kendaraan bermotor sesuai tabel yang disusun Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, hingga saat ini belum bisa dilihat seberapa efektif, dikarenakan terbukti jumlah kendaraan bermotor semakin lama semakin meningkat, berikut disajikan contoh perhitungan PKB secara progresif.

(www.bisniskuangan.kompas.com, diakses pada Jumat 8 April 2011).

Tabel 1.2

Contoh Perhitungan Tarif PKB Secara Progresif

No	Nama WP	Kepemilikan	Jenis	Merk	Tahun	NJKB*	Tarif	PKB
		Kendaraan	Kendaraan		Pembuatan		PKB (%)	
1	Yudia	Pertama	Sedan	Lexus	2008	746.000.000	1,5	11.190.000
		Kedua	Jeep	Nissan	2009	419.000.000	2	8.380.000
2	Fitrian	Kedua	Sepeda Motor	Honda	2007	12.200.000	2	244.000
		Ketiga	Sepeda Motor	Suzuki	2006	7.100.000	2,5	177.500

Sumber : Tim Aplikasi Pelayanan SAMSAT PKB-BBNKB (Diskominfomas DKI Jakarta)

Pengelolaan pemungutan dan pengurusan PKB dilakukan oleh pemerintah daerah yang difokuskan pada satu tempat yang melibatkan beberapa unsur yang terkait didalam pengelolaannya. Pemungutan pajak kendaraan bermotor yang dilaksanakan pada satu kantor ini dikenal dengan istilah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (selanjutnya disingkat dengan SAMSAT), dimana didalamnya terdapat kerjasama antara pihak Kepolisian Negara Republik Indonesia (selanjutnya disingkat dengan POLRI) yang mempunyai fungsi dan kewenangan dibidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, Pemerintah

Universitas Indonesia

Daerah dalam hal ini Dinas Pendapatan Daerah (selanjutnya disingkat menjadi Dispenda) dibidang pemungutan PKB dan BBNKB serta PT. Jasa Raharja (Persero) yang berwenang dibidang penyampaian Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (selanjutnya disingkat dengan SWDKLLJ). Salah satu tujuan pembentukan kantor bersama SAMSAT ini adalah untuk memudahkan pelaksanaan PKB serta untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pengurusan registrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan SWDKLLJ.

Pemenuhan kewajiban PKB serta BBNKB yang melalui SAMSAT akan memudahkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya, di DKI Jakarta sendiri telah hadir SAMSAT di setiap wilayah kota. Maksud dan tujuan utama Pemerintah Provinsi DKI menerapkan SAMSAT adalah mendekatkan pelayanan kepada Wajib Pajak., serta memberikan pelayanan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor yang tingkat kesibukannya sangat tinggi, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dispenda bekerja sama dengan Direktorat Lalu Lintas (selanjutnya disingkat dengan Ditlantas) Polda Metro Jaya menerapkan SAMSAT Keliling, atau lebih dikenal dengan istilah *mobile* untuk melayani pengurusan pengesahan STNK/ Pembayaran PKB 1 Tahun dan tujuannya adalah untuk mendekatkan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat, terutama yang memiliki tingkat kesibukan yang tinggi, karena merasa kekurangan waktu bila datang mengurus ke Kantor Bersama SAMSAT, maka dengan adanya Bus SAMSAT Keliling masyarakat Wajib Pajak akan sangat terbantu mempersingkat waktu dalam pengurusan Pengesahan STNK/ Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, namun pelayanan SAMSAT Keliling ini masih jauh dari harapan, oleh karena itu Pemprov DKI harus lebih berinovasi untuk meningkatkan PAD mereka.

Pada April 2011, Ditlantas Polda Metro Jaya bekerja sama dengan Dispenda DKI Jakarta, Dispenda Jawa Barat, Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (selanjutnya disingkat dengan DPKAD) Banten, serta PT. Jasa Raharja, meluncurkan pelayanan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi. SAMSAT On-Line Tiga Provinsi ini dibuka pertama kali di SAMSAT Jakarta Selatan, dan pemilihan tempat ini dikarenakan SAMSAT Jakarta Selatan terletak di kawasan yang sangat strategis, hadirnya SAMSAT On-Line Tiga Provinsi diharapkan dapat

memberikan kontribusi yang besar atas peningkatan PKB dan diharapkan dapat melebihi rencana APBD, hingga saat ini fasilitas layanan masyarakat SAMSAT On-Line baru tersedia di tiga provinsi. Sehingga para pengguna kendaraan bermotor menjadi lebih dimudahkan dalam pengurusan SIM, pengesahan STNK dan pembayaran PKBnya. Efeknya tingkat kesadaran masyarakat atas kewajiban pajak daerah yaitu PKB dan BBNKB akan meningkat.

SAMSAT yang terintegrasi secara On-Line Tiga Provinsi, dapat mempermudah pembayaran pajak kendaraan di 3 provinsi yakni Provinsi DKI Jakarta, Jawa Barat dan Banten. Para Pekerja di Jakarta yang beralamat tinggal di Jawa Barat dan Banten akan lebih mudah dalam membayar pajak kendaraan. Pernyataan yang tak jauh beda juga dilontarkan Gubernur DKI Jakarta Fauzi Bowo, menurutnya, ini merupakan hasil nyata dari sebuah kerja keras untuk melayani masyarakat, dan terus mengupayakan berbagai cara untuk meningkatkan pelayanan masyarakat, seperti halnya pelayanan masyarakat pada malam hari. Sehingga nantinya masyarakat bisa terus terlayani tanpa mengorbankan waktu mereka saat bekerja atau beraktivitas, Inovasi ini juga dinilai positif karena dapat mencoba memberikan kontribusi yang nyata dalam pembayaran PKB melalui SAMSAT.

(www.detiknews.com, diakses pada, Rabu 20 April 2011)

1.2 Pokok Permasalahan

Dalam hal pengurusan Surat- Surat Kendaraan Bermotor atau Surat Tanda Nomor Kendaraan (selanjutnya disingkat dengan STNK) di Indonesia dilakukan pada Kantor SAMSAT. Akan tetapi, adanya permasalahan seperti lamanya waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan memperpanjang Surat- Surat Kendaraan Bermotor atau STNK di Kantor SAMSAT ditambah lagi banyaknya calo-calo yang berkeliaran dalam pengurusan surat-surat kendaraan tersebut merupakan segelintir alasan yang membuat wajib pajak merasa risih dalam membayar pajak.

Sebelum diberlakukannya SAMSAT On-Line Tiga Provinsi, kegiatan pembayaran PKB, penyelesaian STNK dan pembayaran SWDKLLJ dilakukan dikantor SAMSAT yang telah ada sebelumnya, namun kewajiban perpajakan hanya dapat dilakukan sesuai dengan domisili kendaraan bermotor, contohnya

kendaraan bermotor yang terdaftar pada SAMSAT Cinere harus membayar kewajiban perpajakan di SAMSAT Cinere, karena hal ini memerlukan waktu yang cukup lama dan biaya yang tidak sedikit jumlahnya keadaan seperti diatas dapat menjadi penghambat dalam usaha memberikan pelayanan kepada pemilik kendaraan bermotor, dan juga dapat menyebabkan masyarakat menjadi malas untuk mengurus pajak kendaraan bermotor dan menjadi penghambat dalam usaha meningkatkan penerimaan dari sektor PKB, BBNKB, dan SWDKLLJ.

Akan tetapi serangkaian manfaat yang dapat dirasakan dengan adanya SAMSAT On-Line Tiga Provinsi tersebut bukan berarti tidak ada kekurangannya. Salah satunya ialah banyak wajib pajak yang belum mengetahui tentang adanya SAMSAT On-line ini, belum lagi kenyataan di lapangan bahwa SAMSAT On-line ini hanya sebatas pemindahan loket SAMSAT, contohnya bagi mereka Wajib Pajak Cinere yang akan melaksanakan kewajiban perpajakan, dapat dilakukan di SAMSAT Jakarta Selatan namun pada loket Jawa Barat.

Munculnya SAMSAT On-Line Tiga Provinsi diharapkan dapat membuat pola pikir dari wajib pajak untuk berubah, terutama bagi mereka yang tidak memiliki banyak waktu dikarenakan kesibukan yang tinggi. Dengan adanya terobosan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi, maka wajib pajak dapat menghemat waktunya, sehingga tidak melupakan kewajiban sebagai Wajib Pajak, karena SAMSAT yang telah ada kurang dapat mengakomodir kepentingan masyarakat dan pemerintah, sehingga lahirnya SAMSAT On-Line Tiga Provinsi diharapkan Pemerintah untuk dapat meningkatkan pendapatannya yang berasal dari sektor PKB dan BBNKB. Dari uraian tersebut, dapat di angkat pokok permasalahan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi SAMSAT On-Line Tiga Provinsi pada SAMSAT Jakarta Selatan ?
2. Apa saja Permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, secara khusus tujuan penulisan skripsi ini dapat dirinci sebagai berikut :

Universitas Indonesia

1. Menganalisis implementasi SAMSAT On-Line Tiga Provinsi pada SAMSAT Jakarta Selatan.
2. Menganalisis permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi.

1.4 Signifikansi Penelitian

1. Signifikansi Akademis

Berupaya memberikan kontribusi lebih mendalam yang dapat bermanfaat bagi dunia akademik, utamanya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan, khususnya dalam hal. yang berkenaan dengan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT On-Line Tiga Provinsi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan tambahan wawasan bagi peneliti lain guna pendalaman teori di bidang perpajakan.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi SAMSAT Jakarta Selatan dan Dinas Pendapatan Daerah DKI Jakarta dalam upaya meningkatkan pelayanan dan penerimaan dari sektor Pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT On-Line Tiga Provinsi guna mendorong wajib pajak dalam membayar PKB.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 6 bab yang masing-masing terbagi menjadi beberapa sub bab, agar dapat mencapai suatu pembahasan atas permasalahan pokok yang lebih mendalam dan mudah diikuti. Garis besar penulisan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang permasalahan, permasalahan pokok, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis akan membahas mengenai kerangka pemikiran dan teori-teori yang mendasari konsep pemikiran yang digunakan sebagai dasar dalam analisa-analisa pembahasan. Di sini penulis mencoba mengaitkan masalah dengan teori konsep untuk memadukan seluruh materi yang ada kaitannya dengan masalah dan cara mengungkapkan dasar-dasar teoritis, konseptual dan logis untuk pemaknaan proses analisis penelitian.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan cara-cara peneliti dalam melakukan proses penelitian melalui metode penelitian yang relevan dengan tema yang diangkat.

BAB 4 GAMBARAN UMUM PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL DIBAWAH SATU ATAP JAKARTA SELATAN

Dalam bab ini penulis akan membahas mengenai gambaran umum dan ketentuan-ketentuan pajak kendaraan bermotor di Provinsi DKI Jakarta.

BAB 5 ANALISIS IMPLEMENTASI SAMSAT ON-LINE TIGA PROVINSI PADA SAMSAT JAKARTA SELATAN

Bab ini membahas mengenai analisis implemetasi SAMSAT On-Line Tiga Provinsi pada SAMSAT Jakarta Selatan dalam rangka meningkatkan pelayanan PKB dan permasalahan-permasalahan yang terdapat pelayanan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi

BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab penutup atau terakhir ini, Penulis akan mencoba untuk dapat memberikan kesimpulan hasil penelitian yang berupa kesimpulan dan saran sehubungan dengan implementasi kebijakan samsat On-Line Tiga Provinsi kaitanya dengan pendapatan asli daerah DKI Jakarta.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

Peneliti menggunakan 4 penelitian sebelumnya sebagai bahan rujukan dalam penelitian ini yang ditujukan agar peneliti dapat memperoleh informasi mengenai topik pembahasan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian pertama yang dijadikan rujukan oleh Peneliti adalah skripsi dengan judul “Analisis Pengawasan Administrasi Pajak Restoran Melalui Sistem *Online* di Provinsi DKI Jakarta Periode Mei – November 2008” yang ditulis oleh Wiwit Purnamasari, mahasiswi Program Studi Administrasi Fiskal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia pada tahun 2008. Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui proses pengawasan administrasi pajak restoran melalui sistem *online* di Provinsi DKI Jakarta pada periode Mei – November 2008.
- b. Mengetahui bahwa pengawasan administrasi pajak restoran melalui sistem *online* merupakan suatu sistem pengawasan yang tepat untuk diterapkan di Provinsi DKI Jakarta untuk periode Mei – November 2008.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data dari studi literatur dan studi lapangan dengan melakukan wawancara mendalam. Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah proses pengawasan administrasi pajak restoran melalui sistem *online* di Provinsi DKI Jakarta berjalan baik dan pengawasan administrasi pajak restoran melalui sistem *online* merupakan suatu sistem pengawasan yang tepat untuk diterapkan di Provinsi DKI Jakarta.

Penelitian kedua yang dijadikan rujukan adalah penelitian yang dilakukan oleh Novianti Andani, mahasiswi Program Studi Administrasi Fiskal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia pada tahun 2011 yang berjudul “Analisis Implementasi Sistem *Online* Dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Propinsi DKI Jakarta”. Tujuan dari penelitian kedua ini adalah:

- a. Mendeskripsikan dan menganalisis implementasi sistem *online* dalam pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta.

- b. Mendeskripsikan dan menganalisis kendala yang dihadapi pada implementasi sistem *online* dalam pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta.

Penelitian kedua ini bersifat deskriptif. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka dan wawancara mendalam. Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah:

- a. Implementasi sistem *online* dalam pemungutan pajak hiburan di Provinsi DKI Jakarta secara keseluruhan telah berjalan dengan baik sesuai dengan indikator yang digunakan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Edwards III, meskipun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kekurangan.
- b. Kendala-kendala yang dihadapi pada implementasi sistem *online* antara lain penyampaian informasi yang tidak tepat sasaran, kurangnya kesadaran dari wajib pajak hiburan untuk mau menggunakan sistem *online* ini, kurangnya kesiapan pemerintah dalam menghadapi implementasi sistem ini, berbagai jenis alat yang dimiliki oleh wajib pajak juga menghambat kelancaran proses pemasangan sistem *online* ini serta rentang waktu yang cukup lama antara sosialisasi sistem dan implementasinya.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Muhammad Zulkarnain yang merupakan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Fiskal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik tahun 2008 dalam skripsinya yang berjudul Analisis Kualitas Layanan Perpajakan (Studi Kasus : SAMSAT Kota Bekasi) Metode yang digunakan adalah metode deskriptif-kuantitatif. Hasil penelitiannya adalah: dari 25 indikator yang terdapat didalam kuesioner diperoleh angka bahwa untuk tingkat kesenjangan dari pengguna layanan SAMSAT Kota Bekasi terhadap kualitas pelayanan pemungutan PKB adalah -0.65 , dengan indikator paling rendah adalah indikator ketepatan dalam pelayanan atas permohonan Wajib Pajak dan Indikator paling tinggi adalah Indikator Penampilan Petugas. Berdasarkan angka tersebut maka dapat diinterpertasikan bahwa pengguna layanan SAMSAT Kota Bekasi belum merasa puas atas kualitas layanan pemungutan PKB di SAMSAT Kota Bekasi, maka bisa dibilang harapan masyarakat masih lebih tinggi terhadap pelayanan daripada kenyataan pelayanan yang diterima. Setelah diukur tingkat pelayanan yang ada, diharapkan untuk kedepanya layanan SAMSAT Kota Bekasi dapat terus

Universitas Indonesia

diperbaiki, sehingga dapat lebih memberikan kepuasan bagi masyarakat/ Wajib Pajak SAMSAT Kota Bekasi, dengan tingginya kepuasan diharapkan dapat mewujudkan masyarakat yang sadar pajak.

Penelitian keempat dilakukan oleh Kiki Rizki Novelia mahasiswi Program Studi Ilmu Administrasi Fiskal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik tahun 2009 dengan skripsinya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Suatu Studi untuk Pajak Kendaraan Bermotor di Satuan Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Kota Jakarta Selatan) dengan metode yang digunakan adalah Kuantitatif, dimana hasil penelitiannya terbagi dalam beberapa dimensi yaitu : Pada dimensi *tangible* yang diukur dengan menggunakan lima indikator sebagian besar responden sudah merasa puas atas pelayanan yang didapat dari SAMSAT Kota Jakarta Selatan, sedangkan melalui dimensi *responsive* yang diukur adalah dengan menggunakan lima indikator sebagian besar responden merasa cukup puas atas pelayanan yang didapat dari SAMSAT Kota Jakarta Selatan, adanya Pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap sikap kepuasan Wajib Pajak. Adapun besarnya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 10.3 %, sedangkan sisanya sebesar 89.7% dijelaskan oleh faktor penyebab lainnya dari luar model regresi.

Perbedaan skripsi ini dengan keempat skripsi diatas adalah pada tempat atau studi kasus penelitian. Sedangkan pada penelitian ini akan memfokuskan pada Analisis Implementasi SAMSAT On-Line Tiga Propinsi Pada SAMSAT Jakarta Selatan, untuk lebih jelasnya peneliti menyajikan dalam bentuk matrik perbandingan di bawah ini :

Tabel 2.1
Matrix Perbandingan Penelitian

Tahun	Wiwit Purnamasari	Novianti Andani	M. Zulkarnain	Kiki Rizki N.	Ika Wulandari
	2008	2008	2008	2009	2011
Judul	Analisis Pengawasan Administrasi Pajak Restoran Melalui Sistem <i>Online</i> di Provinsi DKI Jakarta Periode Mei – November 2008	Analisis Implementasi Sistem <i>Online</i> Dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Propinsi DKI Jakarta	Analisis Kualitas Layanan Perpajakan (Studi Kasus : SAMSAT Kota Bekasi)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Suatu Studi untuk Pajak Kendaraan Bermotor di Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Depok)	Analisi Implementasi SAMSAT On-Line Tiga Provinsi Pada SAMSAT Jakarta Selatan
Tujuan	<ol style="list-style-type: none"> Mengetahui proses pengawasan administrasi pajak restoran melalui sistem <i>online</i> di Provinsi DKI Jakarta pada periode Mei – November 2008. Mengetahui bahwa pengawasan administrasi pajak restoran melalui sistem <i>online</i> merupakan suatu sistem. 	<ol style="list-style-type: none"> Mendeskripsikan dan menganalisis implementasi sistem <i>online</i> dalam pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta. Mendeskripsikan dan menganalisis kendala yang dihadapi pada implementasi sistem <i>online</i> dalam pemungutan Pajak. 	<ol style="list-style-type: none"> Mengetahui serta menganalisis kualitas pelayanan perpajakan kendaraan bermotor di Samsat Kota Bekasi sampai dengan saat ini. Mengetahui serta menganalisis apa saja kendala yang dengan saat ini. dihadapi oleh samsat kota Bekasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan. 	<ol style="list-style-type: none"> Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya diukur dari beberapa dimensi Kualitas Pelayanan (<i>servqual</i>) di SAMSAT Kota Depok. Untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan SAMSAT Kota Depok terhadap kepuasan Wajib. 	<ol style="list-style-type: none"> Mengetahui Proses Formulasi Nota Kesepahaman SAMSAT On-Line Tiga Provinsi. Mengetahui serta menganalisis implementasi SAMSAT On-Line Tiga Provinsi kaitanya peningkatan Pelayanan PKB Mengetahui hambatan yang mungkin timbul terkait dengan pelaksanaan SAMSAT On-Line.
Tahun	Wiwit Purnamasari	Novianti Andani	M. Zulkarnain	Kiki Rizki N.	Ika Wulandari
	2008	2008	2008	2009	2011

Metode	Pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan studi literatur dan wawancara mendalam. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif.	Pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka dan wawancara mendalam. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif.	Kuantitatif Deskriptif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data meliputi studi kepustakaan dan studi lapangan.	Kuantitatif Deskriptif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data meliputi studi kepustakaan dan studi lapangan.	Kualitatif Deskriptif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data meliputi studi kepustakaan dan wawancara
Hasil Penelitian	Proses pengawasan administrasi pajak restoran melalui sistem <i>online</i> di Provinsi DKI Jakarta berjalan baik dan pengawasan administrasi pajak restoran melalui sistem <i>online</i> merupakan suatu sistem pengawasan yang tepat untuk diterapkan di Provinsi DKI Jakarta.	- Implementasi sistem <i>online</i> dalam pemungutan pajak hiburan di Provinsi DKI Jakarta secara keseluruhan telah berjalan dengan baik sesuai dengan indikator yang digunakan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Edwards III, meskipun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kekurangan Kendala-kendala yang dihadapi pada implementasi sistem <i>online</i> antara lain penyampaian informasi yang tidak tepat .	Berdasarkan Penelitian yang dilakukan, maka dapat diinterpertasikan bahwa pengguna layanan Samsat Kota Bekasi belum merasa puas atas kualitas layanan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Bekasi, maka bisa dibilang harapan masyarakat masih lebih tinggi terhadap pelayanan daripada kenyataan pelayanan yang diterima. Setelah diukur tingkat pelayanan yang ada, diharapkan untuk kedepanya layanan Samsat Kota Bekasi dapat terus diperbaiki, sehingga dapat lebih memberikan kepuasan bagi masyarakat/ Wajib Pajak Samsat Kota Bekasi, dengan tingginya kepuasan.	1. Dimensi <i>tangible</i> yang diukur dengan menggunakan lima indikator, sebagian besar responden sudah merasa puas atas pelayanan yang didapat dari SAMSAT Kota Depok. - Dimensi <i>reliability</i> yang diukur dengan menggunakan lima indikator, sebagian besar responden merasa cukup puas atas pelayanan yang didapat dari SAMSAT Kota Depok. - Dimensi <i>responsiveness</i> , yang diukur dengan menggunakan lima indikator, sebagian besar responden merasa cukup puas atas pelayanan yang didapat dari SAMSAT Kota Depok	-Dalam proses formulasi ini, SAMSAT Online Tiga Provinsi hanya membutuhkan waktu yang singkat, dan terkesan buru buru, karena kebijakan SAMSAT ini berasal dari <i>agreement</i> beberapa pejabat terkait tanpa melibatkan kementerian dalam negeri dan kementerian keuangan - Dalam proses implementasinya, SAMSAT On-line Tiga Provinsi hanya sebatas pemindahan gerai, - Banyaknya hambatan yang terjadi membuat kehadiran samsat online kurang mendapatkan respon yang baik.
Hasil Penelitian		Sasaran , kurangnya kesadaran, dari wajib pajak hiburan untuk mau	diharapkan dapat mewujudkan masyarakat yang sadar pajak.	-Dimensi <i>emphaty</i> yang diukur dengan menggunakan lima indikator,	

		<p>menggunakan sistem online ini. kurangnya kesiapan pemerintah dalam menghadapi implementasi sistem ini, berbagai jenis alat yang dimiliki oleh wajib pajak juga menghambat kelancaran proses pemasangan sistem <i>online</i> ini serta rentang waktu yang cukup lama antara sosialisasi sistem dan implementasinya</p>		<p>sebagian besar responden merasa cukup puas atas pelayanan yang didapat dari SAMSAT Kota Depok. Sebesar 10.3 % adalah sebesar sedangkan sisanya sebesar 89.7% dijelaskan oleh faktor penyebab lainnya dari luar del regresi.</p>	
--	--	--	--	--	--

Sumber : Diolah Peneliti

2.2 Kerangka Teori

Pada dasarnya teori memiliki fungsi untuk membantu manusia menyederhanakan pemahaman manusia mengenai suatu gejala sosial yang sedang diteliti. Jelas terlihat adanya hubungan yang erat antara teori dan penelitian. Adapun konsep-konsep atau teori-teori perpajakan baik secara umum maupun khusus yang berhubungan dengan penelitian ini, antara lain:

2.2.1 Pajak Daerah

Definisi dari pajak daerah tidak bisa terlepas dari definisi dari pajak secara umum. Adriani merumuskan definisi dari pajak adalah sebagai berikut :

“Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”
(Brotodihardjo,2003:2)

Mardiasmo mengungkapkan bahwa Pajak Daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan Daerah dan pembangunan daerah (Mardiasmo,2001:46). Suandy dalam bukunya mengungkapkan, pajak daerah merupakan pajak yang wewenang pemungutannya ada pada pemerintah daerah yang pelaksanaan pemungutannya dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah. Pajak Daerah diatur dengan Undang-undang dan hasilnya masuk ke Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (Suandy,2003:39).

Pajak Daerah menurut Mardiasmo adalah pajak yang dipungut oleh Daerah berdasarkan peraturan daerah yang ditetapkan oleh Daerah (melalui Perda) untuk kepentingan pembiayaan rumah tangga pemerintah daerah (Mardiasmo, 2001:93). Sedangkan menurut Rimsky K. Judisseno, Pajak Daerah adalah pajak yang pengelolaan dan pemungutannya dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah dan untuk kepentingan daerah itu sendiri (Judisseno,2002: 29).

Pengertian pajak daerah yang lain juga dikemukakan oleh Davey dalam bukunya *Pembiayaan Pemerintahan Daerah: Praktek-praktek Internasional dan Relevansinya bagi Dunia Ketiga* (Davey,1988:39).

1. Pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dengan pengaturan dari daerah sendiri;
2. Pajak yang dipungut berdasarkan peraturan nasional tetapi penetapan tarifnya dilakukan oleh Pemerintah Daerah;
3. Pajak yang ditetapkan dan atau dipungut oleh Pemerintah Daerah;
4. Pajak yang dipungut dan diadministrasikan oleh Pemerintah Pusat tetapi hasil pungutannya diberikan kepada, dibagihasilkan dengan, atau dibebani pungutan tambahan (opsen) oleh Pemerintah Daerah.

Untuk menilai berbagai pajak daerah menurut Devas dalam bukunya *Kuangan Pemerintah Daerah di Indonesia menggunakan serangkaian ukuran di bawah ini* : (Devas,1989:61).

1. Hasil (*Yield*)

Memadai tidaknya hasil suatu pajak dalam kaitan dengan berbagai layanan yang dibiayainya, stabilitas dan mudah tidaknya memperkirakan besar hasil itu, dan elastisitas hasil pajak terhadap inflasi, pertumbuhan penduduk, dan sebagainya juga perbandingan hasil pajak dengan biaya pungut.

2. Keadilan (*Equity*)

Dasar pajak dan kewajiban membayar harus jelas dan tidak sewenang-wenang, pajak bersangkutan harus adil secara horizontal, artinya beban pajak haruslah sama benar antara berbagai kelompok yang berbeda tetapi dengan kedudukan ekonomi yang sama, harus adil secara vertikal, artinya kelompok yang memiliki sumberdaya ekonomi yang lebih besar memberikan sumbangan yang lebih besar daripada kelompok yang tidak banyak memiliki sumberdaya ekonomi, dan pajak itu haruslah adil dari tempat ke tempat, dalam arti, hendaknya tidak ada perbedaan-perbedaan besar dan sewenang-wenang dalam beban pajak dari suatu daerah ke daerah yang lain, kecuali jika perbedaan ini mencerminkan perbedaan dalam cara menyediakan layanan masyarakat.

