

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Permasalahan membayar pajak yang tidak tepat waktu sudah menjadi budaya yang buruk di Indonesia. Hal tersebut mengakibatkan tersendatnya pembangunan infrastruktur atau fasilitas umum yang notabene sumber anggarannya berasal dari pembayaran pajak khususnya pajak daerah. Di Indonesia terdapat 4 jenis pajak yang harus dipatuhi oleh setiap penduduk Indonesia. Keempat jenis pajak tersebut diantaranya adalah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Penerangan Jalan, dan Pajak Kendaraan Bermotor. Pembayaran pajak tersebut bersifat wajib dan harus dibayar tepat pada waktunya. Apabila tidak dibayar tepat waktu, terdapat sanksi yang diberikan pemerintah untuk para wajib pajak.

Salah satu jenis pajak yang termasuk dalam pajak daerah adalah pajak kendaraan bermotor, yaitu pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor (Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009). Berdasarkan UU yang sudah ditetapkan, subjek dari pajak kendaraan bermotor ini adalah individu ataupun badan yang memiliki kendaraan bermotor. Dasar dari pembebanan pajak kendaraan bermotor ini memperhatikan pada nilai jual kendaraan bermotor serta bobot yang nantinya dapat mencerminkan keterkaitannya dengan kadar kerusakan jalan serta pencemaran terhadap lingkungan yang diakibatkan penggunaan kendaraan bermotor tersebut.

Sebagian masyarakat Indonesia menggunakan kendaraan bermotor untuk bepergian, sebagai contoh jalanan di Daerah Istimewa Yogyakarta telah mengalami kepadatan kendaraan bermotor yang menyebabkan kemacetan. Hal tersebut disebabkan oleh faktor betapa pentingnya kendaraan bermotor bagi masyarakat modern.

Menurut (Sukirno, 1995) dalam suatu masyarakat modern pengangkutan transportasi mempunyai 2 fungsi yaitu :

1. Sebagai alat moda, yaitu mengangkut orang dari rumah ke tempat kerja atau tempat usaha.
2. Sebagai barang akhir, yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa pengangkutannya oleh sistem transportasi diberikan sarana angkutan kota guna menunjang aktifitas penduduk dalam kegiatan ekonomi.

Peningkatan kendaraan bermotor tidak berbanding lurus dengan ketertiban masyarakat dalam membayar pajak bermotor. Ketidaktertiban masyarakat khususnya di Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta dalam membayar pajak bermotor dipengaruhi oleh faktor-faktor, salah satunya adalah jauhnya lokasi Samsat induk. Sehingga masyarakat harus menempuh jarak yang cukup jauh untuk membayar pajak. Faktor selanjutnya adalah kerap kali terjadi antrean panjang di Samsat induk, sehingga masyarakat cenderung tidak punya waktu untuk menunggu berjam-jam dalam membayar pajak.

Hal tersebut menjadi kendala bagi Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap atau Samsat dan aparat kepolisian yaitu Korlantas Polri terkait dengan ketidaktertiban masyarakat dalam membayar pajak yang akan berdampak pada penurunan pendapatan pajak setiap tahunnya. Tentunya, dengan adanya permasalahan ini Korlantas Polri segera memutar otak dalam menanggulangi hal tersebut dengan cara memberikan inovasi sebagai solusi untuk menanggulangi beberapa faktor keterlambatan pembayaran pajak.

Permasalahan-permasalahan tersebut tentunya ditanggapi Korlantas Polri dengan menetapkan kebijakan publik berupa pembangunan samsat desa pada setiap kecamatan di Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai alternatif solusi. Sebelumnya telah diluncurkan *e-samsat* dan *Samsat Drive Thru*, namun masih terdapat banyak kekurangan dalam pelaksanaannya seperti server yang kerap kali eror. Namun kedua inovasi tersebut tetap dijalankan bersama inovasi baru berupa samsat desa guna terus memperbaiki sistem yang ada.

Selain keputusan dalam membuat kebijakan publik, pelayanan publik pemerintah juga penting disertakan dalam praktik kebijakan publik tersebut. Dalam praktik pelayanan pembayaran pajak bermotor di Samsat, Kantor Pelayanan Pajak Daerah, BPD DIY, kepolisian, dan Jasa Raharja menjadi fasilitator yang bertanggung jawab penuh. Samsat desa merupakan layanan pengesahan tahunan STNK berupa pembayaran pajak kendaraan bermotor yang pelaksanaannya pada kantor kelurahan untuk tingkat kota madya dan balai desa untuk tingkat kabupaten.

