

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini memaparkan 5 (lima) penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dan acuan dengan permasalahan tentang peran perempuan. Dari penelitian terdahulu ini tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian yang diangkat, Berikut ini merupakan penelitian terdahulu yang telah dipublikasikan dalam bentuk jurnal terkait penelitian yang dilakukan.

Penelitian yang pertama Berjudul **“Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Jambi”**. Repositori UIN Sultan Thaha Saifuddin (Krisdayanti, 2022). Temuan pada penelitian ini yaitu mengetahui efektivitas pelayanan samsat keliling dalam meningkatkan pendapatan kendaraan bermotor roda 2 dan roda 4 di kota jambi. Diketahui sebelumnya bahwa proses pembayaran pajak memerlukan waktu yang sangat lama dan juga berkas-berkas yang digunakan juga banyak seperti fotokopi, mengisi formulir dan lain-lain. Untuk mengantisipasi agar mengurangi masalah tersebut maka dibentuklah unit pembantu berupa samsat keliling yang terdiri seperti bus yang beroperasi di beberapa titik untuk melakukan pelayanan pajak. Sehingga dibuat agar dapat meninjau dan melihat keefektifan pelayanan pada samsat keliling dalam meningkatkan pajak bermotor, apakah dengan diadakan samsat keliling masyarakat lebih banyak membayar pajak dengan datang langsung ke kantor samsat induk. Pelayanan samsat keliling ini cukup efektif dalam meningkatkan pajak kendaraan bermotor di kota jambi, diantaranya pelayanan menggunakan samsat keliling cukup efisien sehingga memerlukan waktu kurang dari 5 menit, syarat yang diperlukan juga sangat mudah dengan membawa KTP dan STNK. Dengan adanya samsat keliling ini masyarakat wajib pajak dapat dengan mudah membayar pajak tanpa harus menunggu waktu yang lama dan tidak harus mengurus berkas-berkas lain seperti fotokopi, pendaftaran, dan sebagainya.

Pelayanan samsat keliling juga dapat mengurangi antrian masyarakat wajib pajak yang datang langsung ke samsat induk, bagi masyarakat yang memiliki pekerjaan seperti PNS, Pertamina ataupun yang lainnya dapat membayar pajak dengan cepat tanpa mengganggu waktu kerja seperti pada jam istirahat. Penggunaan samsat keliling ini sudah efektif karena penggunaan samsat keliling dari tahun ke tahun memiliki tingkat peningkatan yang cukup signifikan.

Penelitian yang kedua berjudul **“Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Kota Pinang”**. Research Repository Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (Lubis, 2020). Temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa program samsat keliling dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT kota pinang sudah berjalan dengan efektif. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya faktor pendukung dalam pelaksanaan program samsat keliling karena pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak yang pendapatannya cukup besar. Faktor pendukung adalah hari atau jadwal yang ditetapkan dan lokasi yang dipilih sangat strategis dan faktor penghambatnya adalah waktu atau jam yang ditetapkan, masyarakat beranggapan tidak adanya transparansi terhadap penggunaan uang pajak dan jaringan yang tidak lancar. Kantor samsat UPT kota pinang sudah melakukan tahapan penyusunan program samsat keliling dengan cepat dan baik, memiliki kriteria kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, memiliki ukuran yang jelas dalam efektivitas program samsat keliling, dan memiliki objek pajak kendaraan bermotor sesuai dengan yang ditetapkan oleh pemerintahan provinsi sumatera utara, sifat dari penelitian ini bersifat deskriptif dengan analisis data kualitatif.

Penelitian yang ketiga berjudul **“Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling di Kota Mataram”**. Jurnal Ilmu Administrasi Publik (Ali et al., 2019).