3. Daya Guna Ekonomi (*Economic Efficiency*)

Pajak hendaknya mendorong (atau setidaknya tidak menghambat) penggunaan sumberdaya secara berdaya guna dalam kehidupan ekonomi, mencegah jangan sampai pilihan konsumen dan pilihan produsen menjadi salah arah atau orang menjadi segan bekerja atau menabung, dan memperkecil beban lebih pajak.

4. Kemampuan melaksanakan (*Ability to Implement*)

Suatu pajak haruslah dapat dilaksanakan, dari sudut kemauan politik dan kemauan tata usaha.

5. Kecocokan sebagai Sumber Penerimaan Daerah (*Suitability as a Local Revenue Source*) ini berarti haruslah jelas kepada daerah mana suatu pajak harus dibayarkan, dan tempat memungut pajak sedapat mungkin sama dengan tempat akhir beban pajak.

2.2.2 Kebijakan

2.2.2.1 Konsep Kebijakan

Thomas Dye mengatakan bahwa:

Public policy as " what goverments do, why they do it, and what difference it makes". Harold Lasswell mengemukakan public policy as "a projected program of goals, values, and practices."

David Easton menyatakan *public policy as " the impacts of government activity"*.

Austin Ranney mengemukakan

public policy as " a selected line of action or a declaration of intent". James Anderson menyatakan public policy as " a purposive course of action followed by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern". (Lester; 2000:4).

Menurut Rohn Johson dalam sebagaimana dikutip Lukman, Kebijakan didefinisikan ;

'A high – level overall plan embracing the general goals and acceptable procedures sepicially of goverman body. A definite course or method of action selected from among alternatives and in light of given conditions to guide and determine present and future conditions.

Kebijakan merupakan pernyataan politis yang menyatakan kehendak, tujuan dan sasaran serta alasan perlunya pencapaian tujuan. Serangkaian kegiatan (course of action) dan maksud tertentu yang diikuti oleh seseorang atau satu perangkat aktor dalam mengatasi masalah mengenai satu hal (Andersen, 1979: dikutip lukman hakim)

Serangkaian instruksi dari pembuat keputusan kepada pelaksana kebijakan yang menjelaskan tujuan dan cara-cara mencapainya (Nakamura and Smallwood, 1980)

Dalam studi kebijakan publik mempelajari keputusan-keputusan pemerintah dalam mengatasi suatu masalah yang menjadi perhatian publik (knowledge about policy process)

Sedangkan dalam analisis kebijakan menguraikan penyelidikan yang menghasilkan informasi yang akurat dan berguna bagi pengambil keputusan (knowledge in the policy process).

Kebijakan pajak menurut Rosdiana merupakan kebijakan fiskal dalam arti yang sempit (2003:93). Sedangkan menurut Mansury kebijakan fiskal dalam arti yang luas adalah kebijakan untuk mempengaruhi produksi masyarakat, kesempatan kerja, dan inflasi, dengan menggunakan *instrument* pemungutan pajak dan pengeluaran belanja negara (1999:11). Pajak ditinjau dari fungsinya merupakan sumber anggaran pendapatan negara yang terpenting atau merupakan salah satu alat untuk mencapai suatu tujuan tertentu diluar bidang keuangan yang lazimnya disebut kebijaksanaan fiskal. Kata fiskal dalam hal ini menurut Soemitro digunakan dalam arti kata yang luas, yaitu segala sesuatu yang bertalian dengan keuangan negara dan bukan yang semata-mata berhubungan dengan pajak (1988:245). Kebijakan fiskal tersebut memiliki tiga tujuan utama, yaitu :

“Kebijaksanaan fiskal mempunyai tiga tujuan utama: Untuk menjamin bahwa laju pertumbuhan perekonomian yang sebenarnya menyamai laju pertumbuhan potensiil, dengan mempertahankan kesempatan kerja penuh; untuk mencapai suatu tingkat harga umum stabil yang wajar; dan untuk meningkatkan laju pertumbuhan potensiil, kalau mungkin tanpa merintangai tujuan-tujuan lain dari masyarakat yang hendak dicapai (Due,1985:349).

Dalam pengertian luas ini, Kebijakan fiskal tidak hanya menggunakan instrumen penerimaan negara atau pajak, tetapi juga menggunakan pengeluaran negara

sebagai instrumen. Kebijakan fiskal dalam pengertian sempit mengacu kepada penentuan siapa-siapa yang akan dikenakan pajak, apa yang dijadikan dasar pengenaan pajak, bagaimana menghitung besarnya pajak yang harus dibayar dan bagaimana tata cara pembayaran pajak yang terutang. Kebijakan fiskal dalam pengertian sempit ini sering disebut kebijakan perpajakan (Mansury,199:2).

2.2.2.2 Tahapan Kebijakan Publik

Menurut Jones (1999:47) yang mengutip pernyataan Larry Berman (1982), kebijakan merupakan keputusan tetap yang dicirikan oleh pelaku bersifat konsisten dan pengulangan (*repetitiveness*) tingkah laku dari mereka yang membuat dan dari mereka yang mematuhi keputusan tersebut. Menurutnya, kebijakan merupakan pedoman bagi pimpinan untuk mengambil keputusan, baik dalam memecahkan masalah-masalah yang terjadi maupun untuk mencegah timbulnya masalah. Kebijakan ini dapat dijadikan pedoman bagi tindakan pimpinan maupun bawahan pada semua tingkatan dan berbagai fungsi.

Dalam penelitian ini, kebijakan yang dimaksud adalah adalah kebijakan yang dibuat untuk memecahkan masalah-masalah publik yang disebut dengan kebijakan publik. Pengertian mengenai kebijakan publik itu sendiri seperti yang diungkapkan oleh Dye dalam Theodoulou dan Kofinis (2004:23) adalah "*public policy is whatever government choose to do or not to do*" yang terjemahannya adalah apapun pilihan pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Pengertian yang diberikan Dye menjelaskan bahwa pilihan pemerintah untuk tidak mengambil tindakan apapun atas suatu masalah publik sama pentingnya dengan pilihan pemerintah untuk melakukan suatu tindakan. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik dibuat oleh badan pemerintah dan bukan organisasi swasta, dan kebijakan publik menyangkut pilihan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh badan pemerintah.

Dunn (2000:121) mengatakan, proses kebijakan baru dimulai ketika para pelaku kebijakan mulai sadar bahwa adanya situasi permasalahan, yaitu situasi yang dirasakan adanya kesulitan atau kekecewaan dalam perumusan kebutuhan, nilai dan kesempatan. Menurutnya, proses analisis kebijakan adalah serangkaian aktivitas dalam proses kegiatan yang bersifat politis. Aktivitas politis tersebut

diartikan sebagai proses pembuatan kebijakan dan divisualisasikan sebagai serangkaian tahap yang saling tergantung, yaitu :

- a. Penyusunan Agenda
- b. Formulasi Kebijakan
- c. Adopsi Kebijakan
- d. Implementasi Kebijakan
- e. Penilaian Kebijakan.

Menurut Mustopadidjaja (2002:109) Proses formulasi kebijakan dapat dilakukan melalui tujuh tahapan sebagai berikut :

1. Pengkajian Persoalan.
Tujuannya adalah untuk menemukan dan memahami hakekat persoalan dari suatu permasalahan dan kemudian merumuskannya dalam hubungan sebab akibat.
2. Penentuan tujuan.
Adalah tahapan untuk menentukan tujuan yang hendak dicapai melalui kebijakan publik yang segera akan diformulasikan.
3. Perumusan Alternatif.
Alternatif adalah sejumlah solusi pemecahan masalah yang mungkin diaplikasikan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.
4. Penyusunan Model.
Model adalah penyederhanaan dan kenyataan persoalan yang dihadapi yang diwujudkan dalam hubungan kausal. Model dapat dibangun dalam berbagai bentuk, misalnya model skematik, model matematika, model fisik, model simbolik, dan lain-lain.
5. Penentuan kriteria.
Analisis kebijakan memerlukan kriteria yang jelas dan konsisten untuk menilai alternatif kebijakan yang ditawarkan. Kriteria yang dapat dipergunakan antara lain kriteria ekonomi, hukum, politik, teknis, administrasi, peranserta masyarakat, dan lain-lain.

6. Penilaian Alternatif.

Penilaian alternatif dilakukan dengan menggunakan kriteria dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran lebih jauh mengenai tingkat efektivitas dan kelayakan setiap alternatif dalam pencapaian tujuan.

7. Perumusan Rekomendasi.

Rekomendasi disusun berdasarkan hasil penilaian alternatif kebijakan yang diperkirakan akan dapat mencapai tujuan secara optimal dan dengan kemungkinan dampak yang sekecil-kecilnya.

Formulasi kebijakan publik adalah sebuah rangkaian proses perumusan kebijakan yang dilakukan oleh policy maker sebelum kebijakan tersebut dikeluarkan untuk diimplementasikan (Abidin, 2004:35).

2.2.2.3 Implementasi Kebijakan

James P.Lester (2000:7) mengemukakan tahapan ini sering digambarkan sebagai “*what happens after a bill becomes a law*”. Implementation process didefinisikan sebagai “a series of governmental decisions and actions directed toward putting an already decided mandate into effect”.

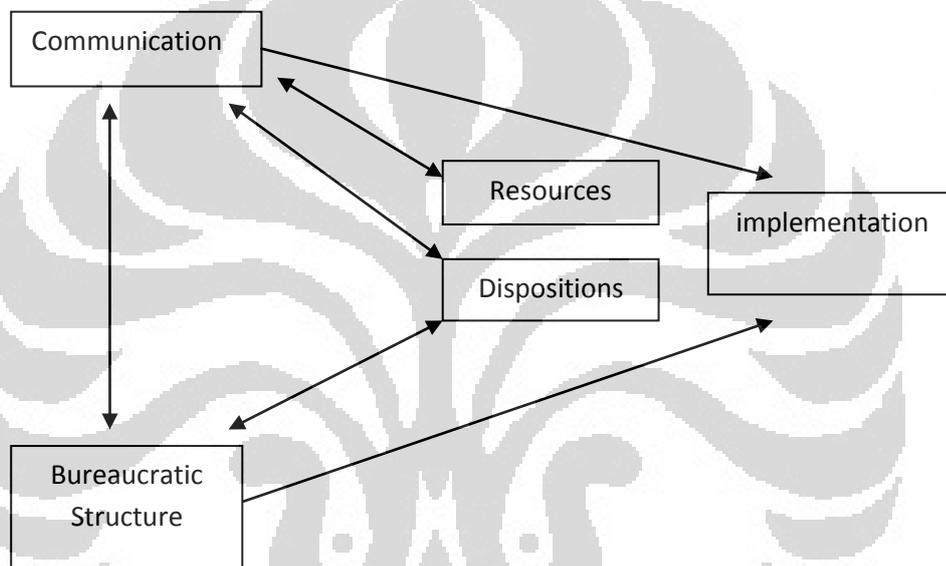
Edward III melihat implementasi kebijakan dari teropong kesuksesan implementasinya, ketika ia mencatat:

“What are the primary obstacle to successful policy implementation to answer these quistion, four critical factor or variables in implementing public policy: communication, resources, disposition, attitudes, and bureaucratic structure. Because the four factors are operating simultaneously and interacting with each other to aid or hinder policy implementation, the ideal approach would be to reflect this complexity by discussing the all at once. Yet, given our goal of increasing our understanding of policy implementation such an approach would be self-defeating. To understand we must simplify and to simplify we must break down explanations of implementation into principal components. Nevertheless, we need to remember that the implementation to every policy is a dynamic process, which involves the interaction of many variables” (Edward III, 1980:9-10)

Menurut Edward III (1980), faktor penentu kebijakan publik adalah komunikasi, sumber daya, disposisi, atau perilaku, dan struktur birokrasi. Keempat faktor itu bekerja secara simultan dan berkaitan satu sama lain guna

mencapai tujuan implementasi kebijakan. Melalui bekerjanya keempat faktor ini, pemahaman tentang implementasi kebijakan dapat diperoleh secara luas melalui penjelasan ke dalam komponen-komponen yang prinsip. Edward III melukiskan hubungan antara faktor-faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, atau perilaku, dan struktur birokrasi sebagaimana terlihat pada gambar berikut:

Gambar 2.1
Hubungan Antar Faktor Implementasi Kebijakan



Sumber: Edward III, 1980 p.148

Tentang Keempat faktor yang saling berhubungan dan berpengaruh dalam implementasi kebijakan ini:

- a) *Communication, the first requirement for effective policy implementation is that those who are to implement a decision must know that they are supposed to do.*
- b) *Resources, implementation orders may be accurately, clear, and may consistend, but if implementations lack the resources necessary to carry out policies, implementation is likely to be ineffective.*
- c) *Dispositions, if implementors are well-disposed toward a particular policy, they are more likely to carry it out as the original decision makers intended. But when implementors attitudes or perspective differ from the decision makers, the process of implementing a policy becomes infinetely more complicated.*

- d) *Bureaucratic structure, policy implementors may know what to do and have sufficient lesire and resources to do it, but they may still be hampered in implementation by the structures of the organizations in which they serve. Two prominent characteristics of bureaucracies are standard operating procedures (SOPs) and fragmentations.* (Edward III, 1980:10-12)

Secara runtut, Edward III (1980) mengarahkan pemahaman tentang faktor implementasi kebijakan dan hubungan antara faktor-faktor yang dimaksud dengan menetapkan peran masing-masing faktor. Komunikasi dibutuhkan oleh setiap pelaksana kebijakan untuk mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Sumber daya menjamin dukungan efektifitas implementasi kebijakan. Disposisi menjaga konsistensi tujuan antara apa yang ditetapkan pengambil kebijakan dan pelaksana kebijakan. Struktur birokrasi menjelaskan susunan tugas dari para pelaksana kebijakan, memecahkannya dalam rincian tugas serta menetapkan prosedur standar operasi.

Setiap kebijakan pemerintah mengandung resiko kegagalan yang tinggi. Ada dua kategori pengertian kegagalan kebijakan sebagaimana diungkap oleh Hogwood dan Gunn (1986) yaitu *non implementation* atau tidak diimplementasikan dan kategori *unsuccessful implementation* atau implementasi yang tidak berhasil. *Non Implementation* berarti suatu kebijakan tidak dilaksanakan sesuai rencana, mungkin karena pihak yang terlibat dalam pelaksanaannya tidak mau bekerja sama atau telah bekerja sama tetapi tidak efisien, bekerja setengah hati atau tidak menguasai permasalahan. *Unsuccessful implementation* atau implementasi yang tidak berhasil biasanya terjadi manakala suatu kebijakan telah dilaksanakan sesuai rencana namun mengingat kondisi eksternal ternyata tidak menguntungkan, kebijakan tersebut tidak berhasil dalam mewujudkan dampak atau hasil akhir yang dikehendaki. Biasanya kebijakan yang memiliki resiko gagal menurut Wahab (1997:62) disebabkan oleh faktor *bad execution* atau pelaksanaannya yang jelek dan faktor *bad policy* atau kebijakannya sendiri memang jelek atau *bad luck*, kebijakan tersebut memang bernasib jelek (Sumaryadi:84).

2.2.3 Administrasi Pajak

Dalam sistem perpajakan self assessment, administrasi pajak memiliki dua fungsi utama yang berhubungan dengan wajib pajak, yaitu fungsi pelayanan dan fungsi pengawasan. Fungsi pelayanan merupakan fungsi administrasi pajak dalam rangka memberikan pelayanan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak dapat memenuhi hak dan menjalankan kewajiban perpajakannya. Bentuk pelayanan yang diberikan antara lain pelayanan pendaftaran diri, pengukuhan PKP, penyediaan formulir pajak dan pelayanan penerimaan pelaporan pajak. Termasuk kegiatan pelayanan adalah kegiatan penyuluhan, sosialisasi dan konsultasi perpajakan, serta pembinaan atau asistensi wajib pajak.

Fungsi pengawasan merupakan wujud kegiatan *law enforcement*, yaitu penegakan hukum pajak dalam rangka memaksa wajib pajak memenuhi segala kewajiban perpajakannya. Fungsi pengawasan terdiri dari fungsi pemeriksaan, penyidikan, penagihan pajak. (Gatot, 2005, p. 199).

Selanjutnya dikatakan oleh Pandiangan (Pandiangan, 2008, p.16) administrasi perpajakan dapat diartikan dalam arti luas dan dalam arti sempit. Dalam arti sempit, administrasi perpajakan merupakan penatausahaan dan pelayanan atas hak-hak dan kewajiban pembayar pajak, baik penata usahaan dan pelayanan yang dilakukan di kantor pajak maupun tempat wajib pajak. Sedangkan dalam arti luas, administrasi perpajakan dipandang sebagai fungsi, sistem dan lembaga.

Sebagai fungsi, administrasi perpajakan meliputi fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian perpajakan. Sebagai sistem merupakan seperangkat unsur subsistem yaitu peraturan perundangan, sarana dan prasarana, dan wajib pajak yang saling berkaitan secara bersama-sama menjalankan fungsi dan tugasnya untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan sebagai lembaga, administrasi perpajakan merupakan institusi yang mengelola sistem dan melaksanakan proses perpajakan.

2.2.4 Organisasi

Dalam literatur Organisasi terdapat banyak perbedaan mengenai pengertian tentang Organisasi, oleh sebab itu diambil pengertian tentang Organisasi dari pemikiran Wexley dan Yukl, 1983 sebagai berikut :

Organisasi adalah suatu pola kerjasama antara orang – orang yang terlibat dalam kegiatan- kegiatan yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu (Kasim, 1993 : 1), dari pengertian di atas, maka didalam suatu Organisasi terdapat unsur- unsur sebagai berikut : adanya sekelompok manusia, mempunyai pola tertentu di dalam bekerjasama, saling berinteraksi dalam kegiatan - kegiatan yang saling berhubungan, dan sebagai suatu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu.

2.2.5 Pelayanan

Kegiatan pelayanan merupakan *moment* dimana ketika terjadi “sesuatu” yang disampaikan, disajikan, atau dilakukan oleh yang melayani kepada pihak yang dilayani. “Sesuatu” ini disebut pelayanan. Secara logis pelayanan dapat berbentuk barang (*tangible*) maupun berupa barang yang tidak nyata (*intangible*). Pelayanan dapat pula berupa jasa, ketika pihak yang melayani perlu memanfaatkan keahlian atau keterampilan tertentu agar dapat memenuhi kebutuhan para pihak yang dilayani. Berdasarkan keahlian dan keterampilan tersebut pihak yang melayani memiliki posisi atau nilai tertentu sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan dari pihak yang dilayani (Djumana,1994:104).

Menurut B. Boediono bentuk dan sifat dalam meningkatkan pelayanan yang prima atau dengan kata lain pelayanan yang bermutu harus mengandung sendi-sendi yaitu : kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu.

1. Sederhana

Pelayanan umum dikatakan baik atau prima apabila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya, persyaratan yang harus dipenuhi pelanggan mudah dipenuhi, tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempitan, dan seterusnya.

2. Terbuka

Keinginan pelanggan adalah dilayani secara jujur. Oleh sebab itu, aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan yang sejujur jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau dalam norma, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari pelanggan.

3. Lancar

Untuk menjadi lancar, diperlukan prosedur yang tidak berbelit-belit dan aparaturnya pemberi pelayanan harus ikhlas melakukan pelayanan sepenuh hati dengan berani menghadapi tantangan dalam diri sendiri. Di samping itu, diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan *output*.

4. Tepat

Dimaksudkan arahnya tepat, atau tepat sasaran, atau persis dalam arti tidak lebih dan tidak kurang, atau tepat waktu, atau tepat jawabannya, atau tepat dalam memenuhi janji, dan seterusnya. Oleh karena itu, harus ditunjang dengan prosedur yang sederhana, sasaran yang memadai, dan komunikatif yang efektif.

5. Lengkap

Dapat diartikan tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan. Sekali pelanggan mengurus, tidak perlu lagi menyempurnakan kebutuhan ke pihak lain, Namun hal ini tidak menjamin terjadinya pelayanan umum yang prima apabila tidak didukung sumber daya manusia dan sarana yang tersedia.

6. Wajar

Pelayanan umum yang wajar artinya tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan pelanggan. Pelayanan yang biasa sebagaimana perlunya, tidak dibuat-buat.

7. Terjangkau

Dalam menetapkan tarif pelayanan umum harus memperhatikan beberapa unsur, yaitu tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat, nilai barang dan jasa dari hasil pelayanan umum, terhadap jenis pelayanan umum yang memerlukan penelitian, maka biayanya harus jelas rinciannya.

Berkaitan dengan pelayanan yang baik atau prima, menurut Tjiptono ada empat unsur pokok dalam konsep tersebut yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi (Tjiptono, 1996:58).

2.2.6 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor adalah salah satu jenis pajak daerah (Nurmantu, 2003,:61), dan Pajak Kendaraan Bermotor termasuk pajak propinsi (Kurniawan dan

Purwanto, 2006:53). Pertama kali jenis pajak untuk kendaraan bermotor lahir adalah saat diadakannya Pajak Rumah Tangga, dua diantaranya adalah mengenai jumlah dan macam sepeda motor serta jumlah dan macam mobil. Akan tetapi sejak Ordonasi Pajak Kendaraan Bermotor 1934 diundangkan, maka hampir semua objek atas kendaraan bermotor yang ada diambil alih oleh Ordonasi Pajak Kendaraan Bermotor (Samudra, 1995:147-148).

Pembahasan mengenai aspek Pajak Kendaraan Bermotor maka tidak akan terlepas dari berbagai macam aktivitas yang terdapat pada kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor dan jalan raya merupakan satu kesatuan yang tidak dapat terpisahkan. Masyarakat menggunakan kendaraan bermotor sebagai sarana mobilisasi kegiatan sehari-hari. Dalam penggunaan kendaraan bermotor tersebut diperlukan sarana penunjang berupa jalan raya. Berdasarkan hal tersebut maka cukup wajar apabila masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor dibebankan secara wajib dari segi materil oleh pemerintah sehingga alokasi pembeban tersebut dapat digunakan untuk pembangunan, pengembangan, dan pemeliharaan jalan raya.

Menurut Cauley (1960:90) sebagai mana dikutip oleh Azhari jenis kendaraan bermotor jika dilihat dari sifatnya dapat digolongkan sebagai berikut:

1. *Motor Fuels Tax*: pajak atas bahan bakar kendaraan bermotor
2. *Motor Vehicle Tax*: pajak lisensi atas kendaraan bermotor
3. *License Tax* : pajak atas surat izin mengemudi
4. *Motor Purchase Tax* : pajak pembelian atas kendaraan bermotor

Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dapat dilihat dari dua sisi pendekatan seperti yang dikatakan oleh Siregar (1981:52) yaitu:

1. Pendekatan *Benefits Received*

Dalam pendekatan ini, pemakai jalan atau pemilik kendaraan bermotor dikenakan pajak sebanding dengan manfaat yang diterima. Pajaknya sama dengan biaya *congesti*. Pendekatan ini dipakai untuk kebijaksanaan dalam merangsang pertumbuhan ekonomi. Kendaraan komersil yang penting peranannya dalam melancarkan arus barang atau penumpang diberi keringanan pajak, sedangkan kendaraan sedan mewah yang pemiliknya sangat mampu membayar dikenakan pajak yang tinggi.

2. Pendekatan *The Cost of Service*

Yaitu besarnya pajak sebanding dengan biaya yang ditimbulkan oleh pemakai jalan. Karena itu pajak untuk kendaraan bermotor truk dan bus akan lebih besar dibandingkan dengan pajak kendaraan bermotor untuk sedan. Sebab truk dan bus dapat menimbulkan kerusakan yang lebih besar terhadap jalan raya yang mengakibatkan biaya pemeliharaan jalan yang ditimbulkan akan lebih besar pula.

Sedangkan teori untuk dasar pengenaan terhadap kendaraan bermotor menurut Schult dan Lowell (1965) dapat ditentukan sebagai berikut:

1. *Gross Weight / Net Weight* (berat kotor / berat bersih kendaraan bermotor)

Dasar pengenaan pajak terhadap berat kotor atau bersih kendaraan bermotor disebabkan karena semakin berat suatu kendaraan maka akan semakin besar pula kerusakan yang ditimbulkan di jalan.

2. *Horse Power* (kekuatan mesin)

Kriteria kekuatan mesin disebabkan oleh kapasitas silindernya, semakin besar kapasitas silinder suatu kendaraan maka semakin besar pula pajaknya.

3. *Ownership* (kepemilikan)

Kriteria ini berhubungan dengan status kepemilikan kendaraan yaitu apakah milik pribadi atau milik badan dan yang sebanding dengan itu. Jadi, pajak pembeli kendaraan dibedakan atas dua jenis, yaitu untuk kendaraan umum dan kendaraan bermotor pribadi. Untuk kendaraan umum pajaknya lebih rendah dibandingkan dengan kendaraan pribadi.

4. *Seat capacity* (kapasitas tempat duduk)

Berkaitan dengan sedikit atau banyaknya tempat duduk dikendaraan tersebut, besarnya pajak ikut diperhitungkan.