Layanan Samsat desa memprioritaskan kelurahan yang jauh dari kantor pelayanan Samsat induk. Saat ini Samsat desa sudah ada di 5 desa di Yogyakarta. Kelima desa itu adalah di Pakem Binangun (Kabupaten Sleman), Bambang Lipuro (Bantul), Semugih (Gunungkidul), Palihan (Kulon Progo) dan Wirogunan (Kota Yogyakarta). Sementara untuk wilayah Kabupaten Bantul tahap I, Desa Argomulyo, Sedayu, Bantul, Desa Sidomulyo Kecamatan Bambanglipuro yang mencakup wilayah Desa Sumber Mulyo, Desa Mulyodadi Kecamatan Pundong. Kabupaten Bantul tahap II Desa Imogiri Kecamatan Imogiri, yang mencakup wilayah Desa Girirejo Selopamioro, Sriharjo, Wukirsari dan Kecamatan Dlingo.

(<http://web.jogjaprov.go.id/warga/catatan-sipil/view/samsat-desa--inovasi-layanan-kesamsatan>, diakses pada 28 Juni 2018)

Samsat desa menarik untuk diteliti dikarenakan merupakan *pilot project*. Penelitian ini mengambil lokasi Samsat Desa Argomulyo, Kabupaten Bantul yang telah menjadi salah satu Samsat desa percontohan. Samsat Desa Argomulyo telah memiliki *website* yang dibantu oleh desa setempat dalam pengoperasiannya. Diharapkan nantinya masyarakat akan semakin mudah dalam mengakses pelayanan pembayaran pajak bermotor. Selain itu untuk memaksimalkan pendapatan pajak dari sektor pajak kendaraan bermotor, Samsat desa diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk tertib membayar pajak bermotor.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1.2.1 Bagaimana peran Samsat Desa Argomulyo, Kabupaten Bantul tahun 2017-2018 dalam meningkatkan pajak kendaraan bermotor ?

1.2.2 Bagaimana cara Kantor Pelayanan Pajak Daerah Bantul sebagai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap bersama mitra dalam menyosialisasikan Samsat Desa sebagai inovasi pembayaran pajak bermotor ?

1.2.3 Apa saja faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelayanan Samsat Desa Argomulyo, Kabupaten Bantul ?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

a. Untuk mengetahui dan menganalisis peran Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau Samsat bersama mitranya dalam mendirikan, mengoperasikan, dan menyosialisasikan Samsat desa untuk meningkatkan tertib membayar pajak kendaraan bermotor bagi masyarakat.

b. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat keberhasilan inovasi Samsat desa khususnya Samsat Desa Argomulyo dalam pelayanan pembayaran pajak bermotor dalam kurun waktu satu tahun.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang didapat selama perkuliahan dan mengembangkan pemahaman disertai dengan pemecahan masalah serta melatih peneliti dalam menerapkan teori-teori dan pengalaman yang didapat selama perkuliahan.

### **1.4.2 Manfaat Pragmatis**

Sebagai sumbangan pemikiran dan bahan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Daerah Bantul yang menjalankan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau Samsat, dan sebagai bahan informasi atau gambaran yang lebih riil khususnya mengenai efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor samsat desa yang tersebar di seluruh wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta, khususnya di Desa Argomulyo, Kabupaten Bantul.