Temuan pada penelitian ini efektivitas pelayanan digital program samsat keliling merupakan keberhasilan dalam meningkatkan pendapatan daerah melalui samsat keliling. Efektivitas pelayanan digital program samsat keliling di kota mataram sejauh ini pelayanan yang dilakukan oleh samsat keliling sudah berjalan efektif hal ini dibuktikan dari jumlah orang yang sudah membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) di tahun 2017, samsat keliling 1 yang beroperasi di taman sangkareang dan kantor kelurahan mayure, jumlah yang sudah membayar PKB sebanyak 7.507 kendaraan dan jumlah uang sebanyak Rp. 3.542.442.111 sedangkan samsat keliling 2 yang beroperasi di kantor kelurahan cakra dan perempatan gebang, jumlah yang sudah membayar PKB sebanyak 2.382 kendaraan dan jumlah uang sebanyak Rp. 1.236.041.341 yang terakhir samsat keliling 3 yang beroperasi di pasar sindu dan bundaran udayana, jumlah membayar PKB sebanyak 2.538 kendaraan dan jumlah uang sebanyak Rp. 913.443.402. yang membayar PKB di tahun 2018 dan lokasi sama dengan lokasi di tahun 2017, Samsat keliling 1 dengan jumlah yang sudah membayar PKB sebanyak 10.552 kendaraan dan jumlah uang sebanyak Rp. 6.627.326.321 sedangkan Samsat keliling 2 dengan jumlah yang membayar PKB sebanyak 6.603 kendaraan dan jumlah uang sebanyak Rp. 3.708.124.026 yang terakhir Samsat keliling 3 dengan jumlah yang sudah membayar PKB sebanyak 3.617 kendaraan dan jumlah uang sebanyak Rp. 2.740.330.200. dilihat dari peningkatan jumlah orang yang membayar PKB dari tahun 2017-2018, sesuai dengan skala penilaian yang dibuat maka bisa disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan digital pada program Samsat keliling di kota mataram sudah efektif.

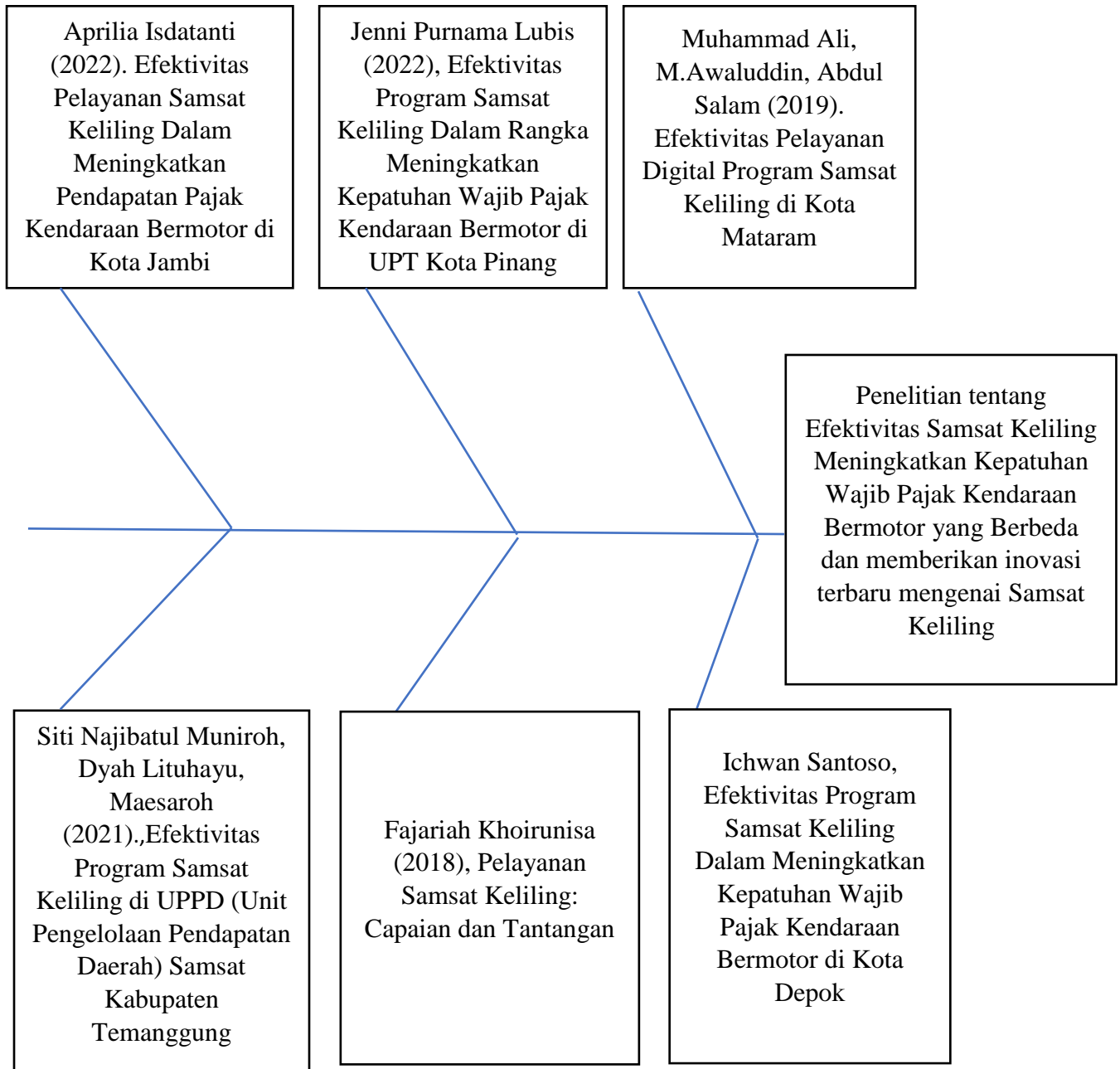
Penelitian keempat berjudul **“Efektivitas Program Samsat Keliling Di UPPD (Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah) Samsat Kabupaten Temanggung”** Journal Of Public Policy and Management Review (Siti Najibatul Muniroh, Dyah Lituhayu, 2021). Temuan pada penelitian ini menunjukkan kriteria adaptasi,