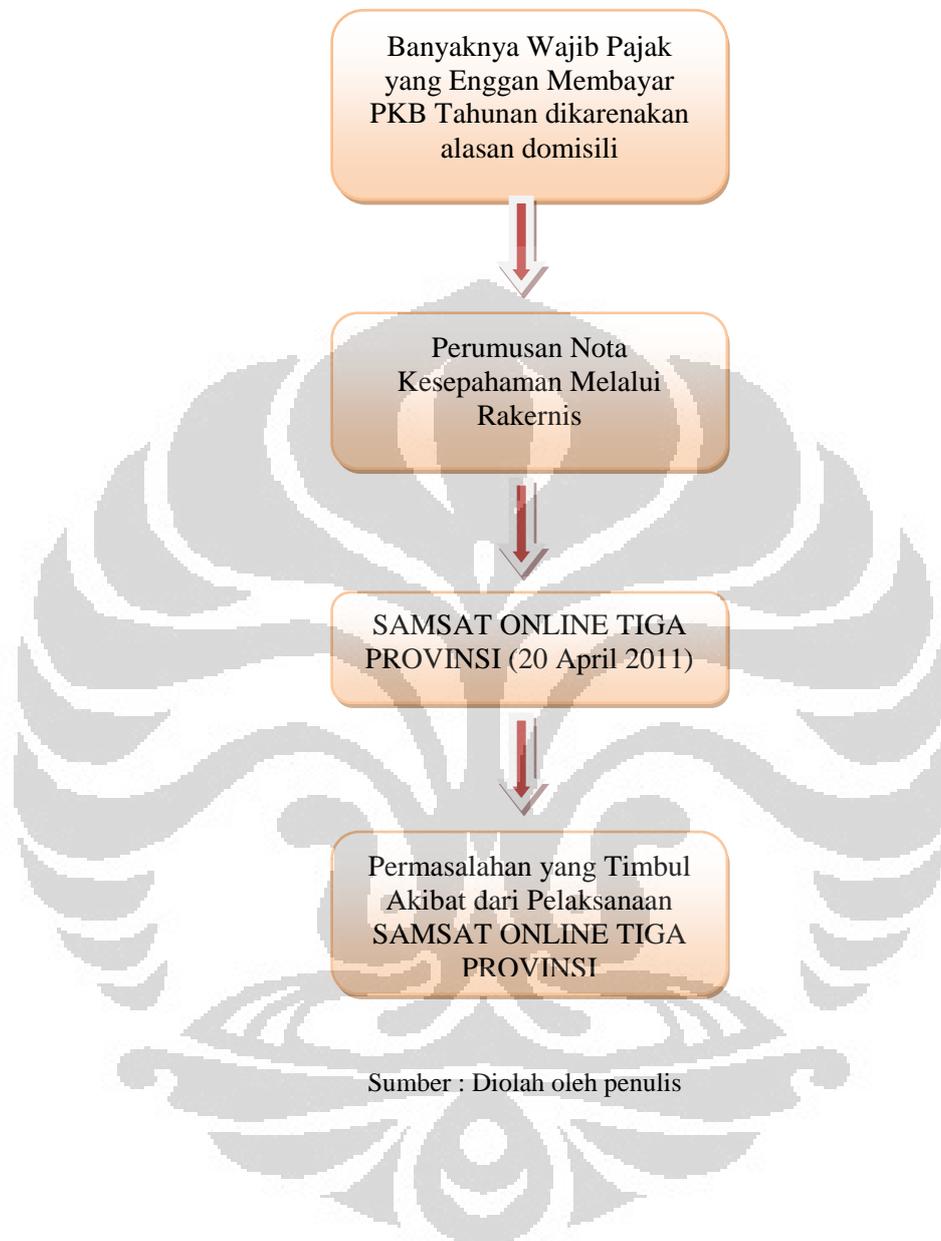
5. *Type* (jenis kendaraan)

Berkaitan dengan jenis kendaraan tersebut apakah jenis sedan, truk, bus, atau kendaraan roda dua dan tiga dan seterusnya (Samudra, 2005:145-146)

Saat ini di Indonesia khususnya di daerah penarikan sumber daya ekonomi melalui pajak daerah dilakukan dengan aturan yang jelas yaitu peraturan – peraturan daerah dan diterapkan sebagai salah satu sumber penerimaan daerah (Siahaan, 2005: 5).

2.3 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran



Sumber : Diolah oleh penulis

BAB 3

METODE PENELITIAN

Metode di dalam penelitian merupakan hal mutlak, karena didalamnya terdapat teknik penelitian dan pengumpulan data yang menjadi indikator berhasil tidaknya penelitian. Pemilihan metode yang tepat dan sesuai dengan jenis penelitian akan menjadikan hasil penelitian lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian memiliki kedudukan yang signifikan dalam perkembangan suatu ilmu pengetahuan. Penelitian sosial diperlukan untuk memahami berbagai gejala atau realitas sosial. Seperti yang kita ketahui, ilmu-ilmu sosial yang ada saat ini merupakan hasil perkembangan dari penelitian yang telah dilakukan. Namun suatu realitas sosial akan menghasilkan suatu pemahaman yang berbeda karena dipengaruhi oleh perbedaan cara pandang dan asumsi yang digunakan oleh peneliti. Dengan kata lain perbedaan cara pandang berimplikasi pada pilihan metodologi yang tercermin dalam tujuan penelitian, penggunaan kerangka teori, metode penelitian dan analisis data. Konsekuensinya, pilihan ini akan berimplikasi pula pada kesimpulan atau realitas sosial yang diteliti.

3.1 Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Creswell dalam bukunya menjelaskan mengenai pendekatan kualitatif:

“a qualitative approach is one in which the inquirer often makes knowledge claims based primarily on constructivist perspectives (i.e., the multiple meanings of individual experiences, meaning socially and historically constructed, with an intent of developing a theory or pattern) or advocacy or participatory perspectives (i.e., political, issue-oriented, collaborative, or change oriented) or both. It also uses strategies of inquiry such as narratives, phenomenologies, ethnographies, grounded theory studies, or case studies. The researcher collect open-ended, emerging data with the primary intent of developing themes from the data (Cresswell, 1994:18).

Pendekatan kualitatif adalah suatu penelitian yang senantiasa meneliti pengetahuan terutama didasarkan pada perspektif konstruktif (yakni, beberapa makna eksperimen individu, makna sosial dan historis dibangun, dengan maksud untuk mengembangkan teori atau pola) atau advokasi atau perspektif partisipatif

(yaitu, politik, isu berorientasi, kolaboratif, atau mengubah berorientasi) atau keduanya. Kualitatif juga menggunakan strategi penyelidikan seperti narasi, fenomenologi, etnografi, penelitian grounded teori, atau studi kasus. Peneliti mengumpulkan terbuka, data muncul dengan tujuan utama mengembangkan tema dari data yang didapatkan. Oleh karena itu, dapat disintesis bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata – kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong,2004:26).

3.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan kualitatif disebut *verstehen* (pemahaman mendalam) karena mempertanyakan makna suatu objek secara mendalam dan tuntas (Irawan,2006, :4). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif karena peneliti ingin mengemukakan penelitian yang lebih mendalam mengenai suatu proses yang terjadi. Penelitian kualitatif lebih banyak mementingkan segi proses daripada hasil (Moleong,20:11) Hal ini disebabkan hubungan bagian – bagian yang akan diteliti akan jauh lebih jelas apabila diamati dalam proses.

Pilihan pendekatan kualitatif dimaksudkan agar penelitian ini dapat memberikan penjelasan dan pemahaman yang menyeluruh atas evaluasi penyuluhan oleh Direktorat Jendral Pajak sebagai bentuk upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3.3 Jenis Penelitian

1. Jenis Penelitian Berdasarkan Tujuan

Berdasarkan tujuannya, penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berisi kutipan – kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya (Moleong,2004:11). Tujuan penelitian deskriptif adalah menyajikan gambaran yang lengkap mengenai setting sosial dan

hubungan – hubungan yang terdapat dalam penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi SAMSAT On-Line Tiga Provinsi beserta permasalahannya.

2. Jenis Penelitian Berdasarkan Manfaat

Berdasarkan manfaatnya penelitian ini tergolong penelitian murni. Penelitian murni menjelaskan pengetahuan yang amat mendasar mengenai dunia sosial. Penelitian ini mendukung teori yang menjelaskan bagaimana dunia sosial, apa yang menyebabkan sebuah peristiwa terjadi.

Hal ini juga didasarkan karena penelitian ini memenuhi karakteristik penelitian murni, yaitu (Creswell,1994:25):

- a. *Research problems and subjects are selected with great deal of freedom.*
- b. *Research is judged by absolute norm of scientific rigor, and the highest standards of scholarship are sought.*
- c. *The diving goal is to contribute to basic, theoretical knowledge.*

Penelitian murni menjadi sumber gagasan dan pemikiran mengenai dunia sosial Penelitian murni lebih banyak digunakan dalam lingkungan akademik dan biasanya dilakukan dalam kerangka pengembangan ilmu pengetahuan.

3. Jenis Penelitian Secara Waktu

Penelitian ini tergolong *cross sectional*. Hal ini sejalan dengan ungkapan Babbie yang menyatakan mengenai *cross sectional studies* seperti berikut:

“Many Research Projects are designed to study some phenomena by taking a cross section of it at one time analyzing that cross section carefully. Exploratory and descriptive studies are often cross-sectional”(Babbie,1986:80).

Banyak penelitian dirancang untuk mempelajari beberapa fenomena pada beberapa bagian saja dimana untuk menganalisis bagian tersebut dibuat hati-hati. Eksplorasi dan dekriptif sering disebut *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu tertentu yaitu September – Desember 2011.

4. Jenis Penelitian Berdasarkan Teknik Pengumpulan Data, terbagi dalam :

a. Studi Lapangan

Dalam studi lapangan, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui wawancara. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu.

Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2004:186). Wawancara dilakukan dengan informan dimana peneliti memiliki sejumlah pertanyaan dengan tujuan untuk mendapatkan keterangan mengenai permasalahan yang diangkat.

b. Studi Literatur

Studi ini dilakukan dengan mengumpulkan dan mempelajari data serta informasi yang didapat dari laporan serta dokumen, penelitian – penelitian terdahulu mengenai buku – buku, peraturan perundang – undangan, jurnal, dan sumber literatur lainnya. Dalam bukunya, Creswell menjelaskan tentang tiga macam penggunaan literatur dalam penelitian kualitatif, yaitu :

1. Literatur digunakan untuk menggambarkan permasalahan pada permulaan suatu pembelajaran atau,
2. Literatur disajikan dalam seksi yang berbeda dengan mengulang kembali literatur sebelumnya atau
3. Literatur disajikan pada akhir pembelajaran, dan dijadikan dasar untuk perbandingan dalam penjelasan dan penelitian kualitatif (Creswell,1994:56).

Literatur dalam penelitian ini ditunjukkan agar konsep – konsep yang relevan terhadap topik penelitian dapat dipahami sebagai pengantar sekaligus menjadi salah satu alat bantu dalam melakukan analisis yang disajikan pada bab berikutnya.

5. Jenis Penelitian Terhadap Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif di dapatkan berdasarkan wawancara, dan catatan lapangan. Data kuantitatif didapatkan berdasarkan laporan rincian kegiatan dan data statistik. Menurut Bogdan dan Biklen yang dikutip Irawan (2006:73) dalam bukunya definisi analisis data adalah:

“Analisis data adalah proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip interview, catatan lapangan, dan bahan – bahan lain yang Anda dapatkan, yang kesemuanya itu Anda kumpulkan untuk meningkatkan pemahaman Anda terhadap suatu fenomena dan membantu Anda kepada orang lain.”

Berdasarkan teknik analisis data, jenis data yang akan dikumpulkan dapat bersifat kualitatif berupa wawancara dan dokumen yang terkait, serta kuantitatif yaitu grafik statistik. Dokumen tersebut terkait dengan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi baik secara langsung maupun tidak langsung. Data primer ini merupakan data internal Kantor Dinas Pelayanan Pajak Jakarta. Sedangkan data sekunder diperoleh dari buku – buku atau literatur atau data kepustakaan, dan lain-lain produk hukum yang ada hubungannya dengan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi.

3.4 Metode dan Strategi Penelitian

Metode penelitian merupakan penjelasan secara teknis mengenai metode yang digunakan dalam suatu penelitian. Penelitian yang bersifat deskriptif dapat digunakan seandainya telah terdapat informasi atau data mengenai suatu permasalahan atau suatu keadaan akan tetapi informasi tersebut belum cukup terperinci, maka peneliti mengadakan penelitian untuk memperinci informasi yang tersedia. Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan cara:

a. **Metode Wawancara**

Peneliti melakukan wawancara dengan para informan yang menguasai permasalahan atau aktif terlibat dalam permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian.

b. **Metode Kajian Kepustakaan**

Peneliti mencari informasi dari berbagai sumber kepustakaan baik buku, majalah, surat kabar ataupun web site yang terkait dengan permasalahan penelitian

Sedangkan jenis data yang digunakan oleh peneliti adalah :

a. **Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung melalui wawancara mendalam dengan informan. Dalam melakukan wawancara peneliti dibantu dengan alat bantu wawancara yaitu pedoman wawancara.

b. **Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari dokumen yang telah ada. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh melalui studi dokumen dan literatur.

3.5 Narasumber

Narasumber atau Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi latar penelitian. Menurut Bogdan dan Biklen (Moleong,2004:90) pemanfaatan informan dalam penelitian bertujuan agar dalam waktu relatif singkat banyak informasi yang terjangkau. Sebagai internal sampling, informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya.

Berdasarkan kategori narasumber atau informan yang dikemukakan oleh Neuman, maka yang dijadikan narasumber atau informan dalam penelitian ini adalah :

a. Pihak Dinas Pelayanan Pajak DKI Jakarta :

Wawancara dengan pihak Dinas Pelayanan Pajak sebagai salah satu pihak yang kompeten di bidang perpajakan sekaligus pengamat perpajakan dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran atau pandangan pemungutan PKB secara On-line sistem, serta sebagai pihak pembuat kebijakan atau peraturan perundang-undangan mengenai PKB dan Nota Kesepahaman SAMSAT On-Line Tiga Provinsi di DKI Jakarta, yaitu Suripno (Kepala Seksi Peraturan dan Penyuluhan Pajak Daerah), dan Posman Sitorus (Kepala Bidang Informasi Pajak Daerah)

b. Pihak Kepolisian SAMSAT Jakarta Selatan

Wawancara mengenai kebijakan serta pelaksanaan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi sebagai salah satu pihak pelaksana SAMSAT On-Line. Informasi yang ingin diperoleh mengenai pelaksanaan SAMSAT On-Line khususnya pada SAMSAT Jakarta Selatan, yaitu : Bapak Wahyono selaku PAMIN PU Samsat Jakarta Selatan, Briptu Ibnu Widiyantoro selaku Staff Admin Tata Usaha Samsat Jakarta Selatan, dan Bapak Puji Setiawan Staff Admin STNK Samsat Jakarta Selatan.

c. Pihak SAMSAT Online Tiga Provinsi

Wawancara mengenai pelaksanaan samsat online diharapkan dapat memperoleh informasi mengenai pelaksanaan SAMSAT On-Line di Loket Banten, yaitu dengan Ibu Nita Arunia selaku Pegawai Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Banten

d. Pihak Kementerian Dalam Negeri

Wawancara mengenai kebijakan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi, beserta hambatan dan implikasinya, sedangkan Informasi yang ingin diperoleh mengenai kontribusi pihak Kementerian Dalam Negeri mengenai pembuatan Nota Kesepahaman SAMSAT On-Line Tiga Provinsi, yaitu Hani Rustam (Direktur Pendapatan Daerah dan Investasi Daerah).

e. Pihak Kementerian Keuangan

Wawancara mengenai PKB beserta implikasinya, sedangkan Informasi yang ingin diperoleh mengenai kontribusi pihak kementerian mengenai Nota Kesepahaman SAMSAT On-Line Tiga Provinsi, yaitu Anwar Syahdat, SH, ME (Kepala Bidang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)

f. Akademisi Perpajakan:

Wawancara dengan Akademisi Perpajakan sebagai ahli di bidang kebijakan dan perpajakan untuk meminta pandangan mengenai pemungutan PKB secara On-Line sistem, yaitu Dr. Mafud Sidik

a. Wajib Pajak PKB

Wawancara mengenai seberapa besar pengetahuan mereka mengenai SAMSAT On-Line Tiga Provinsi, yaitu Reha Mauren, Fajar Gumelar, Ahmad Munandar, Beniadi Setiawan, dan Danus Wahyu Wicaksono diharapkan dapat mewakili wajib pajak PKB yang mengetahui SAMSAT On-Line Tiga Provinsi.

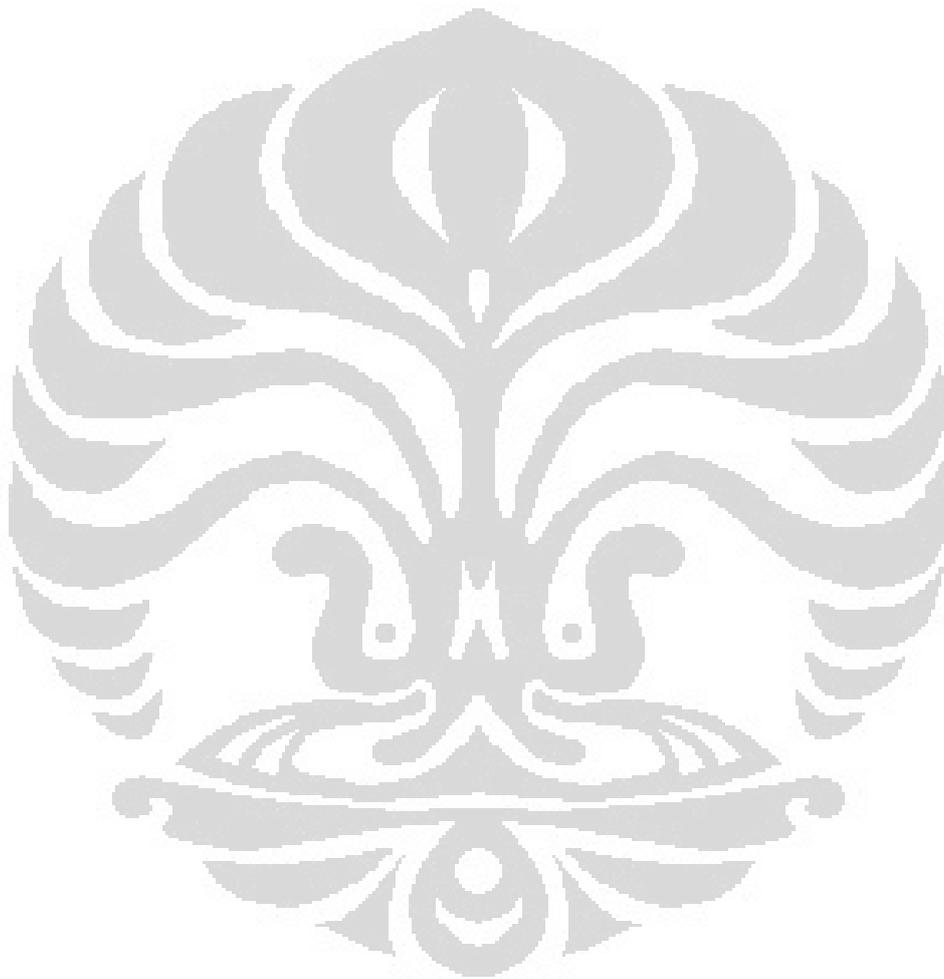
3.6 Site Penelitian

Dalam penelitian ini, tidak ada satu *site* khusus tempat peneliti melakukan penelitiannya karena pengambilan data tidak dilakukan hanya di satu tempat, sehingga yang menjadi *site* dilakukannya penelitian ini, antara lain :

- a. Dinas Pelayanan Pajak DKI Jakarta
- b. SAMSAT Kota Jakarta Selatan
- c. Gerai Samsat Online Tiga Provinsi

3.7 Batasan Penelitian

Batasan penelitian pada penelitian ini, hanya sebatas untuk mengetahui alasan dimunculkanya SAMSAT On-Line Tiga Provinsi, serta bagaimana pelaksanaan SAMSAT Online Tiga Provinsi tersebut khususnya pada samsat Jakarta selatan.



BAB 4
GAMBARAN UMUM PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN SISTEM
ADMINISTRASI MANUNGGAL DIBAWAH SATU ATAP JAKARTA
SELATAN

4.1 Pajak Kendaraan Bermotor

4.1.1 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor

Undang-undang, Peraturan Pemerintah, serta Peraturan Daerah yang menjadi dasar hukum dalam pengenaan pajak atas kendaraan bermotor di DKI Jakarta antara lain :

- a. Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah.
- b. Undang-undang No. 18 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor
- c. Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah.
- d. Peraturan Daerah DKI Jakarta No. 1 Tahun 1998 tentang Pajak Kendaraan Bermotor.
- e. Peraturan Daerah DKI Jakarta No. 4 tahun 2003 tentang Pajak Kendaraan Bermotor.
- f. Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 1995 tentang Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
- g. Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 10 Tahun 2001 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
- h. Surat Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 150 Tahun 2002 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
- i. Surat Keputusan Gubernur DKI Jakarta No. 26 Tahun 1999 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta.
- j. Peraturan Gubernur Provinsi DKI No. 30 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan PKB dan BBNKB
- k. Peraturan Gubernur Provinsi DKI No. 140 Tahun 2010 Tentang Penghitungan DPP PKB dan BBNKB Tahun 2010.

1. Nota Kesepahaman Tiga Provinsi Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Online di Samsat Wilayah Provinsi DKI Jakarta, Provinsi Jawa Barat dan Provinsi Banten.

4.1.2 Subjek, Objek, dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah Pasal 3, yang dimaksud dengan subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Sedangkan yang dimaksud dengan objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor tidak termasuk kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan alat-alat berat dan alat-alat besar seperti *bulldozer*, *excavator*, *loader*, dan lain.lain yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang dan atau barang di jalan umum. Yang dikecualikan dari objek pajak yaitu kendaraan bermotor yang dimiliki atau dikuasai oleh :

1. Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
2. Kedutaan, Konsulat, perwakilan negara asing, dan perwakilan lembaga-lembaga internasional dengan asas timbal balik sebagaimana berlaku untuk pajak negara.
3. Pabrikan atau importer yang semata-mata tersedia untuk dipamerkan atau dijual.
4. Subjek pajak lainnya yang diatur dengan peraturan daerah.

Wajib Pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor tersebut. Kepemilikan kendaraan bermotor adalah kepemilikan sepenuhnya kendaraan bermotor atas nama orang pribadi atau badan sesuai dengan nama, alamat yang tercantum dalam Kartu Tanda Penduduk atau identitas diri lainnya yang sah. Sedangkan menguasai mengandung arti penguasaan kendaraan bermotor yang melebihi dua belas bulan dianggap sebagai penyerahan, kecuali apabila penguasaan itu karena perjanjian sewa yang termasuk leasing. Kewajiban pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor terletak pada orang pribadi yang bersangkutan atau kuasa atau ahli warisnya dan apabila wajib pajaknya berupa badan maka yang bertanggung jawab adalah pengurus atau kuasanya.

4.1.3 Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

Nilai jual kendaraan bermotor diperoleh berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor. Namun apabila harga pasaran umum atas kendaraan bermotor tersebut tidak diketahui, penentuan nilai jual kendaraan bermotor mempertimbangkan faktor-faktor berikut :

1. Isi silinder dan atau satuan daya
2. Penggunaan kendaraan bermotor
3. Jenis kendaraan bermotor
4. Merek kendaraan bermotor
5. Tahun pembuatan kendaraan bermotor
6. Berat total kendaraan bermotor dan banyaknya penumpang yang diizinkan
7. Dokumen impor untuk jenis kendaraan bermotor tertentu

Sedangkan yang dimaksud dengan bobot adalah daya berat atau daya angkut kendaraan bermotor yang diukur berdasarkan faktor-faktor berikut ini:

1. Tekanan gandar
2. Jenis bahan bakar kendaraan bermotor
3. Jenis, penggunaan, tahun pembuatan, dan ciri-ciri mesin dari kendaraan bermotor

Adapun nilai jual kendaraan bermotor dan bobot tersebut didasarkan kepada Keputusan Gubernur Kepala Daerah dengan berpedoman kepada tabel yang ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri , tetapi apabila dasar pengenaan pajak tersebut belum tercantum didalam tabel maka dasar pengenaan pajak diatur dengan Keputusan Gubernur Kepala Daerah yang kemudian dilaporkan kepada Menteri Dalam Negeri.

4.1.4 Tarif dan Cara Penghitungan Pajak Kendaraan Bermotor

Besarnya pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar dihitung dengan cara mengalikan tarif sebesar 1,5% dengan dasar pengenaan pajak. Tarif sebesar 1,5% tersebut sesuai dengan Undang-undang Nomor 18 Tahun 1997 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang 34 Tahun 2000 yang menentukan bahwa tarif pajak kendaraan bermotor maksimal sebesar 5%. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2003 menetapkan tarif untuk pajak kendaraan bermotor bukan

umum adalah sebesar 1,5%, untuk kendaraan bermotor umum adalah sebesar 1%, sedangkan untuk kendaraan bermotor alat-alat berat besar adalah sebesar 0,5%. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah menerapkan PKB secara progresif sejak 1 Januari 2011 berlandaskan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. PKB progresif berlaku untuk kendaraan kedua dan seterusnya. Tarif pajak yang berlaku untuk kendaraan pertama adalah 1,5 % kendaraan kedua 2 %, kendaraan ketiga 2,5 %, dan kendaraan keempat dan seterusnya 4 %.

Selain tarif pajak yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat pula tambahan tarif pajak yang berlaku pada kondisi-kondisi tertentu. Tambahan tarif pajak untuk truk gandengan, bak terbuka, bak tertutup, dan tanki, untuk 2 (dua) sumbu ditambah Rp. 200.000,- dan untuk 3 (tiga) sumbu atau lebih ditambah Rp. 150.000. Sedangkan untuk kereta gandeng trailer dan semi trailer 2 (dua) sumbu ditambah Rp. 400.000,- dan untuk 3 (tiga) sumbu atau lebih ditambah Rp. 200.000,-. Kendaraan bermotor yang mengalami perubahan, tarifnya ditetapkan berdasarkan tahun pembuatan *chasis* dengan isi silinder mesin pengganti. Sedangkan tarif kendaraan bermotor truk dengan sumbu roda tiga atau lebih dikenakan tarif satu kelas lebih rendah dari tarif yang berlaku menurut ukuran mesinnya (isi silinder).

4.1.5 Masa Pajak, Saat Terutang Pajak, dan Pemberitahuan Pajak

Pajak Kendaraan Bermotor dibayar sekaligus dimuka, sedangkan untuk masa Pajak Kendaraan Bermotor adalah dua belas bulan berturut-turut yang merupakan tahun pajak dimulai pada saat pendaftaran kendaraan bermotor, untuk bagian bulan yang melebihi lima belas hari dihitung satu bulan penuh. Kewajiban pajak yang berakhir sebelum dua belas bulan, besarnya pajak yang terutang dihitung berdasarkan jumlah bulan yang berjalan.

Saat terutangnya Pajak Kendaraan Bermotor adalah pada saat kendaraan bermotor tersebut dimiliki berdasarkan faktur atau dokumen lain yang dipersamakan. Setiap wajib pajak diwajibkan untuk mengisi Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) dengan jelas, benar, lengkap dan ditandatangani oleh

wajib pajak atau kuasanya. Di dalam SPTPD tersebut minimal memuat keterangan mengenai :

- a. Nama, Nomor Induk Kependudukan (NIK), dan alamat lengkap serta kode wilayah pemilik kendaraan bermotor.
- b. Tanggal kendaraan bermotor tersebut dimiliki
- c. Jenis, merek atau tipe, isi silinder, *horse power*, tahun pembuatan, warna, nomor rangka dan nomor mesin.
- d. Gandengan dan jumlah sumbu

SPTPD tersebut harus disampaikan dalam waktu 14 hari semenjak tanggal kepemilikan atau tanggal berakhirnya masa pajak untuk kendaraan baru, dan 30 hari sejak tanggal fiskal antar daerah bagi kendaraan bermotor yang pindah dari luar daerah . Apabila terjadi perubahan terhadap kendaraan bermotor yang dimiliki, maka perubahan tersebut harus dilaporkan dengan menggunakan SPTPD dalam jangka waktu 14 hari sejak selesainya perubahan. Keterlambatan penyampaian SPTPD dikenakan tambahan 25% dari pokok pajak.