## 1.5 Tinjauan Pustaka

**Tabel 1.1**

### **Literature Review**

<b>No.</b>	<b>Nama Penulis</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1.	Pahmi Amri dan Ulung Pribadi (2015)	Implementasi Pelayanan Samsat Corner dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2014	Samsat <i>corner</i> di Galeria mall terbentuk berdasar pada Peraturan Bersama Gubernur DIY, Kapolda DIY serta Direktur Operasi PT. Jasa Raharja Nomor: 35 Tahun 2008, Nomor: B/4820/XI/2008 serta Nomor: SKEB/12/2008 mengenai program peningkatan pelayanan prima Samsat, agar masyarakat tidak perlu datang ke Samsat induk. Implementasi samsat corner Galeria Mall sudah memberi pengaruh baik bagi peningkatan pajak kendaraan bermotor tahun 2014, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan Ruang pelayanan, Samsat <i>corner</i> hanya melayani pajak tahunan, internet yang selalu <i>offline</i> dan SOP yang ada belum jelas.
2.	Ellis Fedya Ulfa dan Dra. Meirinawati, M.AP. (2015)	Inovasi Layanan Samsat <i>Walk Thru</i> Sebagai Wujud Pelayanan Prima Di Kantor Bersama Samsat Mojokerto	Samsat <i>walk thru</i> masih memiliki kekurangan dalam menyosialisasikan program tersebut sehingga masih terdapat wajib pajak yang tidak mengetahui operasional pelayanan.

3.	Ariyanti Saputri	Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Corner Di Ambarukmo Plaza Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta	Pelayanan Samsat <i>corner</i> masih memiliki kekurangan yaitu keterbatasan ruang pelayanan, pengadaan sarana prasarana kurang maksimal, pelayanan terbatas pelayanan pajak tahunan, jaringan sering <i>offline</i> meskipun telah memakai sistem <i>online</i> , belum adanya SOP. Meskipun masih memiliki beberapa kekurangan namun pelayanan Samsat <i>corner</i> terbilang cukup memuaskan dengan terus memperbaiki kualitas pelayanan sesuai standar ISO 9000:2008.
4.	Djoko Subroto dan Zulian Yamit (2014)	Pengaruh Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Bagian Pengurusan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Di Wilayah Kerja Kepolisian Republik Indonesia Resort Sleman Polda Daerah Istimewa Yogyakarta)	Penelitian ini membahas pengaruh kinerja pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang sedang mengurus surat ijin mengemudi. Pengaruh dibuktikan melalui independen kualitas pelayanan aparaturnya kepolisian yang terdiri dari variabel <i>reliability</i> , <i>responsibility</i> , <i>assurance</i> , <i>emphaty</i> , dan <i>tangible</i> . Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan aparaturnya kepolisian di Polres Sleman telah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat pencari SIM.
5.	Firsada Bahari, Siti Rochmah,	Penerapan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat)	Penelitian ini meneliti tentang penerapan Samsat <i>drive thru</i> untuk mengatasi pelayanan Samsat Kabupaten Lamongan yang dinilai



	Stefanus Pani Rengu (2012)	<p>Drive-Thru Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik</p> <p>(Studi pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan)</p>	<p>masih belum memuaskan dikarenakan oleh rumitnya operasional, pelayanan yang lama, dan terdapat sistem percaloan di samsat pusat. Samsat <i>drive thru</i> hadir sebagai jawaban dari isu peningkatan pelayanan publik. Bahwa pemerintah harus menjadi penyelenggara pelayanan yang baik bagi masyarakat.</p> <p>Dalam pelaksanaannya Samsat <i>drive thru</i> memang tidak bisa melayani semua jenis kendaraan dan sosialisasinya belum merata pada seluruh masyarakat Lamongan. Namun hasil penelitian ini membuktikan kualitas pelayanan Samsat <i>drive thru</i> berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan.</p>
6.	Leli Ardiani, Kadarisman Hidayat, Sri Sulasmiyati	<p>Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor</p> <p>(Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Tulungagung)</p>	<p>Inovasi Samsat keliling tidak selalu berdampak pada kenaikan penerimaan objek pajak, ditandai pada tahun 2013 penerimaan pajak tidak mengalami peningkatan seperti tahun sebelumnya. Kemudian Samsat Tulungagung menginisiasi penyederhanaan persyaratan pelayanan, peningkatan prosedur pelayanan, peningkatan waktu pelayanan. Hal tersebut berdampak pada penerimaan pajak tahun 2015 mengalami peningkatan kembali. Kesimpulannya dapat dikatakan</p>