integrasi, motivasi anggota, dan produksi sudah berjalan dengan baik namun masih belum efektif karena masih terdapat beberapa kendala pada salah satu indikator di setiap karakteristiknya. Faktor penghambat keefektifan program samsat keliling adalah karakteristik program. Sedangkan untuk karakteristik pekerja, karakteristik lingkungan serta kebijakan dan praktik manajemen tidak menemui kendala dan sudah dijalankan dengan baik. Kendala yang menyebabkan belum efektifnya program samsat keliling di UPPD Samsat kabupaten temanggung adalah petugas diharapkan lebih ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, penambahan unit mobil samsat keliling, dan melakukan pembayaran samsat keliling langsung di kantor kecamatan. Pada kriteria adaptasi organisasi, UPPD Samsat kabupaten temanggung sudah mampu melakukan pembaharuan dan mempraktekkannya dengan disosialisasikan melalui sosial media terkait penanggulangan wabah Covid-19, serta mampu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Samsat keliling memberikan fasilitas 6 kali dalam seminggu sehingga masyarakat tidak perlu antri ketika hendak membayar pajak kendaraan bermotor. Pelayanan yang diberikan samsat keliling relative cepat dengan sarana prasarana yang memadai, metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskripsi.

Penelitian yang kelima berjudul “**Pelayanan Samsat Keliling: Capaian dan Tantangan**” Jurnal Ilmiah Administrasi (Nisa & Rimawati, 2018). Temuan pada penelitian ini Pelayanan Samsat keliling di Surabaya Utara dalam rentang waktu 2014-2016 Menyumbang sumber penerimaan dalam kisaran 5% pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. Penerimaan diatas diperoleh dari penerimaan Samsat lokal dan Samsat link. Samsat local merupakan samsat yang menerima berasal dari kendaraan dengan plat nomor wilayah Surabaya utara sedangkan samsat link merupakan samsat yang penerimaannya berasal dari kendaraan dengan plat nomor luar wilayah Surabaya utara. Dari sisi pencapaian SK terjadi peningkatan yang sangat besar pada tahun 2015, namun pada tahun 2016

terjadi penurunan SK. Adanya usaha efisien terhadap biaya yang dibuktikan dengan menurunnya biaya pengeluaran dari pelayanan Samsat keliling Surabaya Utara. Hambatan-hambatan yang sering muncul dari pelayanan Samsat keliling Surabaya utara ialah kartu tanda penduduk (KTP) yang tidak sama dengan surat tanda naik kendaraan (STNK) serta masalah jaringan error atau trouble. Samsat keliling Surabaya utara telah melakukan sosialisasi terhadap wajib pajak bahwa membawa KTP yang sesuai dengan STNK asli sebagai kelengkapan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan menggunakan jaringan lain sehingga wajib pajak kendaraan bermotornya waktu untuk transaksi pembayaran atau menyambung konektivitas pada jaringan internet saat trobel terhadap cuaca maupun masalah kondisi dari provider kartu perdana lain, wajib pajak tidak menunggu dengan lama dan pelayanan dari samsat keliling bisa memuaskan, dan dengan membuat spanduk-spanduk yang berisikan kelengkapan yang diperlukan guna pembayaran pajak kendaraan bermotor di setiap jalan-jalan strategis.