4.2 Sejarah Terbentuknya SAMSAT

Berawal dari adanya pungutan Pajak Kendaraan Bermotor sejak tahun 1934, dimana sistem pemungutannya telah beberapa kali mengalami perubahan sampai pada akhirnya sejak tahun 1974 mulai dirintis untuk diberlakukan sistem pemungutan yang disebut sebagai Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT).

Dalam rangka mendekati pelayanan kepada masyarakat, pernah dilakukan sistem pemungutan SW3PD dengan menempatkan petugas pajak, petugas asuransi dan petugas bendahara/kas daerah pada seksi-seksi polisi (Seksi I s/d VIII) yang berada di daerah Tanjung Priok, Glodok, Pasar Baru, Jatibaru, Menteng (Jl. Gresik), Kramat, Jatinegara, dan Kebayoran Baru yang dari sudut pelayanan hal ini dapat diterima oleh masyarakat. Sedangkan dari sudut pengamanan terdapat kelemahan, dimana pembayaran tidak dilengkapi dengan kas register (secara manual) dan sebagai bukti pembayarannya mempergunakan nota biasa (struk), sehingga sangat riskan terhadap pemalsuan pembayaran.

Pada tahun 1974, mulai dirintis kerjasama antara Pemda DKI Jakarta, Kepolisian RI, dan PT Asuransi Jasa Raharja dalam rangka pengelolaan kendaraan bermotor secara terpadu dibidang pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Nomor Kendaraan, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Sebagai upaya merealisasikan kerjasama tersebut, Pemda DKI Jakarta bersama-sama Komando Daerah Kepolisian VII Metro Jaya melakukan peninjauan studi banding ke Australia dan New Zealand. Dari hasil kunjungan tersebut, diketahui bahwa urusan Kir Kendaraan, Penerbitan STNK, SIM, Daftar Ulang Kendaraan, Pembayaran Pajak dan Asuransi dtangani oleh *Department of Motor Transport* yang dilaksanakan secara terpadu (*integrated system*).

Beranjak dari inspirasi tersebut, Pemda DKI mempunyai gagasan untuk melaksanakan pengelolaan kendaraan bermotor secara kerjasama dan terpadu dengan sistem *One Roof Operation*, yang terakhir kali diberi nama Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap yang disingkat SAMSAT. Dalam pelaksanaannya harus dengan computer (sebagai syarat yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan), dan dimulai tahun 1974 untuk DKI Jakarta.

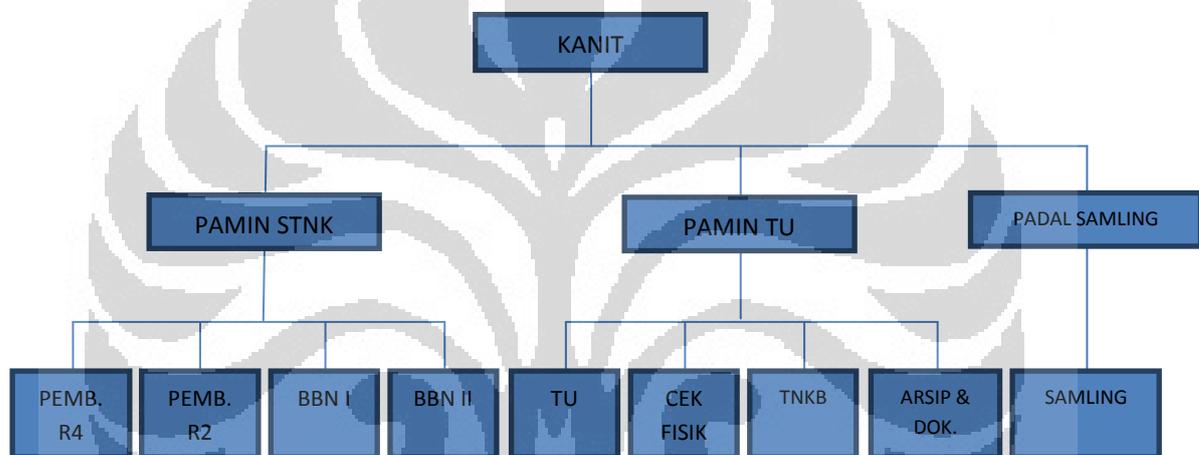
Kerjasama antara Pemda DKI Jakarta, Komando Daerah Kepolisian VII Metro Jaya dan PT Asuransi Jasa Raharja, direalisasikan dengan terbitnya Surat Keputusan Bersama (SKB) antara Menhankam/Pangab, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri dengan nomor Pol. Kep/13/XII/76, Kep-1693/MK/IV/12/1976 dan 311 Tahun 1976 tanggal 28 Desember 1976 tentang peningkatan kerjasama antara Pemerintah Daerah Tingkat I, Komando Daerah Kepolisian, dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah, khususnya penerimaan dari Pajak Kendaraan Bermotor yang pelaksanaannya berpedoman kepada Surat Edaran Menteri Keuangan Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 1976 tentang pengaturan mekanisme pelayanan pada kantor bersama SAMSAT oleh ketiga Instansi tersebut.

Dengan meningkatkan intensitas pelayanan di kantor bersama SAMSAT Polda Metro Jaya dan sejalan dengan pengembangan organisasi Dinas Pendapatan Daerah DKI Jakarta dengan diterbitkannya Perda No.5 Tahun 1983 tentang

pembentukan dan susunan organisasi dan tata kerja Dipenda DKI Jakarta khususnya terhadap pelayanan, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dari satu kepala unit untuk lima wilayah kota dipecah menjadi lima yang disesuaikan menurut wilayah kotamadya (Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, Jakarta Barat, Jakarta Timur, Jakarta Utara).

4.3 Struktur Organisasi

Gambar 4.1
STRUKTUR ORGANISASI
SAMSAT JAKARTA SELATAN



Sumber : Samsat Jakarta Selatan

SAMSAT Jakarta Selatan telah melakukan identifikasi dan merencanakan kegiatan-kegiatan pelayanan yang secara langsung ditujukan untuk kepentingan Wajib Pajak atau masyarakat dan memastikan bahwa proses-proses pelayanan dilaksanakan dalam rangka memenuhi kepuasan Wajib Pajak atau masyarakat. Setiap mekanisme pelayanan mulai dari penerimaan formulir pendaftaran sampai dengan penyerahan STNK di masing-masing pokja telah melalui proses koreksi yang ketat dari Kepolisian, Dipenda serta Jasa Raharja. Dengan demikian, diharapkan tidak ada tingkat kesalahan pencantuman identitas pemilik, identitas kendaraan bermotor serta besarnya Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Sasaran mutu layanan telah ditetapkan untuk semua pokja yang terkait

dengan kegiatan pelayanan terhadap Wajib Pajak atau masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka pemenuhan terhadap harapan atau kepuasan Wajib Pajak atau masyarakat.

4.4 Gambaran Umum SAMSAT On-Line Tiga Provinsi

Pelayanan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi adalah pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor pengesahan STNK, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ setiap tahun dimana posisi wajib pajak datang langsung ke lokasi SAMSAT On-Line Tiga Provinsi dengan kendaraan bermotornya melakukan transaksi pembayaran PKB sendiri tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarai. Layanan ini didirikan dengan maksud agar memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor khususnya untuk permohonan pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap tahun dapat dilayani secara cepat serta dapat meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat.

Pelayanan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi merupakan unit pelayanan secara bersama dari lima Instansi Pemerintah, yakni terdiri dari unsur pelaksana Direktorat Lalu Lintas Polda Metropolitan Jakarta Raya, Dinas Pendapatan Daerah DKI Jakarta, Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Banten, Dinas Pendapatan Asli Daerah Jawa Barat dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang DKI Jakarta. Tujuan dari pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT On-Line Tiga Provinsi adalah :

1. Sebagai inovasi peningkatan kualitas pelayanan yang bertujuan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang diemban Institusi Polri, membangun opini dan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada Institusi Polri dalam waktu cepat dengan meningkatkan kualitas pelayanan serta dalam rangka Reformasi Birokrasi Polri.
2. Percepatan pelayanan kepada masyarakat selaku pemilik kendaraan bermotor agar benar-benar merasa mendapatkan pelayanan SAMSAT dengan mudah, cepat dan baik.
3. Dalam rangka turut mendukung program otonomi daerah Propinsi DKI Jakarta, khususnya kebijakan peningkatan Pendapatan Asli Daerah melalui peningkatan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di wilayah Propinsi DKI Jakarta.

BAB 5

ANALISIS IMPLEMENTASI SAMSAT ON-LINE TIGA PROVINSI PADA SAMSAT JAKARTA SELATAN

Menurut pemikiran wexley dan yukl yang dikutip oleh Hermansyah, dalam tesisnya yang berjudul “ Analisis Hubungan Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Citra Organisasi Samsat” menyatakan bahwa Organisasi merupakan suatu pola kerjasama antara orang orang yang terlibat dalam kegiatan kegiatan yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu, sama halnya dengan Samsat, samsat merupakan suatu organisasi dimana di dalamnya terlibat banyak pihak antara lain : Kepolisian Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Daerah, dan Jasa Raharja, dimana satu dan yang lainnya berkoordinasi untuk mencapai satu tujuan, yaitu meningkatkan pelayanan publik, dalam hal ini meningkatkan pelayanan terhadap Pajak Kendaraan Bermotor, dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Pada Samsat Online ini peneliti akan membahas mengenai beberapa hal, yaitu : bagaimana latar belakang dikeluarkannya kebijakan samsat on-line, implementasi samsat on-line dan permasalahan yang timbul akibat dari implementasi samsat on-line.

5.1 Implementasi SAMSAT On-Line Tiga Provinsi

Dalam sub bab ini akan dibagi menjadi dua bagian utama yaitu, bagian pertama menganalisis mengenai latar belakang adanya SAMSAT On-Line Tiga Provinsi, yang di didalamnya juga menganalisis mengenai proses pembuatan Nota Kesepahaman, dan bagian kedua akan menganalisis mengenai Pelaksanaan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi pada SAMSAT Jakarta Selatan.

5.1.1 Latar Belakang dan Proses Formulasi Kebijakan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi

Munculnya SAMSAT On-Line Tiga Provinsi, dilatar belakanginya oleh fenomena yang terjadi di masyarakat yang mana harus segera di carikan pemecahan masalahnya. Kebijakan SAMSAT On-line mengacu pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 mengenai Pajak dan Retribusi Daerah dimana

daerah diberikan kewenangan khusus untuk mengelola potensi daerah secara lebih maksimal. Kebijakan yang dibuat berupa Nota Kesepahaman terkait pemungutan PKB, hal ini sama dengan yang diungkapkan Larry Berman dalam teorinya mengenai kebijakan.

Menurut Larry Berman kebijakan merupakan keputusan tetap yang dicirikan oleh pelaku bersifat konsisten dan pengulangan (*repetitiveness*) tingkah laku dari mereka yang membuat dan dari mereka yang mematuhi keputusan tersebut. Menurutnya, kebijakan merupakan pedoman bagi pimpinan untuk mengambil keputusan, baik dalam memecahkan masalah-masalah yang terjadi maupun untuk mencegah timbulnya masalah. Kebijakan ini dapat dijadikan pedoman bagi tindakan pimpinan maupun bawahan pada semua tingkatan dan

Sama halnya dengan kebijakan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi, kebijakan SAMSAT ini berasal dari *agreement* beberapa pejabat terkait yang dijadikan pedoman untuk melaksanakan pemungutan PKB secara lebih baik,

Dunn mengatakan, proses kebijakan baru dimulai ketika para pelaku kebijakan mulai sadar bahwa adanya situasi permasalahan, yaitu situasi yang dirasakan adanya kesulitan atau kekecewaan dalam perumusan kebutuhan, nilai dan kesempatan, seperti kutipan pernyataan dari Kapolda Metro Jaya Irjen Pol. Sutarman pada majalah Media Raharja edisi April 2011 di bawah ini :

“ Maklum saja, banyak wajib pajak yang bekerja di Jakarta tetapi kendaraan mereka domisilinya di Jawa Barat atau Banten atau bahkan sebaliknya. Selama ini, membayar pajak dan SWDKLLJ, masyarakat harus membayar pajak di Samsat tempat domisili kendaraan berada. Belum lagi waktu yang dibutuhkan lebih dari sehari, padahal hanya untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Maka dengan Samsat On-Line tersebut, segala kendala itu bisa diatasi “.

Keterangan di atas menunjukkan bahwa Nota Kesepahaman dikategorikan sebagai sebuah kebijakan karena Nota Kesepahaman dibuat berdasarkan fenomena atau masalah yang ada, sehingga Nota Kesepahaman ini dapat dijadikan dasar kebijakan. Kepala Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta, H. Iwan Setiawandi, dalam arahannya menyampaikan bahwa, pada prinsipnya atensi dan itikad baik yang diberikan Jasa Raharja sangat kami hargai berapa pun jumlahnya,

selama penambahan kontribusi tersebut tidak menaikkan atau menambah beban masyarakat. Kontribusi yang diberikan Jasa Raharja sangat bermanfaat dalam menunjang pembangunan di wilayah DKI Jakarta, selain itu masalah yang sangat disoroti adalah masalah bagaimana wajib pajak tidak enggan lagi untuk membayar atau memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku, khususnya mengenai masalah pembayaran PKB tahunan yang sering dilupakan Wajib Pajak karena alasan domisili.

Gambar 5.1

Penandatanganan Nota Kesepahaman SAMSAT On-Line Tiga Provinsi



Sumber : www.tnccmetro.com diunduh pada : 21 April 2011

Dalam penandatanganan Nota Kesepahaman sesuai gambar 5.1 di atas menunjukkan bahwa Nota Kesepahaman yang dibuat oleh para pelaku kebijakan merupakan agreement yang bisa dijadikan dasar mengenai pemungutan PKB, dimana mana masing masing pihak yaitu Pemprov DKI, Pemprov Banten, Pemprov Jawa Barat, Pihak Kepolisian Polda Metro Jaya, dan Pihak Jasa Raharja memiliki tujuan yang sama yaitu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang diharapkan dapat lebih meningkatkan PAD masing masing provinsi.

Menurut Mustopadidjaja, Proses formulasi kebijakan dapat dilakukan melalui tujuh tahapan yaitu : pengkajian persoalan, penentuan tujuan, perumusan alternatif, penyusunan model, penentuan kriteria, penilaian alternatif dan perumusan rekomendasi, sedikit berbeda dengan pembentukan Nota Kesepahaman SAMSAT On-Line ini diawali dengan fenomena untuk memenuhi

ekspektasi dan kepuasan masyarakat terkait dengan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Menurut H. Mustimar Karimi beberapa manfaat system pajak online diantaranya memudahkan masyarakat dalam pembayaran pajak, mengakomodir ekspektasi masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak. Selain itu, adanya kesamaan data kendaraan dan pemilik kendaraan. Kesamaan prosedur dalam pembayaran pajak. Transpransi dalam pembayaran karena bisa menggunakan perbankan dalam sistem pembayaran dan pelaporan.

Nota Kesepahaman ini dibuat berdasarkan pengkajian persoalan yang ada, Hal ini sesuai juga dengan yang dikatakan oleh bapak Wahyono selaku PAMIN PU Samsat Jakarta Selatan berikut ini :

“sebenarnya latar belakang ada nya samsat online ini karena kita sebagai pihak samsat yang berkoordinasi dengan ditlantas polda metro jaya menemukan beberapa pelanggaran lalu lintas khususnya STNK yang pajak tahunannya habis, atau bahkan kadaluarsa, seharusnya sebelum jatuh tempo pembayaran wajib pajak harus segera memenuhi pembayaran pajaknya. Dikarenakan jumlah wajib pajak yang melakukan pelanggaran tersebut cukup banyak, maka kami berinisiatif untuk membuat sistem dimana wajib pajak dapat tetap melaksanakan kewajibannya tanpa mempersoalkan domisilinya”

(Wawancara dengan Bapak Wahyono , 21 Desember 2011)

Dari hasil observasi peneliti dan didukung oleh pernyataan Bapak Wahyono di atas, didapat fakta bahwa SAMSAT On-line Tiga Provinsi dihasilkan dari fenomena yang terjadi, lalu dirumuskan dalam sebuah kebijakan yaitu Nota Kesepahaman, dimana Fenomena tersebut harus segera dicarikan pemecahan masalahnya mengingat tujuan utama dari SAMSAT On-line ini adalah meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pada umumnya atau wajib pajak pada khususnya, hal ini lebih diperkuat dengan hasil wawancara dengan Bapak Suripno selaku Kepala Seksi Peraturan dan Penyuluhan Dinas Pelayanan Pajak Jakarta berikut ini :

“..... Kita memang perlu membuat inovasi yang baik untuk pemungutan serta pengelolaan PKB, mengingat PKB saat ini menduduki urutan pertama dalam menyumbang PAD kita, maka dari itu, jangan sampai wajib pajak enggan untuk membayar

pajak dengan alasan domisili, dari sana lah kita mengembangkan inovasi yang baik, agar tercipta suatu sistem yang baik demi kelancaran pemungutan PKB, banyak para pekerja di luar daerah Jakarta yang bekerja di Jakarta, kebanyakan dari mereka menggunakan kendaraan pribadi untuk menyusuri jalanan di Ibu kota, karena kesibukan yang tinggi, mereka enggan membayar PKB di domisili kendaraanya, akibatnya mereka sering lalai dalam membayar pajak, diharapkan dengan adanya samsat on-line ini, hal hal seperti itu tidak terjadi lagi.

(Wawancara dengan Bapak Suripno, 15 Desember 2011)

Peneliti mengungkapkan bahwa pengelolaan PKB dengan SAMSAT yang ada sekarang belum dapat memuaskan Wajib Pajak, sehingga masih banyak Wajib Pajak yang enggan membayar pajak dengan alasan registrasi kendaraan yang tidak dapat dilakukan ditempat yang berbeda, paling tidak dengan adanya SAMSAT On-Line Tiga Provinsi, merupakan langkah pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, mengingat pemerintah merupakan pelayan masyarakat, hal ini diperkuat dengan pernyataan dari Reha Mauren yang merupakan wajib pajak

“ saya senang mbak ada samsat on-line, karena saya bekerja di daerah sudirman, namun domisili kendaraan saya di pamulang mbak, sudah 2 bulan saya terlambat membayar pajak, karena saya sibuk bekerja mbak, sekarang saya perpanjang STNK tahunan bisa langsung dilakukan di samsat jakarta selatan, lebih cepat dan efisien sekali mbak”.

(wawancara dengan Reha Mauren, 20 Desember 2011)

Berdasarkan observasi peneliti yang diperkuat dengan pernyataan seorang wajib pajak di atas, bahwa dengan hadirnya SAMSAT On-Line tiga provinsi mempermudah wajib pajak banten dan jawa barat yang masuk ke dalam ruang lingkup Polda Metro Jaya dalam pembayaran PKB tahunan mereka.

5.1.2 Implementasi SAMSAT On-Line Tiga Provinsi Pada SAMSAT Jakarta

Selatan.

Pemilihan SAMSAT Jakarta Selatan sebagai site penelitian, dikarenakan pertama kali gerai SAMSAT On-Line Tiga Provinsi ditempatkan, dalam analisis

pelaksanaan SAMSAT On-Line ini dibagi menjadi tiga bagian utama, bagian pertama akan dibahas mengenai gerai SAMSAT On-Line Tiga Provinsi, menurut Edward III, implementasi suatu kebijakan didasari oleh beberapa faktor, yaitu : komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, sama halnya dengan Nota Kesepahaman yang dibuat sebagai dasar kebijakan dalam pelaksanaan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu : komunikasi, sumber daya , disposisi dan struktur birokrasi.

5.1.2.1 Komunikasi

Komunikasi merupakan faktor penentu pertama dalam keberhasilan suatu implementasi, setelah dikaji persoalan, tahap selanjutnya adalah pembentukan tim untuk merencanakan pihak pihak mana yang terlibat, pihak pihak yang terlibat, seluruh instansi yang bernaung dalam lingkup Kantor Bersama Samsat menggelar Rapat Kerja Teknis Online System Pajak Kendaraan Bermotor Wilayah DKI Jakarta, Depok, Tangerang dan Bekasi, bertempat di Hotel Ambhara tanggal 3 sampai dengan 4 Maret 2011. Instansi tersebut antara lain Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya, Jasa Raharja DKI Jakarta, Dinas Pelayanan Pajak Daerah Provinsi DKI Jakarta, Dinas Pelayanan Pajak Provinsi Jawa Barat, Dinas Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Banten, Bank DKI, Bank Jabar Banten dan lain-lain. Direncanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor online akan dimulai 1 April 2011, dalam penandatanganan Nota Kesepahaman SAMSAT On-Line ini adalah :

- a. Kepala Polisi Daerah Polda Metro Jaya, yaitu Irjen Pol Drs. Sutarman
- b. Gubernur Provinsi DKI Jakarta, yaitu : DR.ING.H. Fauzi Bowo
- c. Gubernur Provinsi Jawa Barat, yaitu : H. Ahmad Heryawan
- d. Gubernur Provinsi Banten, yaitu : Hj. Ratu Atut Chosiyah, SE
- e. Direktur Operasional PT Jasa Raharja (PERSERO), yaitu : Budi Sulistyono

Dalam perumusan Nota Kesepahaman Tiga Provinsi di atas tidak melibatkan Kementerian Keuangan maupun Kementerian Dalam Negeri, hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Hani Rustam, selaku Direktur Pendapatan Daerah dan Investasi Daerah Kementerian Dalam Negeri berikut ini :

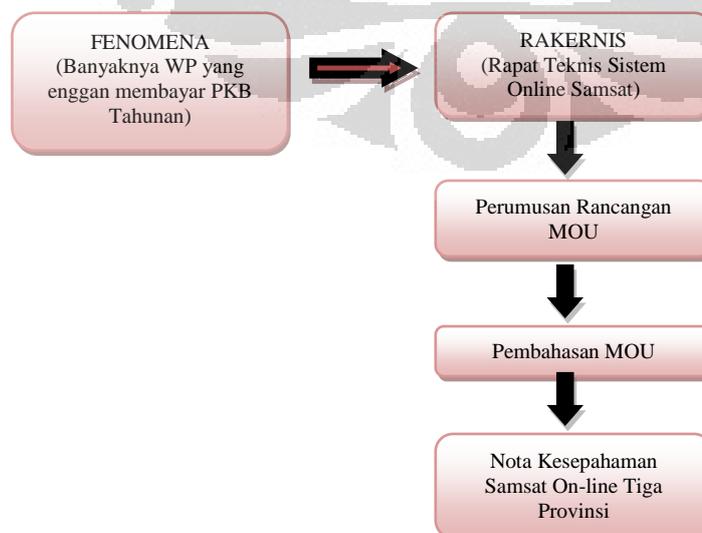
“Karena bentuknya hanya Mou Kami pihak kementerian dalam negeri tidak dilibatkan sama sekali, mulai dari perumusan

hingga pelaksanaan, ini terkait dengan otonomi yang diberikan daerah masing masing dalam rangka meningkatkan potensi daerah tersebut, Karena hanya sebatas Mou, saya rasa dalam hal ini kementerian dalam negeri tidak perlu dilibatkan toh karena Mou berlaku 1 tahun kan”, namun tidak menutup kemungkinan ketika nanti Mou tersebut ingin dibuatkan dalam bentuk Pergub atau bahkan Perda maka tentu saja pihak kementerian dalam negeri harus dilibatkan”.

(wawancara dengan Bapak Hani Rustam, 15 Desember 2011)

Berdasarkan hasil observasi peneliti yang diperkuat dengan pernyataan di atas diungkap bahwa pembuatan Nota Kesepahaman tidak melibatkan pihak kementerian dalam negeri, dikarenakan tidak melibatkan kementerian dalam negeri maka kementerian keuangan tidak pula dilibatkan, hal ini dikarenakan Nota Kesepahaman berupa *agreement* yang bersifat sementara, yaitu hanya berlaku selama 1 tahun, apabila dalam jangka waktu 1 tahun tidak ada *progress report* yang baik, kemungkinan SAMSAT On-line ini tidak berlaku lagi, namun sebaliknya ketika dalam uji coba 1 tahun ini, SAMSAT On-line memberikan kontribusi yang baik, tidak menutup kemungkinan Nota Kesepahaman akan dibuatkan peraturan pelaksanaannya, ketika hal itu terjadi maka pihak kementerian keuangan dan kementerian dalam negeri perlu dilibatkan. Ketentuan mengenai perumusan Nota Kesepahaman SAMSAT On-Line Tiga Provinsi dapat dilihat menggunakan bagan alur di bawah ini :

Gambar 5.2
Alur Latar Belakang dikeluarkanya Nota Kesepahaman



Sumber : Diolah Oleh Peneliti

Berdasarkan bagan yang disajikan oleh peneliti pada gambar 5.2 dapat dijelaskan bahwa fenomena yang terjadi mengakibatkan para pelaku kebijakan harus segera mengambil keputusan, keputusan tersebut dituangkan ke dalam Rakernis dengan mengundang beberapa pihak yang terkait mengenai pelaksanaan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi yang diadakan selama dua hari untuk membahas mengenai isi Nota Kesepahaman, pada Rakernis dibahas mengenai rancangan *agreement* nya, setelah dirancang maka ditetapkan isi dari Nota Kesepahaman, di dalam tiap pasal yang terdapat di dalam Nota Kesepahaman akan dibahas satu persatu agar tidak ada pihak yang dirugikan, setelah rancangan tersebut dibuat maka dalam waktu 2 minggu, rancangan tersebut akan diserahkan kepada Pemerintah Provinsi masing masing untuk dipelajari sebelum di tanda tangani, masing masing Pemprov akan memberikan persetujuan terhadap rancangan Nota Kesepahaman, sehingga pada tanggal 20 April 2011, dilakukan penandatanganan Nota Kesepahaman sebagai dasar hukum pelaksanaan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi.