			Samsat keliling sudah cukup memberi dampak positif.
7.	Pramita Dwi Fitranti, Siti Rochmah, Imam Hanafi	Pelaksanaan Program Inovasi Samsat Corner dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (Studi Pada Samsat Corner Kota Malang)	Hasil penelitian menyebutkan pelayanan publik di Samsat <i>corner</i> Malang sudah terbilang baik hanya saja terdapat keterbatasan pegawai dan terdapat pegawai yang dianggap masyarakat belum ramah pada wajib pajak.
8.	Devi Rahma Katrina Dan Dra. Meirinawati, M. Ap. (2016)	Inovasi Pelayanan Program Kerja Online Malam (Kolam) pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Nganjuk	Pelaksanaan program Samsat KOLAM secara garis besar telah berjalan dengan baik meskipun terdapat beberapa kendala dalam sosialisasi kepada masyarakat.
9.	Timbul Dompok, Naufal Alfian Supratama	Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru Kota Batam	Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa inovasi Samsat <i>drive thru</i> dan pelayanannya sudah dianggap baik di mata masyarakat Kota Batam.
10.	Gayuh Sih Suwastiti, Endang Larasati, Sundarso, Titik Djumiarti	Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kota Tegal (Studi Kasus Pada Pajak Kendaraan Bermotor)	Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa tidak ada permasalahan dalam pelaksanaan Samsat <i>online</i> , namun terdapat beberapa kendala seperti jaringan yang sering kali <i>offline</i> dan kurang meratanya sosialisasi kepada masyarakat tentang tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat <i>online</i> .

--	--	--	--

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas, terdapat beberapa perbedaan sudut pandang dalam meneliti permasalahan yang sama yaitu mengenai inovasi pelayanan publik berupa pelayanan pembayaran pajak bermotor di kantor Samsat. Beberapa penelitian memiliki fokus kajian pengaruh pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat atau mengukur keberhasilan inovasi dengan indikator-indikator. Penelitian kali ini peneliti memiliki fokus yang berbeda dalam meninjau inovasi pelayanan publik berupa Samsat desa, khususnya di Desa Argomulyo, Kecamatan Sedayu, Kabupaten Bantul. Peneliti ingin meneliti tentang peran Samsat desa dalam meningkatkan pembayaran pajak bermotor khususnya di Desa Argomulyo, Kecamatan Sedayu, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, ketertiban masyarakat dalam membayar pajak tepat waktu dan tingkat keberhasilan Samsat desa dalam mengurangi kepadatan antrean di Samsat Bantul. Sebagaimana tujuan samsat desa yaitu mempermudah akses masyarakat dalam membayar pajak karena tidak harus ke kantor Samsat induk untuk melakukan pembayaran.

## **1.6 Kerangka Dasar Teori**

### **1.6.1 Peran**

Peran menurut Soerjono Soekanto merupakan aspek dinamis kedudukan atau status apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan

suatu peranan. (Soekanto, 2002) Selain itu, Soerjono Soekanto juga mengatakan bahwa peran adalah karena ia mengatur perilaku seseorang dan peranan menyebabkan seseorang pada batas tertentu dapat melakukan perbuatan - perbuatan orang lain. Selanjutnya, peran diatur norma - norma yang berlaku, misalnya norma kesopanan yang menghendaki agar seseorang laki - laki bila berjalan bersama seorang wanita harus di sebelah luar.

Teori peran mencakup perilaku yang akan dibahas lebih lanjut ke dalam indikator-indikator sebagai berikut :

a. Peranan Ideal

Merupakan peran yang dirumuskan dan diharapkan oleh masyarakat terhadap status-status tertentu. Perumusan peran mencakup hak-hak dan kewajiban-kewajiban status dan kedudukan yang ada.

b. Peranan yang dianggap oleh diri sendiri

Merupakan peran yang harus dilakukan oleh individu pada situasi-situasi tertentu. Hal yang bukan adalah berdasarkan rumusan individu bukan masyarakat. Peranan yang dimainkan terdapat kemungkinan berbeda dengan peranan ideal yang diharapkan masyarakat.

c. Peranan yang dilaksanakan atau dikerjakan

Merupakan peranan yang sesungguhnya dilakukan oleh individu. Peranan adalah hasil perumusan ideal masyarakat. Persoalan

yang muncul dalam peranan ini adalah bergantungnya peranan ideal terhadap perilaku individu. Perilaku individu dipengaruhi oleh lingkungan, sistem sosial, dan sistem kepercayaan yang dianut. (Soekanto, 2002)

### **1.6.2 Kebijakan Publik**

Menurut Dye kebijakan publik merupakan kegiatan pemerintah baik yang eksplisit maupun implisit. Kebijakan menurut Dye dimaknai dengan dua hal penting yaitu, bahwa kebijakan haruslah dilakukan oleh badan pemerintah, dan kedua, kebijakan tersebut mengandung pilihan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah. (Indiahono, 2009) Jika terdapat permasalahan publik yang terjadi di masyarakat seperti jalanan rusak atau berlubang, kemudian pemerintah hanya diam saja dan seperti tidak melakukan apa-apa. Hal tersebut termasuk dalam kebijakan pemerintah, atau dapat dikatakan diamnya pemerintah adalah kebijakan dalam mengambil suatu keputusan.