Gambar 2.1 Diagram FishBone



2.2 Kajian Teori

2.2.1 Teori Efektivitas

Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sejauh mana keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Efek

tivitas merupakan kata dasar, sementara kata sifat efektif adalah efektivitas. Kata efektif berasal dari Bahasa Inggris *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Dengan kata lain efektivitas menunjukkan seberapa jauh pencapaian hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Gibson et al. (1996:30) pengertian efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Makin dekat prestasi maka terhadap prestasi yang diharapkan (standar), maka makin lebih efektif dalam menilai mereka.

Efektivitas dapat diartikan sebagai suatu proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya suatu usaha atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuannya. Apabila tujuan yang dimaksud adalah tujuan suatu instansi maka proses pencapaian tujuan tersebut keberhasilan dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas, dan fungsi instansi tersebut. Efektivitas secara umum menunjukkan seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

Richard M. Steers mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut :

1. Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkrit.

2. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan consensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
3. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

2.2.2 Efektivitas Program

Penilaian terhadap tingkat kesesuaian program merupakan salah satu cara untuk mengukur efektivitas program. Teori efektivitas program menjadi dasar dalam penelitian ini. Efektivitas menurut Makmur (2011) adalah proses pelaksanaan kegiatan yang menggunakan ketetapan antara harapan dengan hasil akhir. Sementara kegiatan yang tidak efektif adalah kegiatan yang mengalami kesenjangan antara harapan dengan hasil akhir. Adapun unsur-unsur efektivitas menurut Makmur (2011) adalah :

1. Ketetapan penentuan waktu. Kunci dalam keberhasilan suatu aktivitas salah satunya adalah waktu. Penentuan dan pemanfaatan waktu sangat penting untuk diperhatikan dalam mencapai keberhasilan suatu aktivitas. Agar aktivitas tersebut bisa berjalan dengan efektif dengan penggunaan waktu yang relatif lebih cepat
2. Ketetapan perhitungan biaya. Tepat dalam menganggarkan biaya dengan pemanfaatan guna mendukung program dan tidak mengalami kekurangan dan kelebihan anggaran sampai program tersebut selesai.
3. Ketetapan dalam pengukuran. Tepat dalam mengukur keberhasilan suatu kegiatan digunakan untuk menentukan ketetapan dalam menjalankan suatu aktivitas.
4. Ketetapan dalam menentukan pilihan. Dalam menentukan suatu pilihan harus dilakukan secara tepat berdasarkan kebutuhan atau keinginan. Hal tersebut merupakan langkah yang ditempuh untuk terjadinya efektivitas dalam kegiatan.

5. Ketetapan berfikir. Ketetapan berpikir yang matang dalam memikirkan dampak baik positif maupun negatif mampu menghasilkan keefektifan dalam suatu aktivitas
6. Ketetapan dalam menjalankan perintah. Perintah yang mudah dipahami dan dimengerti oleh pelaksana dari seorang pemimpin menjadi keberhasilan aktivitas organisasi.
7. Ketetapan dalam menentukan suatu tujuan. Tujuan merupakan arah yang akan membawa langkah organisasi dalam menjalankan aktivitasnya yang tertuang dalam suatu dokumen tertulis yang bersifat strategi, sehingga dokumen tersebut menjadi rujukan dalam menjalankan suatu aktivitas.
8. Ketetapan sasaran. Keberhasilan suatu kegiatan yang efektif sangat ditentukan dalam menetapkan sasaran tujuan baik individu maupun organisasi.

Ukuran efektivitas program menurut Budiani (2007:53) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variable-variabel sebagai berikut :

1. Ketetapan sasaran program yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
2. Sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.
3. Pencapaian Tujuan program yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Pemantauan program yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program

Perbedaan dengan dua teori efektivitas program tersebut terdapat beberapa indikator pada teori Budiani (2007) tidak memiliki indikator yang menggunakan variable waktu dari sebuah program tersebut berbeda dengan teori Makmur (2011) memiliki indikator ketetapan waktu yang sangat cocok untuk menilai sebuah ke efektifan program tersebut.

2.2.3 Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap)

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam pelayanan publik ialah instansi pemerintahan dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor, pemerintah telah membentuk kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu Gedung. Samsat merupakan organisasi publik yang memberikan pelayanan dalam hal Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Pelayanan prima pada Samsat diatur pada pasal 2 Perpres Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor yang menyebutkan bahwa pelayanan prima pada Samsat memiliki ciri-ciri layanan yang terintegrasi dan terkoordinasi secara cepat, tepat, transparan, akuntable, dan informatif.