5.1.2.2 Sumber Daya

Faktor penentu kedua dalam suksesnya suatu implementasi adalah sumber daya, dalam kaitannya dengan sumber daya, ada tiga sumber daya penting yang menentukan keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan. Sumber daya itu adalah sumber daya manusia, sumber daya keuangan dan sumber daya sarana dan prasarana. Ketiga hal tersebut merupakan faktor yang saling melengkapi dan tidak bisa dipisahkan. Kondisi ketiga sumber daya tersebut dalam kaitannya dengan pelaksanaan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi dapat dijelaskan sebagai berikut. Keberadaan sumber daya manusia dalam implementasi suatu kebijakan memegang perana kunci. Sumber daya manusia merupakan faktor aktif yang bertugas mengelola dan memberdayakan faktor-faktor lainnya. Keberadaan anggaran yang mencukupi dan sarana yang lengkap tidak akan membuat pelaksanaan kebijakan berhasil jika tidak didukung dengan sumber daya manusia yang memadai, dibagi menjadi tiga bagian utama yaitu :

5.1.2.2.1 Petugas SAMSAT On-Line Tiga Provinsi

Petugas SAMSAT On-Line merupakan sumber daya manusia yang paling menentukan Seksi pelayanan merupakan ujung tombak dari kegiatan SAMSAT. Kegiatan pelayanan secara umum dilakukan di Loker Pendaftaran dan Pembayaran). Kedua Seksi tersebut merupakan seksi yang langsung berhadapan dengan Wajib Pajak dan menjalankan fungsi yang lebih dominan pada pendaftaran dan pembayaran PKB oleh Wajib Pajak.

Fungsi utama dari seksi pelayanan antara lain adalah

1. Melakukan pelayanan kepada Wajib Pajak dalam proses pendaftaran dan pembayaran PKB
2. Memberikan informasi tentang perpanjangan STNK tahunan
3. Penerimaan saran dan keluhan dari Wajib Pajak.

Dari hasil observasi peneliti di SAMSAT Jakarta Selatan, bahwa Gerai SAMSAT On-Line sendiri, hanya terdiri dari 4 orang di setiap gerai, yaitu, 2 orang pegawai Dinas Pelayanan Pajak masing masing provinsi, 1 orang petugas Jasa Raharja, dan 1 orang lagi merupakan pegawai Samsat Jakarta Selatan. Jumlah pegawai yang hanya 4 orang sangat seimbang dengan ukuran loket yang ada di tiap gerai, karena sifatnya hanya perpanjangan STNK dan pembayaran SWDKLJ tahunan.

5.1.2.2.2 SAMSAT On-Line Tiga Provinsi Hanya Sebatas Pemindahan Gerai SAMSAT

Kantor Bersama SAMSAT merupakan salah satu bentuk dari administrasi perpajakan. Dikatakan Pandiangan : “Dalam arti sempit, administrasi perpajakan merupakan penatausahaan dan pelayanan atas hak-hak dan kewajiban pembayar pajak, baik penata usahaan dan pelayanan yang dilakukan di kantor pajak maupun tempat wajib pajak. Menurut Gatot S.M Faisal : “Fungsi pelayanan merupakan fungsi administrasi pajak dalam rangka memberikan pelayanan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak dapat memenuhi hak dan menjalankan kewajiban perpajakannya”.

Seperti yang dikatakan Gatot dan Pandiangan diatas, SAMSAT dituntut semakin kompetitif untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak

kendaraan bermotor, seiring dengan semakin kompleksnya kebutuhan, masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, dan dengan biaya yang rasional atau murah. Ini merupakan cara yang terbaik untuk memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada wajib pajak. Pada akhirnya kepuasan wajib pajak akan membangun kepercayaan mereka kepada semua kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Kemudahan dalam membayar pajak kendaraan bermotor merupakan impian bagi para pemilik kendaraan bermotor. Selain itu, kenyamanan dalam bertransaksi dan cepat dalam proses pengesahan Surat Kendaraan Bermotor juga impian dari setiap wajib pajak selaku pemilik kendaraan bermotor, karena setiap hari tidak kurang ratusan bahkan ribuan wajib pajak hadir ke SAMSAT untuk menjalankan kewajibannya selaku wajib pajak. Apalagi kini Pemerintah memiliki layanan SAMSAT *On-Line* Tiga Provinsi yang dikatakan sebagai terobosan baru Pemerintah untuk menghilangkan praktek percaloan yang selama ini diresahkan oleh masyarakat.

Berdasarkan Observasi Peneliti pada SAMSAT Jakarta Selatan, SAMSAT On-line yang ada hanya sebatas pemindahan gerai saja, bukan SAMSAT secara real On-Line dimana seharusnya SAMSAT Tiga Provinsi ini didukung dengan kecanggihan atau keterlibatan informasi teknologi yang mumpuni, karena banyak faktor yang dipertimbangkan untuk berjalan secara real “On-line”, salah satunya adalah pengadaptasian on-line sistem membutuhkan biaya yang sangat besar, mengingat hal ini tidak saja menyangkut provinsi Jakarta melainkan dua provinsi lain. Hal ini didukung dengan pernyataan bapak Wahyono, yang merupakan PAMIN PU Samsat Jakarta selatan di bawah ini :

“ Samsat On-line yang sekarang baru sebatas pemindahan gerai saja, namun dengan langkah seperti ini diharapkan merupakan embrio untuk melaksanakan proses on-line secara real, kami rasa pemindahan gerai samsat sudah langkah yang cukup baik, karena paling tidak peningkatan pelayanan PKB dapat dilakukan lebih baik, kalau ingin dilakukan secara benar benar on-line , banyak factor yang perlu dipertimbangkan seperti : kesiapan pemda masing masing yang tidak hanya menyediakan SDM yang memadai namun juga dari segi financial atau kemampuan pembiayaan samsat,

pembentukan jaringan IT yang canggih sekalipun kan dibutuhkan dana yang tidak sedikit, oleh karena itu, semoga dengan pemindahan gerai dapat dijadikan langkah awal untuk menuju ke arah yang lebih baik “.

(Wawancara dengan Bapak Wahyono , 21 Desember 2011)

Hal senada juga diungkapkan oleh bapak Posman Sitorus, selaku Kepala Bidang Informasi Pajak Daerah Dinas Pelayanan Pajak Jakarta berikut ini :

“untuk penamaan kata “on-line” saya rasa memang sudah benar, dalam arti kata seperti ini, Jakarta sendiri sebelum adanya samsat on-linen ini memang sudah online, contohnya wajib pajak Jakarta selatan dapat membayar kewajiban perpajakannya di samsat Jakarta timur, atau sebaliknya. namun tetap kita juga mengalami banyak kendala dalam implementasinya, seperti : 1. Dari tiga provinsi yang ada hanya provinsi Banten yang belum on-line, 2. Tarif masing masing provinsi tidak seragam, 3. Dibutuhkan biaya yang besar untuk melibatkan sistem online yang menggunakan jaringan IT yang bagus, mungkin kedepanya dapat menjadi lebih baik”.

(Wawancara dengan Bapak Posman Sitorus, 19 Desember 2011)

Pendapat ini juga didukung oleh pendapat Danus Wahyu Wicaksono seorang wajib pajak dalam kutipan wawancaranya berikut ini:

“Saya rasa perlu penambahan gerai SAMSAT On-Line Tiga Provinsi disetiap wilayahnya dan setiap wilayah SAMSAT seharusnya sudah ada pelayanan pengesahan Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor, selayaknya SAMSAT yang ada saja, kalau hanya STNK tahunan sama seperti SAMSAT Keliling”.

(Wawancara dengan Danus Wahyu Wicaksono, 20 Desember 2011)

Peneliti mengungkap bahwa penambahan Gerai SAMSAT *On-Line Tiga Provinsi* di SAMSAT Jakarta Selatan untuk daerah Jawa Barat dan Banten merupakan nilai tambah bagi keberadaan SAMSAT *On-Line Tiga Provinsi* tersebut, terlebih animo masyarakat yang begitu besar dengan keberadaan layanan SAMSAT *On-Line Tiga Provinsi*. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Brigadir

Polisi Satu Ibnu Widiyantoro, Staff Administrasi Tata Usaha Samsat Jakarta Selatan, dibawah ini :

“.....Sejauh ini bagus respon dari masyarakat, malahan minta ditambahin On-Line Tiga Provinsinya, karena animo masyarakat banyak yang minta karena pelayanannya cepat dan juga untuk memangkas pencaloan.”

(Wawancara dengan Bapak Ibnu, 20 Desember 2011)

Berdasarkan hasil observasi oleh peneliti dengan adanya loket pendaftaran dan pembayaran untuk pajak kendaraan di SAMSAT *On-Line Tiga Provinsi* pada SAMSAT Jakarta Selatan mengindikasikan bahwa Pemerintah sudah mencoba untuk meningkatkan pelayanan khususnya dalam pengurusan PKB, agar masyarakat dengan mudah dapat membayar pajak tahunan mereka, hal ini didukung oleh pendapat dari Dr. Machfud Sidik berikut ini :

“Samsat merupakan reformasi perpajakan di bidang administrasi, paling tidak kita harus menghargai pihak pemda, kepolisian dan jasa raharja karena walaupun sebatas pemindahan gerai, pemindahan gerai kan dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, wajib pajak tidak perlu repot repot mendatangi samsat domisilinya untuk perpanjangan stnk tahunan, untuk kedepanya tidak menutup kemungkinan kita bayar pajak tidak perlu ke samsat, cukup melalui internet layaknya kita booking pesawat dimana saja dan kapan saja”.

(wawancara dengan bapak Machfud Sidik, 17 Desember 2011)

Gambar 5.3
Loket Banten



Sumber : Observasi Peneliti

Universitas Indonesia

Gambar 5.4
Loket Jawa Barat



Sumber : Observasi Peneliti

Hasil penelitian pada SAMSAT Jakarta Selatan adalah, SAMSAT On-Line tiga provinsi hanya memindahkan gerai SAMSAT Jawa Barat dan SAMSAT Banten, sehingga di SAMSAT Jakarta Selatan ditempatkan gerai loket untuk masing masing Pemprov, ukuran loket yang disediakan oleh Pihak SAMSAT Jakarta Selatan untuk masing masing Pemprov sama besar, sehingga walaupun jumlah wajib pajak Jawa Barat lebih banyak daripada jumlah wajib pajak banten, namun Pihak SAMSAT Jakarta Selatan menyiapkan sarana dan prasarana dengan cukup baik di masing masing loket.

5.1.2.2.3 Mekanisme Pembayaran Pengesahan STNK dan Perpanjangan Tahunan Sistem On-Line Tiga Provinsi

Dalam mekanisme SAMSAT On-line ini, hal yang perlu dikaitkan atau dititik beratkan adalah mengenai masalah pelayanan, menurut B. Boediono bentuk dan sifat dalam meningkatkan pelayanan yang prima atau dengan kata lain pelayanan yang bermutu harus mengandung sendi-sendi yaitu : kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu, sama halnya dengan yang diungkapkan oleh Boediono, keberhasilan pelayanan SAMSAT On-line ini didukung oleh beberapa faktor, antara lain :

a. Pegawai

Pegawai dalam hal ini, adalah pegawai yang berada di loket samsat on-line tiga provinsi.

b. Sistem Komputerisasi

Menurut Raymond McLeod Jr, sistem on-line merupakan sebuah sistem yang sudah terkomputerisasi yang membuat informasi berguna untuk pemakainya dengan keperluan yang sama. Pemakai biasanya mengubah suatu kesatuan organisasi yang formal, yaitu perusahaan atau sub bagian cabang, perusahaan dalam hal ini adalah SAMSAT On-line Tiga Provinsi, dimana dalam pemberian pelayanan sudah terkomputerais, contohnya ketika wajib pajak cinere ingin melaksanaka kewajibanya di samsat online tiga provinsi, maka wajib pajak tersebut hanya dengan mendatangi Loker Jawa Barat, data base mereka telah terhubung dengan jaringan satelit dan kabel, sehingga apabila ada wajib pajak yang ingin melaksanakan pembayaranya, maka petugas cukup dengan hanya membuka data base jawa barat.

c. Wajib Pajak

Kesuksesan pelayanan samsat online tiga provinsi, tidak terlepas dari dukungan wajib pajak itu sendiri, contohnya wajib pajak dengan kesadaranya menggunakan alat untuk mengambil nomor antrian, dan mengantri sesuai dengan nomor antrian dengan tertib. Dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, wajib pajak akan melalui beberapa tahapan. Rata rata wajib pajak membutuhkan waktu kurang dari 10 menit, sesuai dengan kutipan wawancara dengan seorang wajib pajak bernama Beniadi Setiawan.

“ Saya melakukan perpanjangan STNK motor di Samsat ini baru pertamakali, tadi saya datang kebetulan tidak mengantri, prosesnya kira kira 10 menit mbak, asalkan berkasnya lengkap”
(Wawancara dengan Beniadi Setiawan, 20 Desember 2011)

Penjelasan mengenai mekanisme proses pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah wajib pajak akan melalui dua loket yang berada di SAMSAT On-Line Tiga Provinsi, prosedur dalam dua loket tersebut adalah :

1. Petugas Locket Pendaftaran

Menerima penyerahan dokumen dari wajib pajak, yakni BPKB, STNK dan KTP pemilik kendaraan tersebut, dimana dokumen-dokumen yang diserahkan tersebut merupakan dokumen asli (bukan fotocopy). Selanjutnya dokumen-dokumen tersebut akan dicek oleh petugas dimana dokumen-dokumen tersebut harus sesuai dengan data yang terdaftar di Direktorat Lalulintas Polda Metro Jaya. Selanjutnya dokumen-dokumen tersebut akan di scan untuk memastikan keabsahan dari dokumen-dokumen tersebut serta sebagai arsip bagi SAMSAT On-Line Tiga Provinsi atas pembayaran pajak yang telah dilakukan oleh wajib pajak. Selanjutnya dokumen diserahkan kembali kepada wajib pajak. Setelah itu petugas melakukan pengecekan PKB dan SWDKLLJ pada lembaran SKPD dan apabila telah sesuai maka petugas akan melakukan pengesahan STNK.

2. Petugas Locket Pembayaran

Setelah diberikan dokumen asli dari loket 1, wajib pajak menjalankan kendaraannya menuju loket 2, diloket ini petugas loket memberikan informasi Jumlah pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak sesuai yang tertera pada layar LCD. Selanjutnya petugas membubuhi stempel/paraf sebagai bukti pengesahan STNK selanjutnya STNK diserahkan kepada wajib pajak.

Gambar 5.5

Mekanisme Pengesahan STNK dan Perpanjangan Tahunan Sistem Online Tiga Provinsi



Sumber : SAMSAT Jakarta Selatan

5.1.2.2.4 Kondisi Gerai SAMSAT On-Line Tiga Provinsi

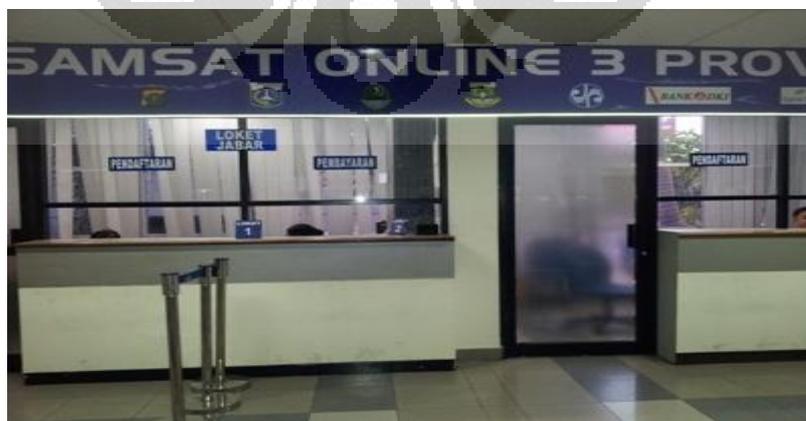
Menurut Edward III, sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu kebijakan, berdasarkan observasi peneliti, peneliti dapat menggambarkan sarana dan prasarana, untuk meningkatkan pelayanannya, Gerai SAMSAT melakukan berbagai inovasi-inovasi. Inovasi ini berkaitan dengan mempercepat proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor serta peningkatan sarana dan prasarana di lingkungan SAMSAT . Hal ini seperti yang diungkapkan Bapak Puji Setiawan Admin STNK Samsat Jakarta Selatan :

“Agar lebih efisien mengingat sebenarnya pengesahaan STNK dan perpanjangan tahunan hanya dibutuhkan kira kira 10 menit, maka tidak perlu ukuran loket yang besar, cukup dengan ukuran 3 x 2 meter saja kan cukup, ini kan juga sebatas pemindahan gerai, jadi saya rasa dengan ukuran seperti itu dan fungsi yang tidak terlalu banyak sudah seimbang”.

(wawancara dengan Bapak Puji Setiawan, 20 Desember 2011)

Dari pernyataan diatas, inovasi yang dilakukan SAMSAT ini juga agar setiap target pencapaian pendapatan dapat terpenuhi, karena baiknya pelayanan yang diberikan sejalan dengan pencapaian target masing masing provinsi. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka Wajib Pajak akan lebih nyaman untuk melakukan kewajiban perpajakannya dan Wajib Pajak juga akan lebih taat dalam membayar pajak karena merasa tidak rugikan.

Gambar 5.6
Ukuran Loket



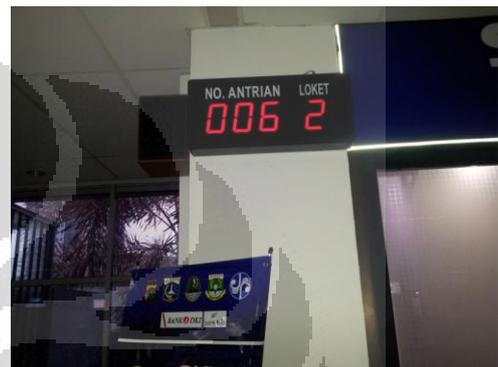
Sumber : Observasi Peneliti

Berdasarkan hasil observasi peneliti terungkap bahwa banyaknya wajib pajak dalam membayar PKB, khususnya mereka yang telah mengetahui keberadaan SAMSAT On-line ini, membuat terkadang loket penuh sesak, namun hal ini telah diantisipasi oleh pihak samsat, dengan menggunakan mesin digital antrian agar antrian lebih teratur.

Gambar 5.7
Alat untuk mengambil Nomor Antrian



Gambar 5.8
Display Nomor Antrian



Sumber : Observasi Peneliti

Pernyataan di atas di dukung oleh pernyataan petugas samsat on-line, Nita Arunia yang merupakan Pegawai Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Banten di bawah ini :

“ Agar lebih teratur maka, di seluruh gerai samsat on-line disediakan alat antrian secara digital, karena kan loket nya kecil, jadi kalau memang nomor urut nya masih lama, wajib pajak dapat duduk di bangku yang telah disediakan disini”.

(wawancara dengan Nita Arunia, 20 Desember 2011)

Peneliti juga menemukan fakta bahwa kenyamanan wajib pajak juga harus diperhatikan, karena samsat sebagai pemberi layanan maka sudah sepatutnya fasilitas pendukung lain diperhatikan, contohnya : disediakan televisi, tempat duduk, air mineral dalam kemasan, dan lain sebagainya.

5.1.2.3 Disposisi

Berdasarkan Teori Edward III, faktor ketiga dalam menentukan keberhasilan dalam implementasi sebuah kebijakan adalah disposisi. Disposisi merupakan kemauan, keinginan, kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh. Disposisi bisa jadi menjadi

watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor yang di dalamnya mencakup komitmen dan kejujuran. Apabila implementor mempunyai disposisi yang baik maka kebijakan tersebut akan dilaksanakan dengan baik. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif. Disposisi juga terkait dengan respon implementor terhadap kebijakan (kognisi) dan preferensi nilai yang dimiliki implementor.

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara peneliti, disposisi SAMSAT On-Line Tiga Provinsi kurang memiliki perhatian serius dalam pelaksanaannya, hal ini dibuktikan dari proses pembuatan formulasi nya. SAMSAT Online Tiga Provinsi hanya membutuhkan waktu yang singkat, dan terkesan buru buru, karena kebijakan SAMSAT ini berasal dari *agreement* beberapa pejabat terkait tanpa melibatkan kementerian dalam negeri dan kementerian keuangan, dan kebijakan ini dijadikan pedoman untuk melaksanakan pemungutan PKB diharapkan menjadi lebih baik, kebijakan mengenai SAMSAT On-Line, yang didasarkan kepada fenomena yang terjadi di masyarakat yang mana harus segera di carikan pemecahan masalahnya, Setelah dikaji persoalan, tahap selanjutnya adalah pembentukan tim untuk merencanakan pihak pihak mana yang terlibat, seluruh instansi yang bernaung dalam lingkup Kantor Bersama Samsat menggelar Rapat Kerja Teknis Online System Pajak Kendaraan Bermotor Wilayah DKI Jakarta, Depok, Tangerang dan Bekasi. Paling tidak dalam proses formulasi nota kesepahaman telah melalui beberapa tahapan dalam teori pembuatan kebijakan.

5.1.2.4 Struktur Birokrasi

Bagian ke empat menurut Edward III yang merupakan faktor penentu keberhasilan implementasi sebuah kebijakan adalah Struktur birokrasi, Struktur Birokrasi menggambarkan arah hubungan, garis komando dan pola koordinasi antar unit kerja dalam koordinasi. Aspek-aspek yang terkait dengan struktur birokrasi antara lain adanya standar operasional prosedur (SOP), pola hubungan kerja antar bagian dalam organisasi dan ketersediaan aturan yang jelas mengenai wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing pelaksana kebijakan. Berdasarkan hasil peneliti, pelaksanaan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi telah

memiliki garis komando dan pola koordinasi yang baik, hal ini dibuktikan dari keterkaitan pihak yang terlibat dalam perumusan Nota Kesepahaman merupakan pihak yang benar benar berkompeten di bidangnya, seperti Polda Metro Jaya sebagai pelaksana SAMSAT On-Line tiga provinsi.

5.2 Permasalahan yang Timbul dalam Implementasi SAMSAT On-Line Tiga Provinsi Pada SAMSAT Jakarta Selatan

Implementasi SAMSAT On-Line Tiga Provinsi Pada SAMSAT Jakarta Selatan, bukan lagi hal yang baru, sejak diluncurkan April 2011, walau hanya sebatas pemindahan gerai masing masing provinsi ke SAMSAT Jakarta Selatan, bukan berarti tidak ada masalah yang timbul, permasalahan yang timbul ini, merupakan hasil observasi peneliti, antara lain :

5.2.1 SAMSAT On-Line Tiga Provinsi Hanya Melayani Pengesahan STNK Kode Wilayah dengan huruf “B”

Tanda Nomor Kendaraan Bermotor berbentuk (selanjutnya disingkat dengan TNKB) plat aluminium dengan cetakan :

- Baris pertama menunjukkan: kode wilayah (huruf), nomor polisi (angka), dan kode/seri akhir wilayah (huruf)
- Baris kedua menunjukkan bulan dan tahun masa berlaku

Bahan baku TNKB adalah aluminium dengan ketebalan 1 mm. Ukuran TNKB untuk kendaraan bermotor roda 2 dan roda 3 adalah 250 x105 mm, sedangkan untuk kendaraan bermotor roda 4 atau lebih adalah 395 x135 mm. Terdapat cetakan garis lurus pembatas lebar 5 mm diantara ruang nomor polisi dengan ruang angka masa berlaku. Pada sudut kanan atas dan sudut kiri bawah terdapat tanda khusus (security mark) cetakan lambang Polisi Lalu Lintas; sedangkan pada sisi sebelah kanan dan sisi sebelah kiri ada tanda khusus cetakan DITLANTAS POLRI yang merupakan hak paten pembuatan TNKB oleh Polri dan TNI.

SAMSAT On-Line hanya melayani pengesahan STNK atau perpanjangan STNK tahunan, dan sebatas bagi kendaraan bermotor dengan Kode Wilayah B.

Hal ini ini didukung oleh pernyataan Bapak Wahyono selaku PAMIN PU Samsat Jakarta Selatan berikut ini :

“..... SAMSAT On-Line hanya diberlakukan bagi mereka yang Kode Area nya “B”, untuk kode lain belum bias, contohnya Bogor dengan kode area “F”, walaupun bogor termasuk wilayah Jawa Barat, bukan berarti mereka yang memiliki plat nomor “F” bisa langsung dapat memperpanjang STNK di loket Jawa Barat mbak.”

(wawancara dengan bapak Wahyono, 20 Desember 2011)

Menurut Peneliti, apabila SAMSAT On-Line hanya sebatas pelayanan PKB tahunan dengan kode wilayah “B”, berarti akan sangat menyulitkan, karena hanya plat nomor wilayah “B” saja yang akan dilayani, sehingga tetap saja terbatas pelayanannya, keterbatasan pelayanannya ini disebabkan karena SAMSAT On-Line Tiga Provinsi hanya melayani pelayanan PKB yang berada di bawah naungan Polda Metro Jaya.

5.2.2 SAMSAT On-Line Tiga Provinsi hanya melayani Pembayaran secara cash

Pemerintahan yang bersih dan jauh dari indikasi korupsi merupakan suatu hal yang sangat diimpikan oleh masyarakat Indonesia saat ini. Transparan, mungkin itulah kata yang sangat diinginkan oleh masyarakat selaku wajib pajak. Mereka berhak tahu, aliran uang wajib pajak hingga masuk ke dalam kas negara bahkan mereka juga berhak tahu untuk apa uang yang selama ini mereka bayarkan ke kas negara dan bagaimana besaran angka pajak kendaraan bermotor yang wajib pajak harus bayar.

Selama ini wajib pajak sering merasa bingung dengan pajak kendaraan bermotor yang wajib dibayarkan karena setiap tahun besarnya selalu berubah, terkadang naik terkadang turun. Keterbukaan inilah yang belum dilakukan oleh SAMSAT selaku pihak yang melayani wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Dasar dalam pengenaan pajak kendaraan itu sendiri ada di Pasal 5 UU Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yakni mengenai Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor yakni Nilai Jual Kendaraan Bermotor dan Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan Kendaraan Bermotor dikalikan dengan tarif pajak kendaraan bermotor. Setelah wajib pajak

mengetahui dasar pengenaan pajak kendaraannya, selanjutnya adalah transparan dalam alur mengalirnya uang pajak kendaraan bermotornya.

Saat ini seharusnya pemerintah telah memikirkan cara agar setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat benar-benar pelayanan yang transparan demi kenyamanan wajib pajak itu sendiri, dengan kata lain Pemerintah telah menerapkan mekanisme pelayanan yang didalamnya sudah tidak ada lagi transaksi uang tunai dalam pelayanan itu sendiri mengingat semakin banyak uang yang dipegang maka semakin rawan tindak korupsinya.

Hal ini juga didukung oleh pendapat dari I Made Masda seorang wajib pajak dalam wawancara berikut ini:

“ pihak Bank DKI bersama bank-bank lain bekerja sama menyediakan alat pembayaran non cash, jadi wajib pajak bisa menggunakan kartu debit atau kartu kredit dalam membayar pajak kendaraannya.”