Terdapat beberapa indikator yang dapat diakomodasi tentang bagaimana konsep publik menjadi jembatan dalam pelaksanaan kebijakan publik, prinsip-prinsip dari konsep publik antara lain :

- a. Konsep publik harus dibangun melalui pemberdayaan konstitusi. Setiap tindakan pejabat harus berdasar kepada konstitusi, yang artinya para administrator publik harus

mempunyai kompetensi baik secara teknis maupun moral untuk mengabdikan pada konstitusi. Yang terpenting adalah bagaimana administrator publik dapat menjadikan konstitusi sebagai dasar segala tindakannya.

b. Konsep publik harus berdasarkan pengertian tentang warga negara yang berbudi luhur. Ketika sebuah pemerintahan menginginkan kelahiran rezim yang baik, yang diperlukan dalam hal itu adalah membangun warga negara yang baik. (Agustino, 2014)

Kemudian, indikator-indikator keberhasilan pelaksanaan kebijakan dapat diukur dari *content of policy* oleh Grindle, yaitu :

(a.) *Interest Affected* (Kepentingan-Kepentingan yang Mempengaruhi) : Pelaksanaan kebijakan publik selalu membawa kepentingan-kepentingan yang akan mempengaruhi implementasi suatu kebijakan.

(b.) *Type of Benefits* (Tipe Manfaat) : Implementasi kebijakan yang baik publik harus membawa perubahan positif.

(c.) *Extent of Change Envision* (Derajat Perubahan yang Ingin Dicapai) : Setiap kebijakan publik harus memiliki target seberapa besar perubahan akan dicapai.

(d.) *Site of Decision Making* (Letak Pengambilan Keputusan) : Pengambil keputusan dalam menjalankan kebijakan publik memiliki peranan yang cukup penting.

(e.) *Program Implementer* (Pelaksana Program) : Dalam menjalankan kebijakan publik dibutuhkan pelaksana yang kompeten dan kabal agar kebijakan publik terlaksana dengan baik.

(f.) *Resources Committed* (Sumber-Sumber Daya yang Digunakan) : Pelaksanaan kebijakan publik harus didukung oleh sumber daya yang baik agar mendukung proses pelaksanaannya.  
(Agustino, 2014)

### **1.6.3 Pelayanan Publik**

Menurut Gronroos pelayanan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang

dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. (Winarsih, 2005). Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, asas-asas tersebut adalah sebagai berikut :

- a. **Transparansi** : Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas** : Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional** : Sesuai dengan kondisi dengan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efektivitas dan efisiensi.
- d. **Partisipatif** : Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan hak** : Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.



f. Keseimbangan hak dan kewajiban : Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. (Winarsih, 2005)

Dalam pelaksanaannya, untuk mencapai kualitas jasa pelayanan, maka setiap pekerjaan atau kegiatan perlu memberikan kemudahan disetiap prosesnya. Kemudahan tersebut ditetapkan melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai panduan bagi masyarakat dan tolak ukur yang digunakan oleh penyelenggara pelayanan. (Dyah Mutiarin, 2015)

#### **1.6.4 Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak daerah yang secara otonomi diatur oleh masing-masing daerah. Penanggung jawab atas pajak daerah adalah pemerintahan daerah. Pemerintah daerah merupakan penyelenggara urusan daerah yang kemudian disebut sebagai Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kemudian pajak daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat

memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. (Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009). Pajak kendaraan bermotor termasuk di dalam pajak daerah, yaitu pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. (Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009)

Jenis-jenis kendaraan yang telah disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 memiliki kewajiban dalam membayar pajak. Pajak yang dibayarkan berupa pajak 1 tahunan atau pajak 5 tahunan terutama kendaraan milik pribadi. Kendaraan yang dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor adalah kereta api dan kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara.