Mengutip dari (AUTO2000, 2022) Samsat merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Menurut Peraturan Presiden (PP) No. 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Samsat, Samsat sendiri merupakan sebuah rangka system yang berfungsi untuk menyelenggarakan tugas Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Registrasi serta Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regident Ranmor), dan juga pembayaran Sumbang Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ). Samsat terbagi menjadi tiga instansi pelaksana dan disebut dengan nama Tim Pembina Samsat, yang pertama adalah tim Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pajak

kendaraan bermotor, yang kedua ada Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah (Ditlantas Polda) yang menjalankan fungsi Regident Ranmor, yang terakhir PT Jasa Raharja (Persero) yang bertugas mengelola SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan). Ruang lingkup Samsat adalah Regident Ranmor, Pembayaran Pajak atas kendaraan bermotor, dan Pembayaran SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat. Pelaksanaan Kantor Bersama Samsat terdiri atas 3 unsur yang pertama unsur kepolisian, unsur Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi, unsur Badan Usaha. Masing-masing unsur memiliki tugas dan fungsi yang berbeda tugas dari kepolisian yaitu Regident Ranmor sebagaimana meliputi (registrasi Ranmor baru, registrasi perubahan identitas Ranmor dan pemilik, registrasi perpanjangan Ranmor, registrasi pengesahan Ranmor). Selain itu pelayanan Ranmor juga meliputi pemblokiran dokumen Regident Ranmor yang terkait tindak pidana, penggantian dokumen Regident Ranmor, dan penghapusan nomor registrasi Ranmor. Unsur Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi pembayaran pajak atas kendaraan bermotor meliputi PKB dan BBN-KB. Unsur yang terakhir Badan Usaha pembayaran SWDKLLJ yang terdiri dari SWDKLLJ dan DPWKP.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Menimbang bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 67 Ayat 4 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, perlu

menetapkan Peraturan Presiden Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Peraturan Presiden tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor dalam Peraturan Presiden ini yang dimaksud adalah:

1. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat.
2. Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut Ranmor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel.
3. Kantor Bersama Samsat adalah wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi, dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan Samsat.
4. Pemerintah Daerah Provinsi adalah Gubernur dan perangkat Daerah sebagainya unsur penyelenggara Pemerintah Daerah
5. Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disingkat Polri adalah Kepolisian Nasional yang merupakan satu kesatuan dalam melaksanakan peran memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.
6. Badan Usaha adalah Badan Usaha Milik Negara yang dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 1980 yang ditunjuk oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintah dibidang keuangan negara untuk

menyelenggarakan pengelolaan data sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang.

7. Registrasi dan Identifikasi Bermotor yang selanjutnya disebut Regident Ranmor adalah fungsi kepolisian untuk memberikan legitimasi asal usul dan kelaikan, kepemilikan serta pengoperasian Ranmor, fungsi kontor, forensic Kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat melalui verifikasi, pencatatan dan pendataan, penomoran, penerbitan dan pemberian bukti registrasi dan identifikasi Ranmor, Pengarsipan serta pemberian informasi
8. Nomor Registrasi Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat NRKB adalah tanda atau simbol yang berupa huruf atau angka atau kombinasi huruf dan angka yang memuat kode wilayah dan nomor registrasi yang berfungsi sebagai identitas Ranmor
9. Buku Pemilikan Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat BPKB adalah dokumen pemberi legitimasi kepemilikan Ranmor yang diterbitkan Polri dan berisi identitas Ranmor dan pemilik, yang berlaku selama Ranmor tidak dipindah tangankan.
10. Surat Tanda Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat STNK adalah dokumen yang berfungsi sebagai bukti legitimasi pengoperasian Ranmor yang berbentuk surat atau bentuk lain yang diterbitkan Polri yang berisi identitas pemilik, identitas Ranmor dan masa berlaku termasuk pengesahannya.