(wawancara dengan I Made Masda, 20 Desember 2011)

Hasil Observasi peneliti adalah mengingat wajib pajak membawa uang yang cukup banyak ketika membayar pajak kendaraan bermotornya, Pemerintah khususnya yang mengelola uang dari pajak kendaraan bermotor yaitu Bank DKI dan Bank Jabar dapat menyediakan alat pembayaran *non cash* sehingga wajib pajak dapat membayar pajak kendaraan bermotornya tanpa harus membawa uang yang jumlahnya cukup besar, dapat dikatakan kemudahan dalam bertransaksi merupakan suatu pengembangan SAMSAT *On-Line Tiga Provinsi* ke arah yang lebih baik. Dengan kemudahan tersebut diharapkan dapat mengurangi uang yang dipegang (*cash on hand*) oleh petugas karena uang yang dibayarkan oleh wajib pajak langsung masuk ke dalam kas negara.

5.2.3 SAMSAT On-Line Tiga Provinsi kurang melakukan sosialisasi kepada masyarakat

Menurut Fred R. David (1997) : “Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal organisasi. Kedua hal itu perlu diketahui karena merupakan faktor yang dapat dikendalikan organisasi”. Kurangnya pengetahuan Wajib Pajak terhadap fasilitas baru yang disediakan Samsat adalah karena kurangnya

sosialisasi. Kurangnya sosialisasi merupakan salah satu kelemahan internal dari organisasi. SAMSAT On-line harus dapat mengidentifikasi apa kelemahan yang ada pada organisasinya dan dapat mengendalikannya, seperti yang dikatakan Fred. Mengendalikan disini mengandung arti SAMSAT On-line harus dapat dengan segera mengatasi masalah yang ada dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki agar masalah ini tidak berlarut-larut

Jumlah wajib pajak yang menggunakan layanan SAMSAT On-line dalam membayar pajak kendaraan bermotornya masih belum maksimal sehingga mengindikasikan bahwa kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai adanya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan layanan SAMSAT On-line. Pelayanan yang cepat dan tidak perlu memfotocopy dokumen-dokumen kendaraan bermotornya dan dalam melakukan pembayaran pajak merupakan nilai *plus* dari pelayanan SAMSAT On-line ini, sehingga apabila wajib pajak mengetahui nilai plus dari layanan ini pastinya banyak masyarakat yang menggunakan layanan ini dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

Hasil Observasi peneliti adalah, kurangnya sosialisasi, bukan berarti pihak samsat tidak melakukan sosialisai mengenai SAMSAT On-line ini, pihak samsat telah melakukan sosialisasi dalam berbagai bentuk, seperti penyebaran brosur, pemasangan pamflet tiga provinsi serta menggunakan media elektronik untuk mensosialisasikan SAMSAT On-line ini, hal ini juga didukung oleh pendapat Ahmad Munandar seorang wajib pajak dalam kutipan wawancaranya berikut ini :

“.....masih banyak yang belum tahu, makanya agak sepi kan jadi kemungkinan masyarakat belum banyak yang tahu dengan pelayanan ini, kalau menurut saya selama ini sosialisasinya baru melalui berita di televisi saja, jadi masyarakat yang awam belum banyak yang tahu kalau ada layanan yang tiga provinsi seperti ini.”

(wawancara dengan Ahmad Munandar, 21 Desember 2011)

Gambar 5.9
Bentuk Sosialisasi



Sumber : Observasi Peneliti

Pada Gambar 5.9 menunjukkan bahwa SAMSAT Jakarta Selatan telah berupaya mempromosikan SAMSAT On-line Tiga Provinsi, namun belum maksimal, ini terbukti dari keadaan gerai yang selalu sepi. Ramainya suatu pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah, membuktikan bahwa pelayanan tersebut telah disosialisasikan dengan baik. SAMSAT On-line merupakan sebuah pelayanan yang bernilai positif bagi Wajib Pajak yang ingin membayar Pajak Kendaraan Bermotornya, seharusnya masyarakat perlu mengetahui mengenai pelayanan tersebut.

BAB 6

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab lima, maka penulis dapat menarik simpulan sebagai berikut:

6.1.1 Implementasi SAMSAT On-Line Tiga Provinsi Pada SAMSAT Jakarta Selatan

SAMSAT On-Line Tiga Provinsi yang hadir pertama kali di SAMSAT Jakarta Selatan, di implementasikan dalam berbagai hal, terdapat empat faktor dalam implementasi SAMSAT On-Line Tiga Provinsi pada SAMSAT Jakarta Selatan yaitu :

- a. Komunikasi, dalam faktor ini dikaitkan dengan bagaimana Nota Kesepahaman itu dibuat, dan pihak pihak mana saja yang terlibat, pada pembuatan nota kesepahaman SAMSAT On-Line Tiga Provinsi telah melalui proses komunikasi, yaitu dengan diadakanya Rapat Teknis Sistem Online Samsat.
- b. Sumber Daya, sumber daya disini yang dimaksud adalah sumber daya manusia, yaitu para petugas yang berperan aktif untuk melakukan pelayanan kepada wajib pajak, yang terdiri dari 2 petugas dinas pelayanan pajak, 1 petugas Samsat, dan 1 petugas dari Jasa Raharja masing masing provinsi, selain itu sumber daya keuangan, hal inilah yang menjadi pertimbangan mengapa SAMSAT On-Line Tiga Provinsi baru sebatas pemindahan gerai, karena untuk melaksanakan secara real online akan membutuhkan banyak biaya, dan yang terakhir sumber sarana dan prasarana, untuk SAMSAT On-Line Tiga Provinsi, walaupun sebatas pemindahan gerai namun sarana sudah cukup memadai, mulai dari tersedianya jaringan komputer hingga fasilitas pendukung lain.
- c. Disposisi, SAMSAT On-Line Tiga Provinsi kurang memiliki perhatian serius dalam pelaksanaannya, hal ini dibuktikan dari proses pembuatan formulasi nya. SAMSAT Online Tiga Provinsi hanya membutuhkan waktu yang singkat, dan terkesan buru buru.

- d. Struktur Birokrasi, pelaksanaan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi telah memiliki garis komando dan pola koordinasi yang baik, hal ini dibuktikan dari keterkaitan pihak yang terlibat dalam perumusan Nota Kesepahaman merupakan pihak yang benar benar berkompeten di bidangnya, seperti Polda Metro Jaya sebagai pelaksana SAMSAT On-Line tiga provinsi

6.1.2 Permasalahan yang Timbul dalam Implementasi SAMSAT On-Line

Tiga Provinsi

Implementasi SAMSAT On-Line Tiga Provinsi Pada SAMSAT Jakarta Selatan, bukan lagi hal yang baru, berdasarkan hasil observasi peneliti, didapat bahwa terdapat beberapa masalah yang timbul dalam implementasi SAMSAT On-Line Tiga Provinsi, antara lain :

- a. SAMSAT On-Line Tiga Provinsi hanya melayani pengesahan STNK kode wilayah dengan huruf “B”, hal ini sangat merepotkan karena jangkauan Jawa Barat dan Banten cukup luas, sehingga wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor bukan dengan kode wilayah “B” tidak akan dilayani.
- b. SAMSAT On-Line Tiga Provinsi hanya melayani pembayaran secara *cash*, mengingat pajak tahunan PKB jumlahnya tidak sedikit, sehingga wajib pajak merasa malas jikalau membayar PKB dengan uang *cash*.
- c. SAMSAT On-Line Tiga Provinsi kurang melakukan sosialisasi kepada masyarakat, jumlah wajib pajak yang menggunakan layanan SAMSAT On-line dalam membayar pajak kendaraan bermotornya masih belum maksimal , terbukti dengan masih sepiunya gerai SAMSAT On-Line Tiga Provinsi.

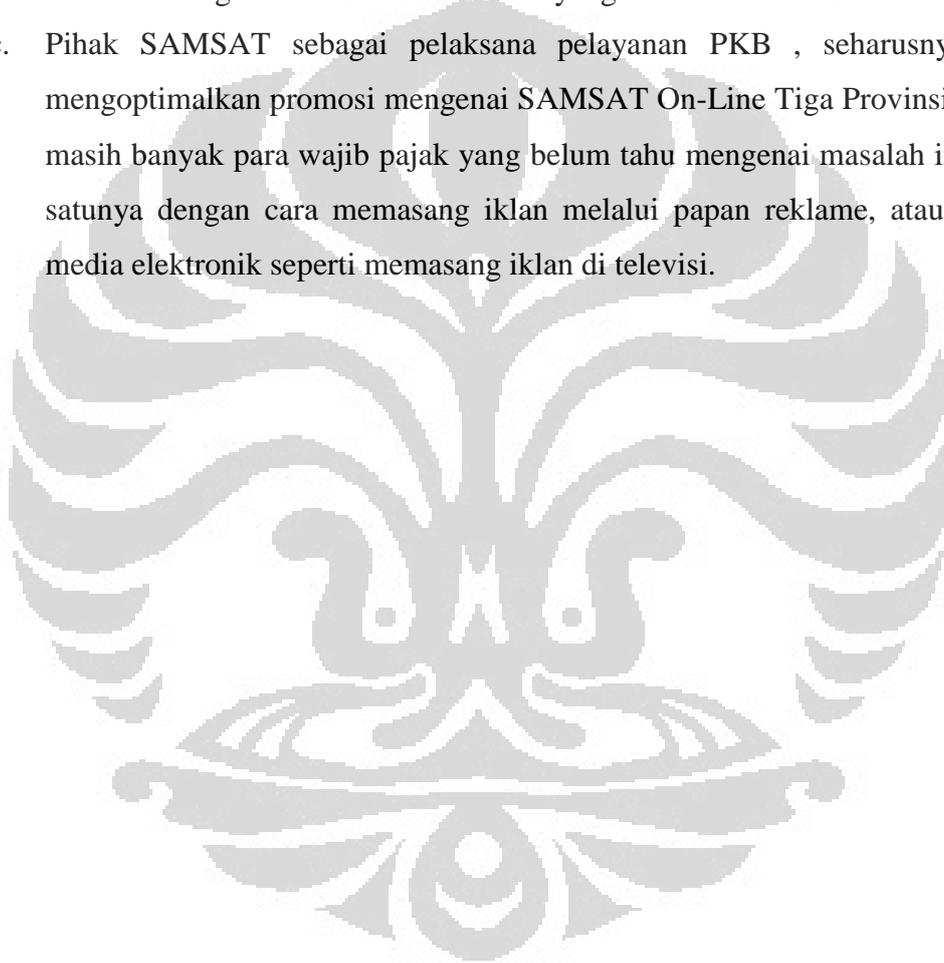
6.2 Saran

Dengan munculnya berbagai masalah dalam implementasi SAMSAT On-Line Tiga Provinsi, terdapat berbagai saran untuk mengatasi permasalahan yang timbul, antara lain :

- a. Agar dapat meningkatkan pelayanan terhadap PKB, maka seharusnya SAMSAT On-Line Tiga Provinsi tidak hanya melayani pengesahan STNK dengan kode wilayah “B” saja, mengingat kode wilayah kendaraan bermotor untuk Jawa Barat dan Banten tidak hanya terdiri kode wilayah “B” saja, salah

satunya dengan cara menerima pelayanan kode wilayah sekitar kode wilayah “B”, seperti kode wilayah “F” untuk Bogor dan kode wilayah “A” untuk Serang.

- b. Wajib Pajak PKB yang ingin membayar PKB dan BBNKB di SAMSAT seharusnya sudah tidak lagi harus membawa uang cash. Peningkatan kualitas pelayanan pembayaran PKB dapat dilakukan dengan cara melakukan kerja sama dengan beberapa Bank yang cukup ternama seperti Bank Mandiri, BNI atau BRI dengan Bank swasta nasional yang telah terakreditasi.
- c. Pihak SAMSAT sebagai pelaksana pelayanan PKB , seharusnya lebih mengoptimalkan promosi mengenai SAMSAT On-Line Tiga Provinsi, karena masih banyak para wajib pajak yang belum tahu mengenai masalah ini, salah satunya dengan cara memasang iklan melalui papan reklame, atau dengan media elektronik seperti memasang iklan di televisi.



DAFTAR REFERENSI

I. Buku Referensi

- Abidin, Said Zainal. 2004. Kebijakan Publik Edisi Revisi. Jakarta : Yayasan Pancur Siwah
- AR. Mustopadidjaja. (2003). Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi Kinerja, Lembaga Administrasi Negara, Republik Indonesia. Jakarta: Duta Pertiwi Foundation.
- Babbie, Earl. *The Practise of Social Research*. 1986. California : Wadsworth, Cengage Learning
- Brotodihardjo, R. Santoso. 2003. Pengantar Ilmu Hukum Pajak (Edisi Keempat). Bandung: PT. Refika Aditama.
- Creswell, Jhon W. *Research Design : Qualitative and Quantitative Approach*.1994. London : Sage Publication Inc.
- Davey, Kenneth. Penerjemah Amanulia dkk. *Financing Regional Goverment*. 1988. Jakarta : UI Press
- Devas, Nick. Brian Binder, Anne Booth, Kenneth Davey, Roy Kelly. *Keuangan Pemerintah Daerah di Indonesia*. 1999. Jakarta: UI Press
- Djumana, Noorsyamsa. 1994. Menuju Format Baru Pelayanan Umum. Jakarta: LAN
- Dye R. Thomas, *Understanding Public Policy*, 1985, Amerika : Prentice Hall
- Dunn, W, N, 1999. Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Edward III, George. (1980). *Implementating Public Policy*. Washington DC: Congressional Quaterly Press
- Faisal, Gatot.S.M. How to be A Smarter Tax Payer. Jakarta. Grasindo, 2005.
- Irawan, Dr. Prasetya. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. 2003. Jakarta : UI Press
- Judisseno, Rimsky K. *Pajak dan Strategi Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1999

- Kasim, Azhar, Dr. MPA. *Pengukuran Efektivitas Dalam Organisasi*, Penerbit Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta. 1993
- Kurniawan, Panca & Agus Purwanto. *Pajak Daerah dan retribusi daerah di Indonesia*. Malang : Bayumedia Publishing, 2004.
- Lester P. James. *Public Policy : An Evolutionary Approach* . 2007. London : Wadsworth Publishing Company
- Mansury, R. *Pajak Penghasilan Lanjutan*. 1996. Jakarta : Ind- Hill Co. Neuman, William Lawrence. *Social Research Method Qualitative and Quantitative Approach 4th ed.* 2000. Boston : Allyn and Bacon.
- Mardiasmo, *Perpajakan*, Edisi Revisi, ANDI, Yogyakarta, 2004, hal. 2
- Moleong, Lexy J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosadakarya.
- Nakamura T. Robert. Franks Smallwood. *Politics of Policy Implementation*. 1980. New York : Palgrave macmillan
- Nurmantu, Safri. *Pengantar Perpajakan*. 2003. Jakarta: Granit.
- Pandiangan, Liberty. *Blue Print, Kebijakan Perpajakan Menuju Indonesia Sejahtera*. Jurnal Perpajakan Indonesia Vol.4 Nomor 8. Mei 2005.
- Rochmat Soemitro, *Dasar-Dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan 1944*, Bandung: Eresco, 1979
- Rosdiana, Haula, Raisin Tarigan, *Perpajakan Teori dan Aplikasi*, 2005. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Samudra, Azhari A. *Perpajakan di Indonesia Keuangan, Pajak, dan Retribusi Daerah*. 1995. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Soemitro A. Ronny, *Metodologi Penelitian Hukum*, 1988, Jakarta : Ghalia
- Suandy, Erly. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat, 2002.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip Total Quality Service*. Jakarta: STIA LAN Press, 2005

II. Karya Akademis

- Murti, Syahril . *Kendala Pemeriksaan dalam Implementasi Kebijakan Pemeriksaan Pajak di Karikpa Wilayah DKI Jakarta*. Depok. 1998
- Rizki, Kiki Novelia. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Suatu Studi untuk Pajak Kendaraan Bermotor di Satuan*

- Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Kota Depok*). Depok. 2009
- Zulkarnain, Muhammad. *Analisis Kualitas Layanan Perpajakan (Studi Kasus : SAMSAT Kota Bekasi)*. Depok. 2008
- Wiwit Purnamasari. *Analisis Pengawasan Administrasi Pajak Restoran Melalui Sistem Online di Provinsi DKI Jakarta Periode Mei – November 2008*. Depok. 2008
- Novianti Andani. *Analisis Implementasi Sistem Online Dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Propinsi DKI Jakarta*. Depok. 2008
- Hermansyah. *Analisis Hubungan Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Citra Organisasi Samsat Studi Kasus Samsat Wilayah Jakarta Utara*. Depok. 2002

III. Undang – Undang

- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, 15 September 2009
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor

IV. Lain – Lain

- www.us.oto.detik.com, diakses pada Rabu, 14 September 2011
- www.metrotvnews.com, diakses pada Sabtu, 5 Maret 2011
- www.bisniskeuangan.kompas.com, diakses pada Jumat 8 April 2011
- www.detiknews.com, diakses pada, Rabu 20 April 2011
- Nota Kesepahaman Samsat Online Tiga Provinsi

TRANSKIP HASIL WAWANCARA 1

Nama : Bapak Anwar Syahdat, SH, ME
Jabatan : Kepala Direktorat Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
Kementerian Keuangan
Tempat : Lantai 3, Gedung Radius Prawiro
Waktu : Kamis, 8 Desember 2011, Pukul 07. 40 – 08.10 WIB

*1. Bagaimana perkembangan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor ?
Beserta Implikasinya Terhadap Pendapatan Asli Daerah ?*

Ya perkembangannya mau dilihat dari mana ini ya, apabila dari sisi penerimaan menurut saya pajak kendaraan bermotor itu penerimaannya dari tahun ke tahun selalu meningkat, dan ini menjadi primadona bagi pemerintah provinsi, PKB itu punya peranan penting ya, punya kontribusi yang sangat besar terhadap PAD provinsi, jadi penerimaannya selalu naik. Itu perlu, jadi sebetulnya pajak ini kan bagian dari bagaimana mewujudkan pelayanan yg lebih baik, dari tahun ke tahun dari hari ke hari lebih baik, termasuk juga dalam pengelolaan pajak ini, khususnya dalam melayani masyarakat wajib pajak, seyogyanya memang pemerintah daerah itu dari hari ke hari selalu berupaya meningkatkan pelayanan, kan sesuai dengan perkembangan keadaan, jadi kalau dulu manual sekarang komputerais, kalau dulu orang bayar pajak harus datang ke samsat bagaimana mungkin bisa dipikirkan suatu saat nanti tidak perlu lagi datang lagi ke samsat untuk bayar pajak, itu dari sisi pelayanan memang perlu selalu ditingkatkan.

2. PKB di DKI Jakarta, didasarkan menurut Perda Nomor 8 Tahun 2010 dan ditetapkan secara progresif, apa yang melatar belakangi pembentukan Perda Nomor 8 Tahun 2010, dan apakah penetapan tarif PKB secara progresif tepat dilakukan ?

Perda DKI itu ya,,,jadi dari sisi kebijakan dibuatnya atau diberikannya peluang kepada pemerintah daerah untuk bisa mengenakan tarif progresif untuk pajak kendaraan bermotor ini ada beberapa pertimbangan gitu ya, yang pertama tentu dari sisi revenue ya, dari sisi pendapatan diharapkan dengan adanya progresifitas ini, itu bisa meningkatkan pendapatan, yang kedua dari sisi kebijakan pemerintah daerah bisa menggunakan instrument pajak untuk mengontrol jumlah kendaraan, misalnya DKI, karena kendaraannya sudah terlalu banyak, bahkan 1 rumah ada yang 5-6 kendaraannya, itu untuk demand manajemen untuk kendaraan ini bisa dilakukan dengan pengenaan tarif yg tinggi, Cuma sayangnya pemda DKI itu saya lihat perdanya masih 4% paling tinggi tarif PKB nya, padahal undang2 memberikan peluang sampai 10%. Yang berikutnya, yang ketiga itu juga untuk memberikan peluang kepada pemerintah daerah, ini malah sebaliknya untuk menarik atau untuk mendorong masyarakatnya untuk bisa membeli kendaraan, karena dia maksimum itu 10%, kalau seandainya di daerah itu apa, masyarakatnya yang punya kendaraan masih sedikit tarifnya bisa dia bikin lebih kecil gitu

misalnya hanya 1% tidak 1,5% untuk kendaraan pertama, bisa dibikin 1%. Nah ini jg bisa dilakukan oleh pemerintah daerah.

3. *Per April 2011, Pemprov DKI, Pemrov Banten dan Pemprov Jawa Barat menerapkan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi yang bekerjasama dengan Pihak Polda Metro Jaya dan Jasa Raharja, adakah kebijakan yang mengaturnya ?*

Online sistem itu hanya cara, hanya cara bagaimana pemerintah daerah itu memberikan informasi dan layanan kepada wajib pajak, kalau aturannya online sistem payment kan, pembayarannya....klo yg dalam undang PKB itu kan dia official assesment, jadi fiskus yg aktif sehingga fiskus yang menetapkan jumlah pajak terutang, lalu wajib pajak yang membayar sesuai dengan ketentuan fiskus. Online sistem payment ini merupakan salah satu cara yang sangat bagus bila diimplementasikan daerah, karena orang tidak perlu membawa uang ke kantor samsat, bisa dibayangkan bila harga mobilnya 1 miliar lah,,klo 1,5% saja, dia kan harus bawa uang ke samsat sekitar 15. Juta, kalau dia bisa bayar online kan dia bisa bayar dmn saja, di bank dimana saja..jadi tidak perlu bawa2 uang ke samsat.

4. *Maaf Pak, kalau Online yang saya maksud adalah, merupakan suatu sistem dimana wajib pajak hanya perlu mendatangi SAMSAT On-Line Tiga Provinsi untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga tidak perlu lagi dating ke SAMSAT dimana kendaraan Wajib Pajak terdaftar !!*

Oh, untuk online yang seperti itu ya, saya malah baru tahu, saya rasa untuk kebijakannya, Kemenkeu tidak dilibatkan mungkin itu sudah diserahkan kepada daerah masing masing. Ohh ya tidak apa apa juga, yang penting pajak kendaraan itu kan identik dengan registration tax, jadi pajak pendaftaran..jadi dia dikenakan berdasarkan asas domisili, dimana orang tinggal dimana kendaraan terdaftar disitu pajak kendaraannya dibayar, nah dia mau bayar melalui samsat mana saja, melalui tempat mana saja tidak masalah, yg penting uangnya masuk ke kas daerah yang bersangkutan..apabila kendaraan A terdaftar di DKI pajaknya masuk DKI kalau kendaraan B terdaftar di banten pajaknya masuk di banten, atau di jawa barat masuk jawa barat..tidak ada masalah itu, sama saja sebetulnya itu dgn kalau paymentnya melalui atm,sehingga dia bisa bayar mana saja.

5. *Apabila ada, seperti apa bentuk kebijakannya ?*

Karena pihak kemenkeu tidak dilibatkan, jadi saya tidak tahu kebijakannya seperti apa.

6. *Dalam proses pemungutan, pembahasan sampai pengesahan kebijakan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi, pihak pihak mana saja yang terlibat ?*

.....(tidak ditanyakan karena, kemenkeu tidak dilibatkan)

7. *Karena SAMSAT Online Tiga Provinsi sudah berjalan, bagaimana kira kira implementasinya ?*

Saya rasa akan sangat efektif ya, karena kendaraan itu kan mobile, ya mobile dari 1 provinsi ke provinsi lain, manusia juga mobile dari satu daerah ke daerah lain...bisa saja kendaraan DKI, kendaraan DKI ini kan banyak beroperasi di tempat tempat lain, jadi untuk bayar pajak klo seandainya ini bisa dilakukan di seluruh indonesia, bisa saja kendaraan plat B yg ada di sumatera dia cukup bayar di sumatera saja, tidak perlu pergi ke jakarta untuk bayarnya. Tp yang perlu diingat juga, mungkin klo untuk jawa barat, banten dan dki itu akan sangat efisien, tp kalau untuk seluruh indonesia mungkin agak kurang efektif, karena setelah bayar pajak orang itu harus ada pengesahan stnk, artinya dia harus datang ke samsat yg bersangkutan ya, mungkin tidak yang bersangkutan, orang lain yg disuruh, tp tetap aja ada keperluan yg harus dilakukan dilaksanakan di samsat, tp karena berdekatan ya jawa barat, banten dan dki ini tidak masalah. Tapi apabila seluruh indonesia kayaknya, ini belum bisa dilaksanakan saya juga blm lihat efektifitasnya, tapi paling tidak itu patut dihargai.

8. *Hambatan apa saja yang mungkin timbul dalam pelaksanaan SAMSAT Online Tiga Provinsi ?*

Ya kendalanya, barang kali ngga ada kendalanya ya, karena orang tahu ,wajib pajak semua tau bayar pajak kendaraan bermotor harus ke samsat, tapi ini kan masalahnya tiga provinsi saya rasa kendala paling utama adalah membutuhkan dana yang besar untuk implementasikan secara benar benar online, kan tadi mbak nya bilang kalau ini hanya pemindahan gerai, dan mungkin yang kedua membutuhkan sistem yang canggih untuk bisa melaksanakan dengan real on-line.

TRANSKIP HASIL WAWANCARA 2

Nama : Bapak Hani Rustam
Jabatan : Direktur Pendapatan Daerah dan Investasi Daerah
Kementerian Dalam Negeri
Tempat : Lantai 3, Gedung Pendapatan dan Investasi Daerah
Waktu : Kamis, 15 Desember 2011, Pukul 13. 36 – 14.04 WIB

1. *Bagaimana perkembangan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor ?
Beserta Implikasinya Terhadap Pendapatan Asli Daerah ?*

Kalau perkembangannya kita kan tahu , kalau semakin banyak jumlah kendaraan apalagi kendaraan baru ya pastinya PKB juga meningkat, apalagi kota besar seperti Jakarta saat ini.

2. *PKB di DKI Jakarta, didasarkan menurut Perda Nomor 8 Tahun 2010 dan ditetapkan secara progresif, apa yang melatar belakangi pembentukan Perda Nomor 8 Tahun 2010, dan apakah penetapan tarif PKB secara progresif tepat dilakukan ?*

Mengenai tarif progresif, saya sangat setuju tentu saja yang melatar belakangi pastinya kita juga lihat fungsi pajak, fungsi pajak itu kan ada regulerend dan budgetair, nah khusus PKB ini ya selain budgetair yaitu sebagai penyumbang PAD nomor satu pastinya pemda tidak hanya memikirkan hal itu saja, tapi tariff progreif yang diterapkan dilatar belakangi dengan regulerend, karena kalau tidak diatur semua orang akan se enakya saja memiliki kendaraan bermotor.