## **1.7 Definisi Konseptual**

### **1.7.1 Peran Samsat Desa**

Peran Samsat desa adalah peran pelayanan pembayaran pajak bermotor atau perpanjangan ulang 1 tahun di kelurahan atau desa yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta.

### **1.7.2 Kebijakan Publik Pembentukan Samsat Desa**

Pembentukan Samsat desa yang berasal dari Korlantas Polri kemudian dikelola oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah, Kepolisian, Jasa Raharja, dan Bank BPD yang membentuk Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Bantul di pusat, lalu menyelenggarakan Samsat desa di desa atau kelurahan.

### **1.7.3 Pelayanan Publik Samsat Desa**

Pelayanan dalam samsat desa ini termasuk kinerja pelayanan publik dari perspektif *policymaker*, yaitu kualitas kinerja pelayanan publik dari perspektif pembuat kebijakan dapat dilihat dari dasar-dasar hukum yang mengatur, serta standar pelayanan yang ditentukan masing-masing pembuat kebijakan (Nurmandi, 2010).

## 1.8 Definisi Operasional

### 1.8.1 Peran Samsat Desa

Tabel 1.2

Indikator dan Parameter Teori Peran

Indikator	Parameter
Peranan ideal	a. Menjalankan kewajiban sesuai asumsi masyarakat. b. Memenuhi harapan-harapan masyarakat.
Peranan yang dianggap oleh diri sendiri	a. Mampu berperan dalam situasi apapun dan tidak mencoreng nama baik kelompok.
Peranan yang dilaksanakan atau dikerjakan	a. Integrasi individu dalam kelompok atau instansi untuk melaksanakan peran sesuai tujuan yang akan dicapai.

### 1.8.2 Kebijakan Publik Pembentukan Samsat Desa

Tabel 1.3

Indikator dan Parameter Teori Kebijakan Publik

Indikator	Parameter
Kepentingan yang mempengaruhi	Keterlibatan individu atau kelompok yang memiliki tujuan yang sama.
Tipe manfaat	Membawa perubahan positif.
Derajat perubahan yang ingin dicapai	a. Pencapaian target yang jelas. b. Besarnya target yang akan dicapai.
Letak pengambilan keputusan	Kecepatan dan ketepatan pengambilan keputusan
Pelaksana program	Kompetensi pelaksana program
Sumber-sumber daya yang digunakan	Kualitas dan kuantitas sumber daya yang terlibat.

### 1.8.3 Pelayanan Publik Samsat Desa

**Tabel 1.4**  
**Indikator dan Parameter Teori Pelayanan Publik**

<b>Indikator</b>	<b>Parameter</b>
Transparansi	Keterbukaan bagi masyarakat dalam melihat kinerja instansi.
Akuntabilitas	Pertanggungjawaban hasil kinerja.
Kondisional	Penempatan diri di segala situasi dan kondisi.
Partisipatif	Memperhatikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.
Kesamaan hak	Bersikap adil dan tidak membedakan-bedakan masyarakat.
Keseimbangan hak dan kewajiban	Pemenuhan hak dan kewajiban dalam asas pelayanan.

### 1.9 Metode Penelitian

Proses penelitian akan melalui beberapa tahapan, untuk menghasilkan penelitian yang baik, maka dalam sebuah penelitian menggunakan metode atau metodologi. Metodologi sangat berperan dalam menentukan berhasil atau tidaknya sebuah penelitian. Setiap penelitian harus menggunakan metodologi sebagai tuntunan berfikir yang sistematis agar dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Beberapa unsur yang termasuk dalam metode penelitian, antara lain :

### **1.9.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah kualitatif, yang dimaksudkan sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. (Corbin, 2003). Pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui tentang Peran Samsat Desa dalam Meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan Argomulyo, Kabupaten Bantul Tahun 2017-2018.

### **1.9.2 Lokasi**

Peneliti mengambil objek penelitian di Samsat Desa Argomulyo, Kecamatan Sedayu, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta dan Samsat Induk Kabupaten Bantul atau Kantor Pelayanan Pajak Daerah Bantul. Kedua kantor Samsat tersebut bertanggung jawab penuh atas pembentukan Samsat desa yang mengatur secara keseluruhan mengenai sistematika pembayaran pajak bermotor di Kabupaten Bantul.