Inovasi dimaknai dan dipahami sebagai penemuan atau ide-ide inovasi (Dziallas & Blind, 2019) atau dalam hal ini dapat mencakup implementasi produk, proses, atau layanan yang baru atau ditingkatkan secara signifikan. Dalam konteks relasi Negara dan publik, Negara berperan sebagai aktor fasilitator dan regulator kebijakan publik sedangkan inovasi sebagai strategi manakala output dan outcome dalam kebijakan sudah tidak dapat memenuhi tuntutan dan dinamika perkembangan masyarakat yang semakin global (Sururi. 2014) Pemerintah dalam mendorong inovasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dalam upaya

mempermudah proses pelayanan dalam pembayaran. Kantor samsat dalam proses pelayanan tersebut sudah melakukan inovasi yaitu program “E-Samsat” dan program “Samling” (Samsat Keliling). Program inovasi E-Samsat adalah program pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan secara online melalui aplikasi dan pembayaran dilakukan via transfer ataupun di minimarket terdekat dan Samling adalah program pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui mobil operasional berkeliling ke beberapa wilayah desa dan kecamatan di daerah-daerah dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat membayar pajak kendaraannya tanpa harus ke kantor induk samsat ataupun gerai samsat lainnya.

2.2.4 Samsat Keliling

Mengutip dari (Kumparan, 2021) Setiap kendaraan bermotor pasti memiliki dokumen resmi yang diterbitkan oleh kepolisian. Dokumen tersebut berisi mengenai identitas kendaraan dan pemilik kendaraan tersebut. Tidak hanya identitas, dokumen tersebut juga meliputi pajak kendaraan dan lainnya. Adapun dokumen kendaraan bermotor adalah BPKB, STNK, dan TNKB. BPKB merupakan dokumen bukti kepemilikan kendaraan, sementara STNK adalah identitas dari kendaraan tersebut, kemudian untuk TNKB yaitu tanda registrasi dan identifikasi (regident) kendaraan bermotor (Ranmor) yang berfungsi sebagai bukti legitimasi pengoperasian Ranmor berupa pelat atau berbahan lain dengan spesifikasi tertentu yang diterbitkan Polri dan berisikan kode wilayah, nomor registrasi, serta masa berlaku dan dipasang pada Ranmor. TNKB ini memuat unsur nomor registrasi kendaraan bermotor (NRKB) dan masa berlalu yang sesuai dengan masa berlaku STNK. Untuk segala pengurusan pada dokumen kendaraan bermotor itu melalui instansi kantor Samsat.

Samsat merupakan kantor layanan seputar kendaraan bermotor yang dinaungi oleh Lembaga Polri. Di Setiap kota pasti memiliki kantor samsat pusat. Namun, pemerintah menyediakan sebuah layanan yaitu Samsat keliling. Biasanya samsat keliling ini hanya berupa mobil yang disulap pada bagian belakang sebagai loket pembayaran. Dengan adanya samsat keliling ini agar terhindar dari penumpukan antrian di kantor pusat samsat.

Mengutip dari (Bapenda Jabar, 2021) Samsat Keliling adalah Layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di dalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik

kendaraan/Wajib Pajak yang jauh dari pusat pelayanan Samsat dengan maksud mengembangkan teknologi informasi komunikasi sesuai dengan Visi Misi yang tertuang dalam Renstra Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat 2006-2010. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kepada masyarakat yang tak perlu antri berlama-lama di kantor Samsat pusat. Selain itu tujuan adanya samsat keliling adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan public, khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Manfaat dari Samsat Keliling yang bisa dirasakan saat menggunakan layanan Samsat keliling, ialah:

1. Memberikan kemudahan kepada masyarakat (Wajib Pajak) dalam pengurusan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Santunan Wajib Kecelakaan Lalu-Lintas (SWDKLLJ)
2. Mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat atau Wajib Pajak sehingga mengurangi biaya.

Waktu pelaksanaan Samsat keliling biasa dilakukan setiap hari kerja mulai pukul 09.00-14.00 WIB. Persyaratan Pelayanan Samsat Keliling adalah E-KTP asli pemilik sesuai data di STNK, BPKB Asli-Foto kopi (untuk wilayah Polda Metro Jaya), STNK asli, dan yang terakhir Bukti Pelunasan PKB dan SWDKLL (SKPD telah divalidasi) tahun terakhir.

2.2.5 Pajak Kendaraan Bermotor

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang pesat juga turut memberi sumbangsih bagi pemerintah daerah. Pasalnya, kepemilikan kendaraan bermotor lekat dengan kewajiban Pajak kendaraan Bermotor (PKB). Merujuk pada Pasal 1 angka 12 UU Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Yang dimaksud dengan kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan Teknik berupa motor atau peralatan lain. Peralatan penggerak itu berfungsi mengubah energi tertentu menjadi tenaga penggerak kendaraan. Definisi kendaraan bermotor mencakup alat berat yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen, serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Kendati alat berat tercakup dalam definisi kendaraan dan

sebelumnya termasuk objek PKB. Namun, sejak keluarnya Putusan Mahkamah Konstitusi No. 15/PUU-XV/2017 mengenai pengujian UU PDRD, alat berat tidak lagi diklasifikasikan sebagai kendaraan bermotor yang dipungut pajak. Hakim menyatakan pemungutan pajak atas alat berat berlaku selama tiga tahun setelah putusan Mahkamah Konstitusi keluar dan sepanjang belum ada regulasi baru.