3. *Per April 2011, Pemprov DKI, Pemrov Banten dan Pemprov Jawa Barat menerapkan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi yang bekerjasama dengan Pihak Polda Metro Jaya dan Jasa Raharja, adakah kebijakan yang mengaturnya ?*

Samsat sebenarnya sudah dibentuk mulai tahun 1970an dibawah kepemimpinan ahli sadiqin, jadi saya rasa untuk samsat yang lain pun masih tetap sama, dimana samsat kan mengacu pada bagaimana dalam satu tempat kita bisa memabayar pajak sekaligus pengesahan stnk dan pembayaran swdkljj.

4. *Apabila ada, seperti apa bentuk kebijakannya ?*

Karena bentuknya hanya Mou, kami pihak kementerian dalam negeri tidak dilibatkan sama sekali, mulai dari perumusan hingga pelaksanaan, ini terkait dengan otonomi yang diberikan daerah masing masing dalam rangka meningkatkan potensi daerah tersebut, Karena hanya sebatas Mou, saya rasa dalam hal ini kementerian dalam negeri tidak perlu dilibatkan toh karena Mou berlaku 1 tahun kan”, namun tidak menutup kemungkinan ketika nanti Mou tersebut ingin dibuatkan dalam bentuk Pergub atau bahkan Perda maka tentu saja pihak kementerian dalam negeri harus dilibatkan.

5. *Dalam proses pemungutan, pembahasan sampai pengesahan kebijakan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi, pihak pihak mana saja yang terlibat ?*

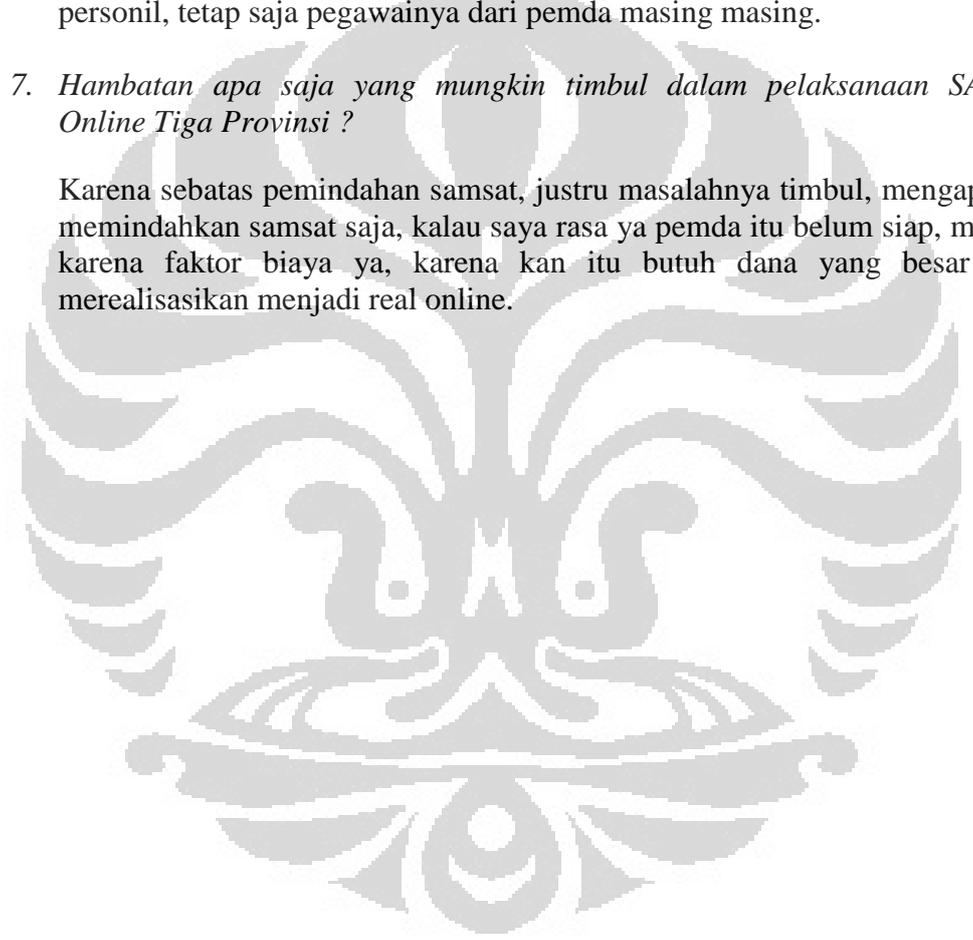
.....(tidak ditanyakan karena, kemendagri tidak dilibatkan)

6. *Karena SAMSAT Online Tiga Provinsi sudah berjalan, bagaimana kira kira implementasinya ?*

Online yang dimaksud disini hanya perpanjangan saja dengan tujuan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan saja, karena yang saya tahu online nya kan hanya mindahin tempat samsat saja kan ya, jadi tidak menambah personil, tetap saja pegawainya dari pemda masing masing.

7. *Hambatan apa saja yang mungkin timbul dalam pelaksanaan SAMSAT Online Tiga Provinsi ?*

Karena sebatas pemindahan samsat, justru masalahnya timbul, mengapa baru memindahkan samsat saja, kalau saya rasa ya pemda itu belum siap, mungkin karena faktor biaya ya, karena kan itu butuh dana yang besar untuk merealisasikan menjadi real online.



TRANSKIP HASIL WAWANCARA 3

Nama : Bapak Suripno
Jabatan : Kepala Seksi Peraturan dan Penyuluhan Pajak Daerah
Dinas Pendapatan Daerah DKI Jakarta
Tempat : Lantai 12, Gedung Dinas Pendapatan Daerah DKI Jakarta
Waktu : Kamis, 16 Desember 2011, Pukul 15. 30 – 15.55 WIB

1. *Bagaimana perkembangan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor ?
Beserta Implikasinya Terhadap Pendapatan Asli Daerah ?*

PKB di Jakarta bisa dilihat (memperlihatkan Perkembangan Realisasi Penerimaan APBD Provinsi DKI Jakarta), kalo PKB tiap tahun meningkat, karena jumlah kendaraan kan meningkat, jadi wajar saja apabila PKB tiap tahun mengalami peningkatan, apalagi kota seperti Jakarta. Sehingga perlu diatur agar mengenai peningkatan jumlah kendaran bermotor, contohnya melalui pengenaan tarif progresif, mengenai tarif progresif. sejak 1 Januari 2011 berlandaskan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. PKB progresif berlaku untuk kendaraan kedua dan seterusnya. Tarif pajak yang berlaku untuk kendaraan pertama adalah 1,5 % kendaraan kedua 2 %, kendaraan ketiga 2,5 %, dan kendaraan keempat dan seterusnya 4 %. Tarif akan dikalikan nilai jual kendaraan bermotor sesuai tabel yang disusun Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

2. *Per April 2011, Pemprov DKI, Pemrov Banten dan Pemprov Jawa Barat menerapkan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi yang bekerjasama dengan Pihak Polda Metro Jaya dan Jasa Raharja, adakah kebijakan yang mengaturnya dan apa yang melatar belakangi dibentuknya samsat online?*

Untuk samsat yang baru ini, karena banyak sekali warga diluar Jakarta yang bekerja di Jakarta, kebanyakan dari mereka lupa membayar pajak PKB nya, jadi dengan adanya samsat online, bisa mengakomodir hal hal yang seperti itu, Kita memang perlu membuat inovasi yang baik untuk pemungutan serta pengelolaan PKB, mengingat PKB saat ini menduduki urutan pertama dalam menyumbang PAD kita, maka dari itu, jangan sampai wajib pajak enggan untuk membayar pajak dengan alasan domisili, dari sana lah kita mengembangkan inovasi yang baik, agar tercipta suatu sistem yang baik demi kalancaran pemungutan PKB, banyak para pekerja di luar daerah Jakarta yang bekerja di Jakarta, kebanyakan dari mereka menggunakan kendaraan pribadi untuk menyusuri jalanan di Ibu kota, karena kesibukan yang tinggi, mereka enggan membayar PKB di domisili kendaraanya, akibatnya mereka sering lalai dalam membayar pajak, diharapkan dengan adanya samsat on-line ini, hal hal seperti itu tidak terjadi lagi.

Kalau kebijakanya hanya sebatas nota kesepahaman saja, untuk lebih detail nanti bisa ditanyakan ke Pak Posman di Lantai 15. Saya juga belum lihat nota nya seperti apa, untuk detailnya nanti bisa ditanyakan ke Pak Posman. Beliau sangat berkompeten mengenai masalah ini.

3. *Bagaiman proses pembahasan sampai pengesahan kebijakan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi, pihak pihak mana saja yang terlibat ?*

Kalau berbicara mengenai masalah pihak yang terlibat ya tentu saja, pihak kepolisian, pihak dispenda dki, pihak dispenda jawa barat, pihak dispenda banten, karena namanya dispenda nya berbeda beda, saya menyebutnya dispenda saja, dan pihak jasa raharja.

4. *SAMSAT On-line ini kan baru, bagaimana cara Dispenda memperkenalkan SAMSAT Online ini kepada masyarakat, khususnya kepada wajib pajak ?*

Kalau berbicara mengenai masalah teknisnya, itu semua dikembalikan lagi ke Pihak Kepolisian, kami yang di Dispenda hanya sebagai penerima dan pengawas saja, untuk lebih detail nanti bisa ke samsat Jakarta selatan saja, karena yang saya tahu disana dibentuknya.

5. *Untuk penamaan kata “On-Line” apakah itu berarti kita bisa memenuhi kewajiban Pajak secara Online, atau bagaimana ?*

Untuk masalah kata atau penamaan judul online itu mungkin agar wajib pajak lebih tertarik, sehingga paling tidak itu strategi promosi yang baik, tapi sepengetahuan saya, samsat online ini hanya sebatas memindahkan gerai samsat. Contohnya di samsat Jakarta selatan itu kan ada dua gerai, gerai jawa barat dan banten, jadi wajib pajak yang datang ke gerai tersebut memang wajib pajak yang bersangkutan.

6. *Mengapa baru tiga provinsi saja yang dilibatkan ?*

Saya rasa karena faktor geografis saja mba, dki Jakarta itu kan diapit oleh beberapa daerah, depok, tangerang, bekasi dan sebagainya, jadi wajar sebagai awalnya Pemprov Jakarta bekerja sama dengan Pemprov Banten dan Pemprov Jawa barat. Karena mereka kan letaknya berdekatan.

7. *Adakah faktor penghambat dalam implementasi SAMSAT Online Tiga Provinsi ini ?*

Balik lagi untuk masalah teknis nanti bisa ditanyakan kepada Pak Posman dan Pihak Kepolisian, yang jelas untuk melaksanakan real online dibutuhkan anggaran yang tidak sedikit

TRANSKIP HASIL WAWANCARA 4

Nama : Bapak Dr. Machfud Sidik
Jabatan : Akademisi
FISIP – Universitas Indonesia
Tempat : Kediaman Pak Machfud, Jl. Dr Ratna No. 25 Bekasi
Waktu : Sabtu, 17 Desember 2011, Pukul 11. 40 – 12.15 WIB

1. *Bagaimana perkembangan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor ?
Beserta Implikasinya Terhadap Pendapatan Asli Daerah ?*

Apabila saya harus mengomentari perkembangan penerimaan PKB, saya rasa perkembangannya sangat baik ya, apalagi jumlah kendaraan bermotor setiap harinya meningkat, setiap orang rata rata memiliki kendaraan bermotor entah itu mobil atau motor. Dan dengan tingginya hasil dari PKB , itu berarti kan bisa meningkatkan PAD, kita juga tahu bahwa untuk kota sebesar Jakarta, PKB merupakan pajak yang paling besar pendapatannya.

2. *PKB di DKI Jakarta, didasarkan menurut Perda Nomor 8 Tahun 2010 dan ditetapkan secara progresif, apa yang melatar belakangi pembentukan Perda Nomor 8 Tahun 2010, dan apakah penetapan tarif PKB secara progresif tepat dilakukan ?*

Saya rasa tepat tepat saja

3. *Per April 2011, Pemprov DKI, Pemrov Banten dan Pemprov Jawa Barat menerapkan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi yang bekerjasama dengan Pihak Polda Metro Jaya dan Jasa Raharja, adakah kebijakan yang mengaturnya ?*

Reformasi perpajakan terdiri dari policy dalam hal ini kebijakan dan administrasi , apabila policy kurang walaupun administrasi kurang maka tidak akan berjalan dengan baik reformasi perpajakannya, samsat merupakan reformasi dibidang adminitrasi ,kunci keberhasilan dari pemungutan Pajak adalah administrasi, namun bukan berarti hanya dministrasi, namun harus didukung oleh policy yang baik maka kesimpulanya apabila administrasi bagus dilaksanakan dengan policy yang baik maka akan tercipta reformasi yang baik. Reformasi ini, salah satu contohnya adalah dengan adanya samsat, maka samsat merupakan reformasi kebijakan yang sangat bagus yang ditunjang berbagai hal, samsat areanya di lebih bagaimana tata cara pengumpulan atau collection untuk PKB dan BBNKB, samsat dibentuk sudah pada tahun 1970 an , pada jaman ali syadiqin , samsat, better for reason yang juga merupakn koordinasi beberapa instansi, samsat merupakan contoh yang bagus walaupun masih banyak kelemahan kelimahan, , tapi menurut saya model samsat on line merupakan contoh yang bagus , tentunya dengan perkembangan paradigma keadaan ekonomi , social dan semacamnya, maka pembayaran samsat bisa on-line ini bisa jadi lebih dapat membantu wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, mengingat PKB itu

official assistance, jadi kan lebih baik kalo kita menjemput bola sehingga dapat melayani secara maksimal

4. *Apabila ada, seperti apa bentuk kebijakannya ?*

Untuk kebijakannya saya kurang paham

5. *Karena SAMSAT Online Tiga Provinsi sudah berjalan, bagaimana kira kira implementasinya ?*

Seharusnya seperti yang saya katakan, samsat tetaplah samsat bagaimana [un bentuknya , yang penting adalah fungsi samsat itu sendiri.

6. *Hambatan apa saja yang mungkin timbul dalam pelaksanaan SAMSAT Online Tiga Provinsi ?*

Berbicara kendalanya, barang kali tetap ada namun Samsat merupakan reformasi perpajakan di bidang administrasi, paling tidak kita harus menghargai pihak pemda, kepolisian dan jasa raharja karena walaupun sebatas pemindahan gerai, pemindahan gerai kan dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, wajib pajak tidak perlu repot repot mendatangi samsat domisilinya untuk perpanjangan stnk tahunan, untuk kedepanya tidak menutup kemungkinan kita bayar pajak tidak perlu ke samsat, cukup melalui internet layaknya kita booking pesawat dimana saja dan kapan saja

TRANSKIP HASIL WAWANCARA 5

Nama : Bapak Posman Sitorus
Jabatan : Kepala Bidang Informasi Pajak Daerah
Dinas Pendapatan Daerah DKI Jakarta
Tempat : Lantai 15, Gedung Dinas Pendapatan Daerah DKI Jakarta
Waktu : Senin, 19 Desember 2011, Pukul 15. 47 – 16.25 WIB

1. *Bagaimana perkembangan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor ?
Beserta Implikasinya Terhadap Pendapatan Asli Daerah ?*

Kendaraan yang ada di jalan Jakarta, kurang lebih telah mencapai 12,000,000 unit kendaraan, Salah satu cara dilakukan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mengatasi kemacetan di DKI Jakarta, diantaranya adalah menerapkan Pajak Progresif Kendaraan Bermotor pribadi baik roda empat maupun roda dua. Penerapan pajak progresif kendaraan bermotor dilakukan mulai Januari 2011. Kenaikan pajak tersebut untuk meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor. Pajak Progresif Kendaraan Bermotor cara ini cukup efektif mengendalikan pertumbuhan kendaraan bermotor di Ibukota. Karena memiliki kendaraan di DKI Jakarta bukanlah satu-satunya cara untuk menghilangkan kemacetan yang sudah sedemikian parah di DKI Jakarta. Pajak progresif diterapkan untuk motor ke motor, dan mobil ke mobil. Bukan dari motor ke mobil, atau sebaliknya. Pajak Progresif Kendaraan Bermotor ini berlaku pada kendaraan bermotor bekas maupun baru yang dihitung sebagai kendaraan kedua, ketiga, keempat dan seterusnya. misalnya, kalau saya punya mobil satu, lalu membeli mobil bekas lagi, maka mobil bekas itu dihitung sebagai kendaraan kedua. Perhitungan besaran persentase Pajak Progresif Kendaraan Bermotor yaitu 1,5 persen dari nilai jual untuk kendaraan pertama. Lalu 2 persen dari nilai jual untuk kendaraan kedua. Kemudian 2,5 persen untuk kendaraan ketiga. Untuk kendaraan keempat dan seterusnya dikenakan pajak 4 persen dari nilai jual.

2. *Per April 2011, Pemprov DKI, Pemrov Banten dan Pemprov Jawa Barat menerapkan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi yang bekerjasama dengan Pihak Polda Metro Jaya dan Jasa Raharja, adakah kebijakan yang mengaturnya dan apa yang melatar belakangi dibentuknya samsat online?*

Sebenarnya ini ide kepolisian, kita hanya mendukung saja sifatnya, kalau berbicara latar belakang yang paling tidak ini kan tujuannya tetap meningkatkan PAD, jadi saya rasa itu tujuannya.

3. *Bagaiman proses pembahasan sampai pengesahan kebijakan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi, pihak pihak mana saja yang terlibat ?*

Kebijakannya didasarkan kepada nota kesepahaman, proses nya tidak mudah mulai pembentukan rakernis, kemudian sampai akhirnya muncul nota kesepahaman tiga provinsi itu , karena samsat, yang saya tahu , menurut nota kesepahaman yang telah ditanda tangani yaitu : Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya, Jasa Raharja DKI Jakarta, Dinas Pelayanan Pajak Daerah

Provinsi DKI Jakarta, Dinas Pelayanan Pajak Provinsi Jawa Barat, Dinas Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Banten, Bank DKI, Bank Jabar Banten.

4. *SAMSAT On-line ini kan baru, bagaimana cara Dispenda memperkenalkan SAMSAT Online ini kepada masyarakat, khususnya kepada wajib pajak ?*

Seperti yang saya katakan tadi, itu semua kita serahkan ke Polda Metro Jaya, mungkin nanti bisa ditanyakan saja, karena mereka kan yang melaksanakannya.

5. *Untuk penamaan kata “On-Line” apakah itu berarti kita bisa memenuhi kewajiban Pajak secara Online, atau bagaimana ?*

Untuk penamaan kata “on-line” saya rasa memang sudah benar, dalam arti kata seperti ini, Jakarta sendiri sebelum adanya samsat on-linen ini memang sudah online, contohnya wajib pajak Jakarta selatan dapat membayar kewajiban perpajakannya di samsat Jakarta timur, atau sebaliknya. namun tetap kita juga mengalami banyak kendala dalam implementasinya, seperti : 1. Dari tiga provinsi yang ada hanya provinsi Banten yang belum on-line, 2. Tarif masing masing provinsi tidak seragam, 3. Dibutuhkan biaya yang besar untuk melibatkan sistem online yang menggunakan jaringan IT yang bagus, mungkin kedepanya dapat menjadi lebih baik

6. *Mengapa baru tiga provinsi saja yang dilibatkan ?*

Kalau masalah mengapa baru tiga provinsi, saya rasa karena Jakarta itu berdekatan dengan banten dan daerah sebagian jawa barat seperti depok, dan bekasi, kita mulai dari yang dekat dulu, baru mungkin kedepanya bisa lebih meluas.

7. *Adakah faktor penghambat dalam implementasi SAMSAT Online Tiga Provinsi ini ?*

Karena kemaren sudah terlanjur dipublikasikan, jadi mau ga mau berjalan apa adanya saja dulu, kalau berbicara faktor penghambat, tentu saja ya ada, tadi kan saya sudah bilang kita memang baru sebatas pemindahan gerai namun paling tidak ini tahap awalnya, tapi penghambat yang utama lebih kepada kesiapan pemda masing masing, untuk benar benar integrasi online kan dananya tidak sedikit.

TRANSKIP HASIL WAWANCARA 6

Nama : Bapak Wahyono
Jabatan : PAMIN PU
 SAMSAT JAKARTA SELATAN
Tempat : Lantai 1, Gedung Samsat Jakarta Selatan
Waktu : Selasa, 20 Desember 2011, Pukul 10.00 – 11.10 WIB

1. *Bagaimana mekanisme pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jakarta Selatan ?*

Kalau secara teknis nanti kita akan kasih bagan nya mba, nanti dari bagan tersebut dapat diketahui bagaimana mekanisme pemungutan PKB nya, dalam menjalankan kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor, wajib pajak memerlukan sarana administrasi yang jelas dan harus mengetahui dengan jelas prosedur untuk menyampaikan serta memenuhi kewajiban tersebut. Tentunya kan tergantung kalau perpanjangan setahun ya paling dari pendaftaran lalu pengisian form selanjutnya biar petugas kami yang menyelesaikannya, tapi kalau perubahan yang lima tahun itu ya prosesnya agak panjang. Tapi nanti biar dijelaskan sama Pak Ibnu, nanti beliau yang akan menjelaskan secara detailnya .

2. *Per April 2011, Pemprov DKI, Pemrov Banten dan Pemprov Jawa Barat menerapkan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi yang bekerjasama dengan Pihak Polda Metro Jaya dan Jasa Raharja, adakah kebijakan yang mengaturnya dan apa yang melatar belakangi dibentuknya samsat online ?*

Sebenarnya latar belakang ada nya samsat online ini karena kita sebagai pihak samsat yang berkoordinasi dengan ditlantas polda metro jaya menemukan beberapa pelanggaran lalu lintas khususnya STNK yang pajak tahunan nya habis, atau bahkan kadaluarsa, seharusnya sebelum jatuh tempo pembayaran wajib pajak harus segera memenuhi pembayaran pajaknya. Dikarenakan jumlah wajib pajak yang melakukan pelanggaran tersebut cukup banyak, maka kami berinisiatif untuk membuat sistem dimana wajib pajak dapat tetap melaksanakan kewajibanya tanpa mempersoalkan domisilinya

3. *Bagaimana cara Samsat Jakarta Selatan memperkenalkan ke Wajib Pajak mengenai Samsat Online Tiga Provinsi ?*

Waktu penandatanganan nota kesepahaman kami mengundang pihak media elektronik untuk mempublikasinya, dan kalau sekarang kami hanya memasang banner saja di dekat gerai samsat tiga provinsi.

4. *Bagaimana Pelaksanaan SAMSAT Online Tiga Provinsi di Samsat Jakarta Selatan ?*

Samsat On-line yang sekarang baru sebatas pemindahan gerai saja, namun dengan langkah seperti ini diharapkan merupakan embrio untuk melaksanakan proses on-line secara real, kami rasa pemindahan gerai samsat sudah langkah yang cukup baik, karena paling tidak peningkatan pelayanan

PKB dapat dilakukan lebih baik, kalau ingin dilakukan secara benar benar on-line , banyak factor yang perlu dipertimbangkan seperti : kesiapan pemda masing masing yang tidak hanya menyediakan SDM yang memadai namun juga dari segi financial atau kemampuan pembiayaan samsat, pembentukan jaringan IT yang canggih sekalipun kan dibutuhkan dana yang tidak sedikit, oleh karena itu, semoga dengan pemindahan gerai dapat dijadikan langkah awal untuk menuju ke arah yang lebih baik. Nanti detailnya akan kami berikan bagan pelaksanaan samsat online ini mbak.

5. *Mengapa baru tiga provinsi saja yang dilibatkan ?*

Lebih kepada karena Jakarta kan ditengah tengah mba, dan merupakan ibukota wajar saja kalau daerah daerah disekitarnya di ajak untuk menjalin kerjasama.

6. *Adakah faktor penghambat dalam implementasi SAMSAT Online Tiga Provinsi ini ?*

Faktor penghambatnya ada beberapa hal mba, seperti SAMSAT On-Line hanya diberlakukan bagi mereka yang Kode Area nya "B", untuk kode lain belum bias, contohnya Bogor dengan kode area "F", walaupun bogor termasuk wilayah Jawa Barat, bukan berarti mereka yang memiliki plat nomor "F" bisa langsung dapat memperpanjang STNK di loket Jawa Barat mbak, selain itu juga di samsat tiga provinsi hanya melayani pembayaran secara cash mba, belum bisa atuto debit, dan baru diterapkan di (sambil membaca) untuk SAMSAT wilayah DKI Jakarta: Jakarta Selatan, Jakarta Pusat, Jakarta Timur, Jakarta Barat dan Jakarta Utara dapat memproses pajak di SAMSAT BSD, Cinere, dan Cikokol. Dan untuk SAMSAT wilayah Banten: BSD, Cikokol, Ciledug, Ciputat dan Balaraja, dapat memproses pajak di SAMSAT Jakarta Selatan dan Cinere. Lalu SAMSAT wilayah Jawa Barat: Depok, Cinere dan Cikarang-Bekasi, dapat memproses pajak di SAMSAT Jakarta Selatan, BSD, dan Cikokol, pokoknya nanti bisa dilihat disini ya mba, daftar lokasi samsat online tiga provinsi nya.

7. *Adakah saran agar SAMSAT online ini bisa berjalan lebih baik lagi ?*

Sarannya nya, ya mungkin ke depannya kita bisa benar benar dapat melaksanakan sistem online yang terintegrasi secara online system, mungkin dengan adanya penelitian skripsi ini , siapa tahu kedepanya hambatan yang terjadi bisa diatasi.

TRANSKIP HASIL WAWANCARA 7

Nama : Brigadir Polisi Satu Ibnu Widiyantoro
Jabatan : Staff Administrasi Tata Usaha Samsat Jakarta Selatan
Tempat : Lantai 1, Gedung Samsat Jakarta Selatan
Waktu : Selasa, 20 Desember 2011, Pukul 11.15 – 11.30 WIB

1. *Bagaimana mekanisme pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jakarta Selatan ?*

Ini saya kasih bagannya, nanti bisa dilihat .

2. *Per April 2011, Pemprov DKI, Pemrov Banten dan Pemprov Jawa Barat menerapkan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi yang bekerjasama dengan Pihak Polda Metro Jaya dan Jasa Raharja, adakah kebijakan yang mengaturnya dan apa yang melatar belakangi dibentuknya samsat online ?*

Kebijakan hanya nota kesepahaman, ini saya hanya bisa kasih draft nya, untuk aslinya saya usahakan, tapi saya tidak janji, karena prosesnya memakan waktu lama, tapi paling tidak gambaranya tetap sama, bedanya belum ada tanda tanganya sama nomor suratnya.