### **1.9.3 Unit Analisis Data**

Unit analisis adalah objek analisis yang dijadikan objek penelitian. Penelitian ini bertemakan tentang Peran Samsat Desa dalam Meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan

Argomulyo, Kabupaten Bantul Tahun 2017-2018, untuk itu peneliti menyusun penelitian ini melibatkan wawancara dengan jajaran instansi terkait, yaitu Samsat Induk Bantul di Kantor Pelayanan Pajak Daerah, Samsat Desa Argomulyo, dan masyarakat wajib pajak yang membayarkan pajaknya di Samsat Desa Argomulyo, dan rincian dari unit analisis data adalah sebagai berikut.

**Tabel 1.5****Unit Analisis Data**

<b>No</b>	<b>Instansi Terkait</b>	<b>Narasumber</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Samsat Induk Bantul	Kepala KPPD Bantul	1 orang
		Kepala dan Staf Pendaftaran dan Penetapan KPPD Bantul	2 orang
		Kepala Staf Pembukuan dan Penagihan KPPD Bantul	1 orang
		Kepala Tata Usaha KPPD Bantul	1 orang
2.	Samsat Desa Argomulyo	Staf dari pemerintah daerah	1 orang
		Aparat kepolisian	1 orang
		Staf dari Samsat Induk Bantul	1 orang
		Staf dari BPD DIY	1 orang
		Staf dari Jasa Raharja	1 orang
3.	Masyarakat	Wajib pajak yang membayar pajak di Samsat Desa Argomulyo	10 orang
Jumlah			20 orang



#### **1.9.4 Sumber Data**

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil 2 sumber data yang berasal dari sumber data primer dan sekunder.

##### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri di lapangan, gunanya adalah agar peneliti mendapatkan data secara langsung. Ini adalah data yang belum pernah dikumpulkan sebelumnya, baik dengan cara tertentu atau pada periode waktu tertentu.

**Tabel 1.6****Data Primer**

<b>Nama Data</b>	<b>Sumber Data</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data</b>
Pembentukan awal inovasi Samsat desa	Kepala KPPD	Wawancara
Mitra penanggungjawab Samsat desa	Bantul	Wawancara
Penyosialisasian Samsat desa	Kepala dan staf pendaftaran dan penetapan (KPPD Bantul)	Wawancara
Alur koordinasi Samsat Induk Bantul dengan Samsat desa		Wawancara
Perbedaan prosedur pembayaran pajak di Samsat Induk Bantul dan Samsat Desa Argomulyo		Observasi dan wawancara
Upaya peningkatan nominal pajak melalui Samsat desa	Kepala staf pembukuan dan penagihan (KPPD Induk Bantul)	Wawancara
Pelayanan yang ditawarkan Samsat Desa Argomulyo		Observasi dan wawancara

Website Desa Argomulyo untuk Samsat Desa Argomulyo	Staf dari KPPD Bantul di Samsat Desa Argomulyo	Wawancara
Efektivitas pelaksanaan Samsat Desa Argomulyo		Wawancara
Kendala pelaksanaan Samsat desa		Wawancara
Tugas staf Samsat induk di Samsat desa	Staf dari KPPD Bantul di Samsat Desa Argomulyo	Observasi dan wawancara
Tugas staf BPD DIY di Samsat desa	Staf dari BPD DIY di Samsat Desa Argomulyo	Observasi dan wawancara
Tugas staf Jasa Raharja di Samsat desa	Staf dari Jasa Raharja di Samsat Desa Argomulyo	Observasi dan wawancara
Tugas aparat kepolisian di Samsat desa	Aparat kepolisian di Samsat Desa Argomulyo	Observasi dan wawancara

Manfaat inovasi Samsat desa	Masyarakat	Wawancara

**b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh orang lain, bukan peneliti itu sendiri. Data ini biasanya berasal dari penelitian lain atau data yang sudah ada pada lembaga-lembaga atau organisasi.

**Tabel 1.7**

**Data Sekunder**

<b>Nama Data</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data</b>
Profil Samsat desa	Studi Pustaka dan Dokumentasi
Struktur kelembagaan dan alur koordinasi Samsat Induk Bantul dan Samsat Desa Argomulyo	Studi Pustaka dan Dokumentasi
Standar pelayanan Samsat	Studi Pustaka dan Dokumentasi
Data pembayar pajak 1 tahunan tahun 2017-2018	Dokumentasi
Data pembayar pajak 5 tahunan tahun 2017-2018	Dokumentasi
Data jumlah kendaraan bermotor di Bantul tahun 2017-2018	Dokumentasi
Data nominal pajak setiap bulan tahun 2017-2018 di Samsat Desa Argomulyo	Dokumentasi
Tipe kendaraan yang bertransaksi tahun 2017-2018	Dokumentasi
Indeks kepuasan masyarakat di Samsat Induk Bantul	Dokumentasi
Indeks kepuasan masyarakat di Samsat Desa Argomulyo	Dokumentasi

### 1.9.5 Teknik Analisis Data

#### a. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

**(a.) Observasi** : Merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan melihat langsung realita di lapangan. Peneliti perlu menentukan tempat atau *setting* yang sesuai dengan keperluan penelitiannya. Terdapat tahapan kecil seperti keperluan izin masuk *setting* penelitian secara formal atau informal sebagai syarat untuk peneliti. (Salim, 2001) Hasil dari observasi penelitian ini adalah peran Samsat Desa Argomulyo dalam mengurai antrean wajib pajak di Samsat Induk Bantul dan membuktikan bahwa selama kurun waktu satu tahun penyelenggaraan Samsat desa Argomulyo, dapat mengurangi antrean wajib pajak di Samsat Induk Bantul. Sehingga pada tahun 2018 pembayaran di KPPD Bantul menjadi lebih tertata dan wajib pajak tidak berdesakan atau menunggu waktu pelayanan yang sangat lama.

**(b.) Studi Pustaka** : Teknik pengumpulan data dengan menelusuri dan berburu teori-teori yang relevan dengan penelitian ini melalui penggunaan sumber-sumber kepustakaan

yang aktual, yang dapat berupa laporan hasil penelitian, skripsi, tesis, maupun jurnal-jurnal ilmiah dan buku yang berbentuk lembaran maupun elektronik.

**(c.) Wawancara** : Teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab dengan narasumber yang berlaku sebagai pemberi informasi yang akan sangat berguna bagi penelitian. Sumber data penelitian ini memerlukan wawancara dengan :

- Kepala Kantor Pelayanan Pajak Daerah Bantul
- Kepala staf pembukuan dan penagihan (KPPD Bantul)
- Kepala dan staf pendaftaran dan penetapan (KPPD Bantul)
- Kepala bagian tata usaha (KPPD Bantul)
- Pegawai Samsat Desa Argomulyo (Staf dari KPPD Bantul, staf dari BPD DIY, staf dari Jasa Raharja, dan staf dari aparat kepolisian)
- Wajib pajak yang membayar pajak di Samsat Desa Argomulyo.

**(d.) Dokumentasi** : Teknik pengumpulan data dengan mengambil gambar-gambar atau merekam kegiatan hasil observasi guna mempertajam realitas penelitian yang terjadi di lapangan. *Setting* yang didokumentasikan bertempat di Samsat Desa Argomulyo, Kabupaten Bantul.

**b. Reduksi Data**

Reduksi data merupakan proses memilih dan memusatkan perhatian peneliti pada penyajian data yang lebih sederhana lagi. Pengambilan data yang hasilnya berupa data-data kasar akan direduksi secara terus-menerus selama penelitian berlangsung. Data-data kasar tersebut dipilih dan dirangkum agar hasilnya lebih rapi, fokus, serta baik untuk disajikan.

**c. Penyajian Data**

Data-data yang telah diperoleh akan disajikan menggunakan bahasa yang baik, padat dan jelas, sehingga mudah dimengerti. Sebagian data akan disajikan dengan paragraf atau bersifat naratif, dan sebagiannya lagi disajikan dalam bentuk tabel maupun diagram.

**d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi**

Penarikan kesimpulan dan verifikasi data akan dilakukan setelah peneliti mampu untuk memperoleh bukti valid dari hasil penelitian, agar penelitian tentang “Peran Samsat Desa dalam Meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan Argomulyo, Kabupaten Bantul Tahun 2017-2018” dapat dipandang konsisten.