Pemungutan PKB saat ini berdasarkan pada UU No.28/2009 (UU PDRD) Pasal 3 sampai dengan Pasal 8. Dalam ketentuan terdahulu, PKB diatur dalam Pasal 2 dan Pasal 3 UU No. 18/1997. Dalam Undang-Undang tersebut PKB ditetapkan sebagai pajak daerah tingkat I dengan Tarik 5%. Namun, UU No.18/1997 tidak menjabarkan definisi dari PKB, kendaraan air dianggap telah tercakup dalam ketentuan PKB. Seiring dengan diundangkannya UU NO.34/2000 terminologi kendaraan bermotor diperluas dan dilakukan pemisahan secara tegas. Hal ini membuat PKB diperluas menjadi pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, beberapa provinsi memungut pajak kendaraan darat dan kendaraan di atas air sebagai jenis pajak terpisah, yaitu PKB dan Pajak Kendaraan di Atas Air (PKAA). Diundangkannya UU PDRD pada 2009 mengubah kembali istilah PKB dan PKAA menjadi hanya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Meskipun berubah kembali menjadi PKB, UU PDRD menegaskan jika kendaraan di atas air termasuk bagian dari kendaraan bermotor. Definisi tegas atas kendaraan bermotor ini menjadi dasar hukum yang kuat jika PKB tidak hanya menasar kendaraan yang beroperasi di darat tetapi juga di atas air. Pengenaan PKB pada dasarnya tidak mutlak pada setiap Provinsi yang ada di Indonesia.

Pemungutan PKB didasarkan pada nilai jual kendaraan bermotor (NJKB) dan bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor. Khusus untuk kendaraan bermotor yang digunakan di luar jalan umum, termasuk alat-alat berat, alat-alat besar, dan kendaraan di air, dasar pengenaan pajak (DPP) PKB hanya NJKB. NJKB ditentukan berdasarkan harga rata-rata yang diperoleh berbagai

sumber data yang akurat. Bobot yang dihitung berdasarkan faktor tertentu diantaranya tekanan gandar, jenis bahan bakar, dan tahun pembuatan. Perhitungan DPP PKB ini dinyatakan dalam suatu table yang ditetapkan dengan peraturan Menteri Dalam Negeri setelah mendapat pertimbangan Menteri Keuangan. Tarif PKB tersegmentasi menjadi dua. Pertama, kepemilikan pertama dikenakan tarif rendah 1% dan paling tinggi 2%. Kedua, kepemilikan kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan progresif terendah 2% dan paling tinggi 10%. Hasil penerimaan PKB merupakan pendapatan daerah harus disetor seluruhnya ke daerah provinsi. Namun, sebagian hasil dari penerimaan PKB diperuntukan bagi daerah kabupaten atau kota di wilayah provinsi tempat pemungutan PKB. Pembagian hasil penerimaan PKB ditetapkan dalam peraturan daerah provinsi, dengan pertimbangan 70% menjadi bagian provinsi dan 30% diserahkan kepada kabupaten atau kota. Pembagian hasil ini dilakukan setelah dikurangi dengan biaya pemungutan sebesar 5%. Pembagian hasil penerimaan PKB juga harus memperhatikan aspek pemerataan dan potensi antar daerah. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan dan potensi antar daerah. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan perbedaan potensi antardaerah, sehingga untuk pemerataan dan keadilan besar bagian tiap kabupaten atau kota didasarkan pada kesepakatan. Berdasarkan kesepakatan tersebut gubernur menetapkan bagian masing-masing kabupaten atau kota. Namun, paling sedikit 10% dari hasil penerimaan PKB, termasuk yang dibagikan ke kabupaten atau kota, harus dialokasikan untuk pembangunan jalan, peningkatan moda dan sarana transportasi umum. Hal ini dikenal sebagai *earmarking* yaitu suatu kewajiban pemerintah provinsi untuk mengalokasikan sebagian hasil penerimaan pajak daerah untuk mendanai pembangunan sarana dan prasarana yang secara langsung dapat dinikmati pembayaran dan seluruh masyarakat.

2.2.6 Meningkatkan Kepatuhan Pajak

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang

terhutang dan membayarkan pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan pajak merupakan kondisi terpenuhinya semua kewajiban perpajakan dan hak perpajakan. Wajib pajak dikatakan patuh apabila penghasilan yang dilaporkan sesuai dengan semestinya, surat pemberitahuan yang dilaporkan dan besarnya pajak yang terhutang dibayarkan tepat waktu.

Pengetahuan tentang peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuannya untuk membayar pajak. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan yang dimaksud adalah mengerti dan paham tentang ketentuan umum serta segala tata cara perpajakannya, meliputi; cara menyampaikan surat pemberitahuan, pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran. Kewajiban perpajakan tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Oleh karena itu wajib pajak harus memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan yang berlaku dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakan.

Pajak penghasilan merupakan jenis pajak subjektif, yaitu pajak yang melekat pada wajib pajak dan tidak bisa dilimpahkan kepada Subjek pajak lainnya. Oleh karena itu untuk memberikan kepastian, penentuan saat mulai dan berakhirnya kewajiban pajak subjektif menjadi penting. Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Sedangkan, wajib pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Dalam hal wajib pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

Dalam rangka mendukung peningkatan penerimaan pajak daerah, diperlukan pemungutan pajak daerah bahwa pengaturan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2010 tentang jenis Pajak Daerah yang dipungut berdasarkan penetapan

Kepala Daerah atau Dibayar Sendiri oleh Wajib Pajak, belum mencukupi kebutuhan daerah dalam melaksanakan pemungutan pajak daerah.

Dalam Menjalakan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki suatu negara. Salah satu iuaran masyarakat adalah pajak, kontribusi penerimaan pajak terhadap penerimaan negara diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dari pelaksanaan sistem tersebut. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan wajib pajak (masyarakat) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Pemerintah harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan dan kepuasan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti penambahan tempat pelayanan, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir pada penelitian ini berdasarkan Permasalahan-permasalahan program samsat keliling yang ada dalam berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah. Pada dasarnya kerangka berpikir adalah seperangkat bentuk prinsip, ide, dan lainnya yang senantiasa dipergunakan saat membuat keputusan

dan penilaian studi kasus yang rinci tentang sesuatu untuk menemukan fakta-fakta dalam penerbit (Macmillan Dictionary) (Hayati, 2021).

Fokus penelitian ini didasarkan pada teori Makmur (2011) yaitu ketepatan waktu, ketepatan biaya, ketepatan dalam pengukuran, ketepatan dalam menentukan pilihan, ketepatan berpikir, ketepatan dalam menjalankan perintah, ketepatan dalam menentukan tujuan, dan ketepatan dalam penargetan.

1. Ketepatan dalam menentukan pilihan. Ketepatan dalam memilih suatu kebutuhan atau keinginan merupakan tindakan yang dilakukan agar mendapat keefektivan.
2. Ketepatan dalam pengukuran. Ketepatan ukuran yang dipergunakan dalam melakukan suatu kegiatan maupun tugas.
3. Ketepatan berfikir dalam berbagai aspek kehidupan baik yang berkaitan dengan diri sendiri maupun alam semesta yang memberi pengaruh positif atau negatif.
4. Ketepatan penentu waktu. merupakan sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan suatu organisasi yang dilakukan dalam sebuah organisasi. Penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas dalam pencapaian tujuan.
5. Ketepatan dalam melakukan perintah. Keberhasilan aktivitas organisasi dipengaruhi oleh seorang pemimpin, salah satunya memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami.
6. Ketepatan perhitungan biaya. Ketepatan dalam pemanfaatan biaya pada suatu kegiatan, yang berarti tidak mengalami kekurangan sampai kegiatan tersebut terselesaikan.
7. Ketepatan sasaran. Penentuan sasaran yang tepat baik yang di tetapkan secara individu 25 ataupun yang ditetapkan oleh organisasi sebenarnya sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi.
8. Ketepatan dalam menentukan tujuan. Sebuah organisasi akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan dituangkan dalam sebuah dokumen

secara tertulis dan sifatnya lebih strategik, sehingga menjadi sebuah pedoman pelaksanaan kegiatan.

Gambar 2.2 Kerangka Konsep