3. *Bagaimana cara Samsat Jakarta Selatan memperkenalkan ke Wajib Pajak mengenai Samsat Online Tiga Provinsi ?*

Itu pake media elektronik, penyebaran brosur dan pemasangan pamflet

4. *Bagaimana Pelaksanaan SAMSAT Online Tiga Provinsi di Samsat Jakarta Selatan ?*

Sejauh ini bagus respon dari masyarakat, malahan minta ditambahin On-Line Tiga Provinsinya, karena animo masyarakat banyak yang minta karena pelayanannya cepat dan juga untuk memangkas pencaloan, dan perlu diingat mba, untuk samsat online tiga provinsi ini hanya berlaku untuk kendaraan dengan kode wilayah “B”, seperti yang dikatakan Komandan saya tadi.

5. *Mengapa baru tiga provinsi saja yang dilibatkan ?*

Karena masalah geografis mba, kan banten, jawa barat dan dki letaknya saling berdekatan, secara administrative akan lebih mudah

6. *Adakah faktor penghambat dalam implementasi SAMSAT Online Tiga Provinsi ini ?*

Faktor penghamabatnya ya paing secara teknin saja kalau disini mba, seperti lampu mati, atau komputer yang digunakan sedang error maka sistemnya juga tidak berjalan sebagaimana mestinya kan

7. *Adakah saran agar SAMSAT online ini bisa berjalan lebih baik lagi ?*

Agar samsat ini lebih banyak wajib pajak yang menggunakan samsat online ini, saya rasa promosi mengenai samsat perlu digalakan lagi mba.

TRANSKIP HASIL WAWANCARA 8

Nama : Bapak Puji Setiawan Admin STNK Samsat Jakarta Selatan
Jabatan : Staff Administrasi STNK Samsat Jakarta Selatan
Tempat : Lantai 2, Gedung Samsat Jakarta Selatan
Waktu : Selasa, 20 Desember 2011, Pukul 11.45 – 12.00 WIB

1. *Bagaimana mekanisme pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jakarta Selatan ?*

Tadi sudah dapat yang dari Pak Ibnu kan ya, itu mekanisme ya mbak.

2. *Per April 2011, Pemprov DKI, Pemrov Banten dan Pemrov Jawa Barat menerapkan SAMSAT On-Line Tiga Provinsi yang bekerjasama dengan Pihak Polda Metro Jaya dan Jasa Raharja, adakah kebijakan yang mengaturnya dan apa yang melatar belakangi dibentuknya samsat online ?*

Yang saya tahu samsat ini berasal dari Nota Kesepahaman mbak, untuk detailnya nanti Pak Ibnu yang kasih draftnya.

3. *Bagaimana cara Samsat Jakarta Selatan memperkenalkan ke Wajib Pajak mengenai Samsat Online Tiga Provinsi ?*

Media elektronik dan penyebaran brosur

4. *Bagaimana Pelaksanaan SAMSAT Online Tiga Provinsi di Samsat Jakarta Selatan ?*

Ini sebatas pemindahan loket samsat, kalo yang di samsat Jakarta selatan, ada dua loket mba, loket jawa barat dan loket banten. Agar lebih efisien mengingat sebenarnya pengesahaan STNK dan perpanjangan tahunan hanya dibutuhkan kira kira 10 menit, maka tidak perlu ukuran loket yang besar, cukup dengan ukuran 3 x 2 meter saja kan cukup, ini kan juga sebatas pemindahan gerai, jadi saya rasa dengan ukuran seperti itu dan fungsi yang tidak terlalu banyak sudah seimbang

5. *Mengapa baru tiga provinsi saja yang dilibatkan ?*

Karena Jakarta dekat dengan banten dan sebagian provinsi jawa barat.

6. *Adakah faktor penghambat dalam implementasi SAMSAT Online Tiga Provinsi ini ?*

Paling ya kalau mati lampu atau computer error mba

7. *Adakah saran agar SAMSAT online ini bisa berjalan lebih baik lagi ?*

Dengan kekurangan yang ada kita patut menghargai, namun kedepan pasti nanti akan jauh lebih baik, mungkin karena baru ya mba.

TRANSKIP HASIL WAWANCARA 9

Nama : Ibu Nita Arunia
Jabatan : Pegawai Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Banten
Tempat : Loker Banten, Samsat Tiga Provinsi
Gedung Samsat Jakarta Selatan
Waktu : Selasa, 20 Desember 2011, Pukul 15.10 – 15.20 WIB

1. Bagaimana mekanisme Samsat Online Tiga Provinsi ?

Wajib Pajak datang dengan membawa berkas seperti KTP, STNK, BPKB, dan Bukti Pelunasan PKB/ BBNKB dan SWDKLJJ Tahun terakhir dan semua harus asli, nanti datang ke loket pendaftaran, nanti di loket pendaftaran akan di print notice, setelah itu dokumen akan diperiksa oleh petugas, setelah oke maka langsung ke loket pembayaran, setelah itu di print SKPD nya, disahkan SKPDnya lalu STNK nya nanti dikembalikan ke wajib pajak.

2. Bagaimana cara Samsat Jakarta Selatan memperkenalkan ke Wajib Pajak mengenai Samsat Online Tiga Provinsi ?

Kami menyediakan pamflet disudut ruangan

3. Bagaimana Pelaksanaan SAMSAT Online Tiga Provinsi di Samsat Jakarta Selatan ?

Agar lebih teratur maka, di seluruh gerai samsat on-line disediakan alat antrian secara digital, karena kan loket nya kecil, jadi kalau memang nomor urut nya masih lama, wajib pajak dapat duduk di bangku yang telah disediakan disini. Mengapa baru tiga provinsi saja yang dilibatkan ?

Karena Jakarta dekat dengan banten dan sebagian provinsi jawa barat.

4. Adakah faktor penghambat dalam implementasi SAMSAT Online Tiga Provinsi ini ?

Jarang mati lampu mbak, karena kita juga make Jense

TRANSKIP HASIL WAWANCARA 10

Nama : 1. Reha Mauren
2. Beniadi Setiawan
3. Danus Wahyu Wicaksono
4. I Made Masda
5. Ahmad Munandar
Jabatan : Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
Tempat : Sekitar Gerai SAMSAT On-line Tiga Provinsi
Gedung Samsat Jakarta Selatan
Waktu : Selasa, 20 Desember 2011, Pukul 13.00 – 15.00 WIB

Reha Mauren

1. *Apakah anda mengetahui mengenai SAMSAT On-Line Tiga Provinsi ?*
Iya, saya wajib pajak Pamulang Banten
2. *Apakah anda pengguna SAMSAT On-line Tiga Provinsi ?*
Saya tadi baru saja bayar pajak tahunan melalui Samsat Online di loket Banten .
3. *Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT On-line Tiga Provinsi*
saya senang mbak ada samsat on-line, karena saya bekerja di daerah sudirman, namun domisili kendaraan saya di pamulang mbak, sudah 2 bulan saya terlambat membayar pajak, karena saya sibuk bekerja mbak, sekarang saya perpanjang STNK tahunan bisa langsung dilakukan di samsat jakarta selatan, lebih cepat dan efisien sekali mbak
4. *Adakah saran untuk SAMSAT On-line Tiga Provinsi ?*
karena fasilitasnya lumayan lengkap, dan memberikan kenyamanan kepada yang mau bayar pajak, saya rasa tidak ada saran.

Beniadi Setiawan

1. *Apakah anda mengetahui mengenai SAMSAT On-Line Tiga Provinsi ?*
Saya baru tahu dari teman mbak
2. *Apakah anda pengguna SAMSAT On-line Tiga Provinsi ?*
Iya saya pengguna samsat online, tadi saya baru dari loket Jawa barat, karena saya kan harusnya di samsat cinere. .
3. *Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT On-line Tiga Provinsi*
Saya melakukan perpanjangan STNK motor di Samsat ini baru pertamakali, tadi saya datang kebetulan tidak mengantri, prosesnya kira kira 10 menit mbak, asalkan berkasnya lengkap
4. *Adakah saran untuk SAMSAT On-line Tiga Provinsi ?*

Mungkin petugasnya perlu diperbanyak, karena tadi cumi empat orang, kalau tidak antri ya ga masalah, tapi kalau antrian banyak, lumayan capek juga nunggunya mbak.

Danus Wahyu Wicaksono

1. *Apakah anda mengetahui mengenai SAMSAT On-Line Tiga Provinsi ?*
Iya , saya sudah lama tahu
2. *Apakah anda pengguna SAMSAT On-line Tiga Provinsi ?*
Iya saya pengguna samsat online
3. *Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT On-line Tiga Provinsi*
Pelayanan cukup lumayan bagus menurut saya
4. *Adakah saran untuk SAMSAT On-line Tiga Provinsi ?*
Saya rasa perlu penambahan gerai SAMSAT On-Line Tiga Provinsi di setiap wilayahnya dan setiap wilayah SAMSAT seharusnya sudah ada pelayanan pengesahan Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor, selayaknya SAMSAT yang ada saja, kalau hanya STNK tahunan sama seperti SAMSAT Keliling

I Made Masda

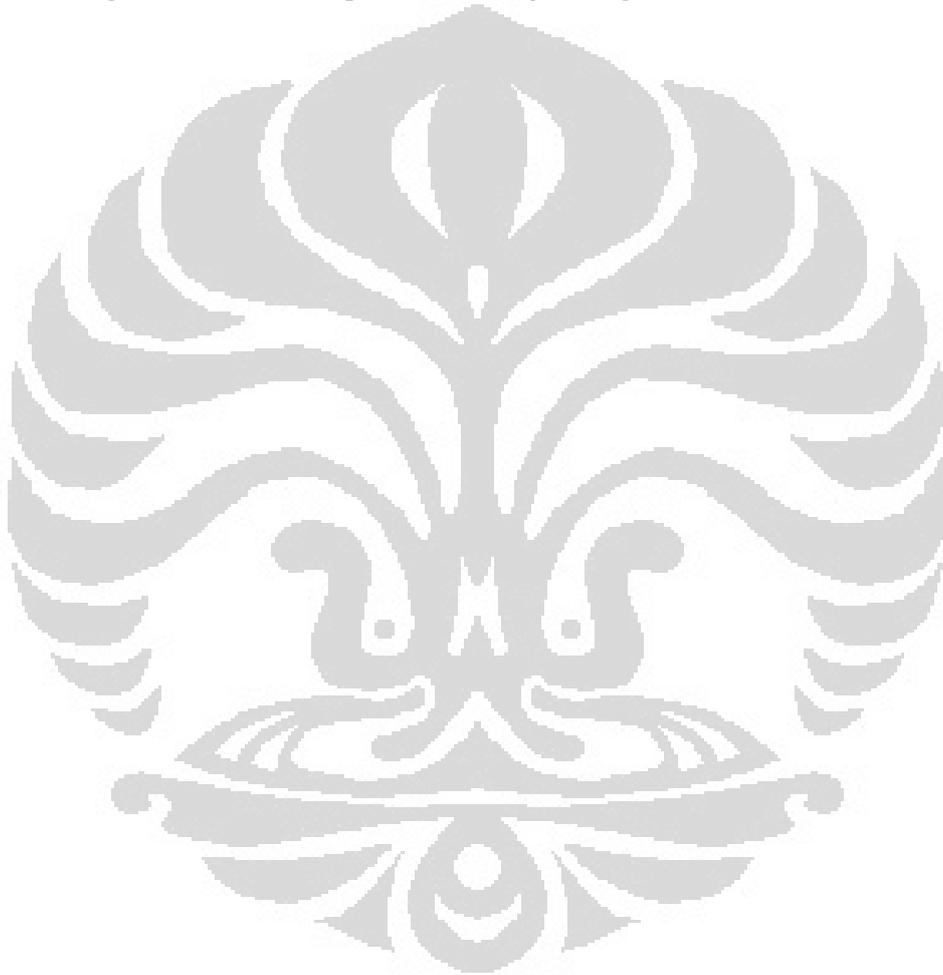
1. *Apakah anda mengetahui mengenai SAMSAT On-Line Tiga Provinsi ?*
Saya mengetahui dari teman saya
2. *Apakah anda pengguna SAMSAT On-line Tiga Provinsi ?*
Kebetulan saya domisi di Jakarta, jadi ketika mau membayar Pajak, cukup datang ke sini saja, karena rumah saya juga tidak terlalu jauh.
3. *Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT On-line Tiga Provinsi*
Saya kurang paham, karena saya tidak menggunakan samsat online ini
4. *Adakah saran untuk SAMSAT On-line Tiga Provinsi ?*
Menurut saya pribadi, walaupun saya bukan user dari samsat online ini, setidaknya pihak Bank DKI bersama bank-bank lain bekerja sama menyediakan alat pembayaran non cash, jadi wajib pajak bisa menggunakan kartu debit atau kartu kredit dalam membayar pajak kendaraannya, biar tambah efisien itu juga masukan dari teman teman saya.

Ahmad Munandar

1. *Apakah anda mengetahui mengenai SAMSAT On-Line Tiga Provinsi ?*
Karena kebetulan saya berada disini, saya malah baru tahu, sejauh pengamatan saya masih banyak yang belum tahu, makanya agak sepi kan jadi kemungkinan masyarakat belum banyak yang tahu dengan pelayanan ini, kalau menurut saya selama ini sosialisasinya baru melalui berita di televisi

saja, jadi masyarakat yang awam belum banyak yang tahu kalau ada layanan yang tiga provinsi seperti ini

2. *Apakah anda pengguna SAMSAT On-line Tiga Provinsi ?*
Tidak
3. *Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT On-line Tiga Provinsi*
Karena saya bukan pengguna, saya kurang tahu
4. *Adakah saran untuk SAMSAT On-line Tiga Provinsi ?*
Mungkin harus lebih dipromosikan saja mengenai samsat online ini.





**NOTA KESEPAHAMAN
ANTARA
GUBERNUR PROVINSI DKI JAKARTA, GUBERNUR PROVINSI JAWA BARAT, GUBERNUR
PROVINSI BANTEN, KEPALA KEPOLISIAN DAERAH METRO JAYA, DIREKTUR
OPERASIONAL PT JASA RAHARJA (PERSERO),**

NO. POL. :
NOMOR :
NOMOR :
NOMOR :
NOMOR :

TENTANG

**PELAKSANAAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR ONLINE DI SAMSAT
WILAYAH PROVINSI DKI JAKARTA, PROVINSI JAWA BARAT DAN PROVINSI BANTEN.**

Pada hari ini tanggal bulan ...tahun(.....) yang bertanda tangan di bawah ini:

- I. DR.ING.H. FAUZI BOWO, selaku Gubernur Provinsi DKI Jakarta, dalam hal ini bertindak
- II. H. AHMAD HERYAWAN, selaku Gubernur Provinsi Jawa Barat, dalam hal ini bertindak
- III. Hj. RATU ATUT CHOSIYAH, SE , selaku Gubernur Banten , disahkan berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor: 74 / p / tahun 2006 tanggal 29 Desember 2006, berkedudukan di Jl. KH. Sam'un no, 5 Serang , dalam hal ini bertindak dalam jabatan untuk dan atas nama Pemerintah Provinsi Banten, selanjutnya disebut **PIHAK KETIGA**.
- IV. Irjen Pol Drs. SUTARMAN , selaku Kapolda Metro Jaya, dalam hal ini bertindak
- V. Budi Sulistyو, selaku Direktur Operasional PT. Jasa Raharja (PERSERO), dalam hal ini bertindak **PIHAK PERTAMA, PIHAK KEDUA, PIHAK KETIGA, PIHAK KE EMPAT DAN PIHAK KE LIMA** selanjutnya secara bersama-sama di sebut **PARA PIHAK**.

PARA PIHAK terlebih dahulu menerangkan hal-hal sebagai berikut :

1. Bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat tentang pendaftaran kendaraan bermotor dan mengoptimalkan penerimaan atas pembayaran PKB dan SWDKLLJ dipandang perlu membuat Nota kesepahaman

pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor online di SAMSAT Provinsi DKI Jakarta; SAMSAT Provinsi Jawa Barat; SAMSAT Provinsi Banten.

2. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam nomor 1, perlu di buat kesamaan persepsi antara Gubernur Provinsi DKI Jakarta; Gubernur Provinsi Jawa Barat; Gubernur Provinsi Banten, Kepala Kepolisian Daerah Metro Jaya dan Direktur Operasional PT. Jasa Raharja (Persero) tentang Nota kesepahaman pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online di 3 (tiga) Provinsi.

PARA PIHAK dalam kedudukannya masing-masing sebagaimana tersebut di atas, di landasi dengan itikat baik menyatakan sepakat untuk menandatangani nota kesepahaman dalam rangka Pelaksanaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor online di Samsat Wilayah Provinsi DKI Jakarta, Provinsi Jawa Barat, dan Provinsi Banten , Dengan memperhatikan Peraturan Perundang – undangan sebagai berikut:

1. Undang – undang Nomor 11 Tahun 1950 tentang pembentukan Provinsi Jawa Barat (berita negara republik Indonesia tanggal 4 Juli 1940) Jo. Undang undang no 20 tahun 1950 tentang Pemerintahan Jakarta Raya (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 51) sebagaimana telah di ubah beberapa kali, terakhir dengan undang-undang Nomor 29 tahun 2007 tentang Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia tahun 2007 Nomor 93, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4744);
2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara RI Tahun 1964 Nomor 237, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 2720);
3. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara RI Tahun 1964 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 2721);
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP), (Lembaran Negara RI Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3209);
5. Undang-undang No.23 tahun 2000 tentang pembentukan Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2000 Nomor 182, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);
6. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Tahun 2002 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4168);
7. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
8. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang

- Perubahan kedua Atas Undang-undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
9. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia (Lembaran Negara Tahun Nomor, Tambahan Lembaran Negara Nomor);
 10. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5025);
 11. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 12. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5049);
 13. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang;
 14. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;
 15. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 1993 tentang Pemeriksaan Kendaraan Bermotor di Jalan (Lembaran Negara RI Tahun 1993) Nomor 3528);
 17. Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi (Lembaran Negara RI Tahun 1993 Nomor 3530, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3530);
 18. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2004 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di lingkungan Polri;
 19. Peraturan Pemerintah No. 50 tahun 2007 tentang Tata Cara pelaksanaan kerjasama daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 No.112, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 4761)
 20. Peraturan Pemerintah No. 91 tentang Jenis Pajak Daerah yang dipungut berdasarkan penetapan kepala daerah atau dibayar sendiri oleh wajib pajak
 21. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 973-442/88 tentang Sistem dan Prosedur Perpajakan Retribusi Daerah dan Pendapatan Daerah;
 22. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor : INS/03/M/X/1999, Nomor : 29 Tahun 1999, Nomor : 6/IMK.014/1999, tanggal 11 Oktober 1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan

Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;

23. Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah dan Direktur Utama PT A.K. Jasa Raharja (Persero) Nomor : Skep/06/X/1999, Nomor : 973-1228 dan SKEP/02/X/1999, tanggal 15 Oktober 1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;

Pasal 1

MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan dari kesepakatan bersama ini dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat tentang pengesahan STNK dan mengoptimalkan pelayanan pembayaran PKB dan SWDKLLJ di SAMSAT Provinsi DKI Jakarta; SAMSAT Provinsi Jawa Barat; SAMSAT Provinsi Banten serta dijadikan pedoman dalam pelaksanaan tugas.

Pasal 2

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Nota Kesepahaman ini adalah pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, Pembayaran SWDKLJ di SAMSAT Provinsi DKI Jakarta; SAMSAT Provinsi Jawa Barat; SAMSAT Provinsi Banten yang meliputi :

1. Pemanfaatan sumber daya manusia
2. Penyiapan sarana dan prasarana
3. Pemanfaatan teknologi Informasi
4. Sistem pelaporan keuangan

Pasal 3

PELAKSANAAN NOTA KESEPAHAMAN

Tindak lanjut Nota Kesepahaman ini di tuangkan dalam perjanjian kerja sama yang di tandatangani para pihak. Untuk pihak pertama di wakili oleh Dinas Pelayanan Pajak Prov. DKI Jakarta. Untuk pihak kedua diwakili oleh Kepala Dinas Pendapatan Prov. Jawa Barat. Pihak ke tiga diwakili oleh Kepala Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Prov. Banten. Pihak ke empat diwakili oleh Direktur Lalu Lintas Polda Metro Jaya, pihak ke lima di wakili oleh Kepala PT. (Persero) Jasa Raharja Cabang DKI Jakarta.

Pasal 4
PEMBIAYAAN

Biaya yang di gunakan dalam rangka tidak lanjut Nota Kesepahaman ini bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Para Pihak dan atau sumber dana lainnya yang sah dan tidak mengikat.

Pasal 5
JANGKA WAKTU

Nota kesepahaman ini berlaku untuk jangka waktu 1 (satu) tahun sejak di tandatangani dan dapat di perpanjang berdasarkan kesepakatan para pihak.

Pasal 6
KETENTUAN LAIN

- (1) Nota kesepahaman ini dapat diubah berdasarkan kesepakatan PARA PIHAK.
- (2) Hal-hal yang belum cukup di atur dalam nota kesepahaman ini, akan di atur dalam Addendum berdasarkan kesepakatan **PARA PIHAK** dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari nota kesepahaman ini.

Pasal 7
PENUTUP

Demikian nota kesepahaman ini di buat dengan itikad baik untuk di patuhi dan di laksanakan oleh para pihak dalam 5 (lima) rangkap asli, masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama, dan ditandatangani oleh para pihak di atas materai cukup pada hari dan tanggal tersebut di atas.

PIHAK PERTAMA,

(DR. ING.H. FAUZI BOWO)

PIHAK KEDUA,

(H. AHMAD HERYAAWAN)

PIHAK KETIGA,

(Hj. RATU ATUT CHOSIYAH, SE)

PIHAK KEEMPAT

(IRJEN POL Drs. SUTARMAN)

PIHAK KELIMA

(BUDI SULISTYO)

BAB II

PERENCANAAN DAN PELAKSANAAN

Pasal

- (1) Usulan peningkatan pelayanan masyarakat dan optimalisasi penerimaan pada Kantor SAMSAT diajukan kepada Tim Teknis SAMSAT Provinsi DKI Jakarta untuk dilakukan kajian;
- (2) Hasil kajian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Ketua Umum Tim Pembina SAMSAT

Pasal

- (1) Layanan pada Kantor SAMSAT sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 diselenggarakan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan dilaksanakan sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing Instansi dalam Kantor Bersama SAMSAT;
- (2) Layanan pada Kantor SAMSAT sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 disesuaikan dengan situasi dan kondisi di Provinsi dimana samsat berada sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat;
- (3) Layanan pada Kantor SAMSAT sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 akan dievaluasi dalam Rapat Evaluasi dan Koordinasi Tim Pembina SAMSAT sekurang – kurangnya dua Kali dalam Setahun.

BAB III

SISTEM DAN PROSEDUR

BAGIAN 1

PENDAFTARAN

Pasal 4

- (1) Layanan hanya dilaksanakan untuk pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ setiap tahun;
- (2) Layanan samsat online terdiri dari 2 (dua) loket yaitu ;
 - a. Loker 1 pendaftaran dan pengesahan
 - b. Loker 2 pembayaran dan penyerahan;
- (3) Pendaftaran dan Pengesahan pada ayat 2 (dua) huruf a ditandai dengan stempel dan paraf petugas Polri bagian pendaftaran;

- (4) Petugas loket pendaftaran menerima dokumen dari pemilik kendaraan bermotor yang dibuktikan dengan Identitas Diri Asli, STNK Asli, SKPD Asli, BPKB Asli yang selanjutnya melakukan penelitian tentang kebenaran dokumen dan melakukan validasi dokumen dengan scanner;
- (5) Layanan SAMSAT online tidak melayani kendaraan yang diblokir oleh Polri, kendaraan bermotor angkutan penumpang umum dan perpanjangan STNK.
- (6) Mekanisme pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku pada Kantor Bersama SAMSAT khususnya terhadap mekanisme pengesahan setiap tahun;

BAGIAN 2

PEMBAYARAN

Pasal

- (1) Pembayaran dan penyerahan pada ayat 2 (dua) huruf b ditandai dengan penerimaan pembayaran serta pemberian Surat Ketetapan Pajak (SKP);
- (2) Pembayaran dan penyerahan pada ayat 2 (dua) huruf b dapat dilakukan pada loket pembayaran Provinsi DKI Jakarta; Provinsi Jawa Barat; atau Provinsi Banten disesuaikan dengan wilayah domisili identitas pemilik kendaraan. Pemilik kendaraan dapat menguasai kepada orang lain dengan Surat Kuasa;

BAB IV

PETUGAS

Pasal....

- (3) Petugas pada layanan SAMSAT online disiapkan oleh masing-masing instansi dari masing-masing provinsi sesuai dengan kebutuhan;
- (4) Layanan SAMSAT online menggunakan database master Kantor Bersama SAMSAT induknya sesuai SAMSAT Provinsi DKI Jakarta; SAMSAT Provinsi Jawa Barat; SAMSAT Provinsi Banten.

BAB V

PEMELIHARAAN DAN PERAWATAN

Pasal

BAB VI

SOSIALISASI, EVALUASI, DAN SUPERVISI

Pasal

Sosialisasi layanan yang dilakukan di luar Kantor Bersama SAMSAT induk dilaksanakan oleh Instansi terkait dalam Kantor Bersama SAMSAT melalui media cetak dan elektronik serta media lainnya.

Pasal

Tim Teknis SAMSAT online melakukan evaluasi dan supervisi terhadap penyelenggaraan Layanan masyarakat di luar Kantor Bersama SAMSAT induk secara berkala dan melaporkan hasilnya secara tertulis kepada Ketua Umum Tim Pembina SAMSAT .

BAB V

WAKTU PELAYANAN

Pasal

Waktu pelayanan disesuaikan dengan waktu pelayanan pada samsat Induknya

BAB VI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal ...

Hal-hal yang belum diatur dalam nota kesepahaman ini akan diatur kemudian oleh Ketua Umum Tim Pembina SAMSAT Provinsi DKI Jakarta; SAMSAT Provinsi Jawa Barat; SAMSAT Provinsi Banten setelah dikoordinasikan dengan Instansi terkait melalui mekanisme rapat Koordinasi.

Pasal

Keputusan Bersama ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ika Wulandari
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta / 18 November 1988
Alamat : Jl. Bangka 2E No. 45 Rt 005 Rw 03 Pela
Mampang
Nomor Telepon/Surat Elektronik : 021-71793177 / wulan1118@gmail.com

Pendidikan Formal:

SD : SD 01 Salatiga
SMP : SMPN 01 Salatiga
SMA : SMU 01 Salatiga
D-III : D-III Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta

