

**ANALISIS PENERAPAN LAYANAN E-SAMSAT, SAMSAT
KELILING DAN SAMSAT DRIVE THRU TERHADAP
PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPT PPD
MEDAN UTARA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGAI SYARAT MEMPEROLEH
GELAR SARJANA AKUNTANSI**



Oleh :

Nama : Mahliza Arpy Veransa
NPM : 1705170269
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**



PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 14 Oktober 2021, pukul 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya.

MEMUTUSKAN

Nama : MAHLIZA ARPY VERANSA
NPM : 1705170269
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Skripsi : ANALISIS PENERAPAN LAYANAN E-SAMSAT, SAMSAT KELILING DAN SAMSAT DRIVE THRU TERHADAP PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPT PPD MEDAN UTARA

Dinyatakan : (A) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

Tim Penguji

Penguji I

(NOVIEN RIALDY, SE., M.M)

Penguji II

(BAIHAQI AMMY, SE., M.Ak)

Pembimbing

(SURYA SANJAYA, SE., M.M)

Ketua

(H. JANURI, S.E., M.M., M.Si)

Sekretaris

(Assoc. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si)





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama Lengkap : MAHLIZA ARPY VERANSA

N.P.M : 1705170269

Program Studi : AKUNTANSI

Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN

Judul Skripsi : ANALISIS LAYANAN E-SAMSAT, SAMSAT KELILING DAN
SAMSAT DRIVE THRU TERHADAP PENERIMAAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI UPT PPD MEDAN UTARA

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian
mempertahankan skripsi.

Medan, Oktober 2021

Pembimbing Skripsi


(SURYA SAMUDRA, SE, MM)

Diketahui/Disetujui

Oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
UMSU


(Dr. ZULIA HANUM, S.E., M.Si.)




(H. HANURI, S.E., M.M., M.Si.)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mahliza Arpy Veransa
NPM : 1705170269
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi : ANALISIS PENERAPAN LAYANAN E-SAMSAT, SAMSAT KELLING DAN SAMSAT DRIVE THRU TERHADAP PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPT PPD MEDAN UTARA

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis, secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari data-data dari skripsi ini merupakan hasil **Plagiat** atau merupakan hasil karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, Oktober 2021

Saya yang menyatakan



MAHLIZA ARPY VERANSA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

BERITA ACARA PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Mahliza Arpy Veransa
NPM : 1705170269
Dosen Pembimbing : Surya Sanjaya, SE, MM
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Judul Penelitian : Analisis Layanan E-Samsat, Samsat Keliling dan Samsat Drive Thru terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT PPD Medan Utara

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1			
Bab 2			
Bab 3			
Bab 4	perbaiki Hasil penelitian. - perbaiki Analisis Data. - perbaiki Gambar/Grafik.	27/10/2021	
Bab 5	- perbaiki Kesimpulan - perbaiki Saran.	01/10/2021	
Daftar Pustaka	- Lengkapin Daftar Pustaka.	5/10/2021	
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Selesai di Bimbingan Ace untable Sidang Meja Hijau.	01/10/2021	

Medan, Oktober 2021

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

(Dr. Zulia Hanum, S.E., M.Si)

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

(Surya Sanjaya, SE, MM)

ABSTRAK

ANALISIS PENERAPAN LAYANAN E-SAMSAT, SAMSAT KELILING DAN SAMSAT DRIVE THRU TERHADAP PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPT PPD MEDAN UTARA

Mahliza Arpy Veransa
Program Studi Akuntansi
e-mail : Mahliza.ary@gmail.com

Penelitian ini dibuat untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh E-Samsat, samsat keliling, dan drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB.. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan pengumpulan data primer dari peraturan daerah Provinsi Sumatra Utara tentang Pajak Daerah Provinsi Sumatra Utara dan arsip data meliputi laporan penunggakan Pajak Kendaraan Bermotor UPT PDD Medan Utara. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan metode Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan jika e-samsat merupakan penyumbang PKB kendaraan bermotor terbesar di UPT Kota Medan dibandingkan dengan Samsat keliling ataupun samsat Drive thru.

Kata kunci : e-samsat, samsat keliling, samsat drive thru, penerimaan pajak kendaraan bermotor

ABSTRAK

ANALISIS PENERAPAN LAYANAN E-SAMSAT, SAMSAT KELILING DAN SAMSAT DRIVE THRU TERHADAP PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPT PPD MEDAN UTARA

Mahliza Arpy Veransa
Program Studi Akuntansi
e-mail : Mahliza.ary@gmail.com

This study was made to determine and analyze the effect of E-Samsat, mobile Samsat, and drive thru on taxpayer compliance in paying PKB. The research method used in this study is a qualitative research approach. The data collection technique was carried out using primary data collection from the regional regulations of North Sumatra Province including the Regional Tax of North Sumatra Province and data archives including reports on arrears of Motor Vehicle Taxes UPT PDD Medan Utara. The data analysis technique used is the Miles and Huberman method, namely data reduction, data presentation and verification. The results of this study indicate that e-samsat is the largest contributor to the PKB for motorized vehicles at UPT Medan City compared to mobile Samsat or Drive thru Samsat.

Keywords: e-samsat, mobile samsat, drive thru samsat, motor vehicle tax revenue

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kesempatan dan kesehatan kepada kita khususnya penulis, serta shalawat dan salam kehadiran Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW yang kita harapkan syafaatnya di hari akhir nanti, sampai saat ini penulis dapat menyelesaikan Proposal ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi dengan judul **“Analisis Penerapan Layanan E-Samsat, Samsat Keliling dan Samsat *Drive thru* Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT PPD Medan Utara”**

Penulis menyadari, bahwa sesungguhnya penulisan dan penyusunan proposal ini tidak terlepas dari bimbingan dan nasehat serta pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati, tulus dan ikhlas penulis mengucapkan terima kasih yang telah membantu dan memberi dorongan kepada penulis sehingga proposal ini dapat terselesaikan dengan baik. Dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan baik moral maupun material serta do'a restu sehingga Penulis dapat menyelesaikan proposal ini.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak H.Januri, SE., M.M., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

4. Bapak Ade Gunawan, SE., M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE., M.Si, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Dr Zulia Hanum, SE., M.Si., selaku Ketua Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Bapak Riva Ubar S.E, M.Si., Ak., CA., CPA selaku Sekretaris Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Surya Sanjaya, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang banyak membantu penulis dalam menyelesaikan proposal ini dengan baik.
9. Bapak Dr. Irfan., SE., MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang membantu dan membimbing penulis dalam masalah perkuliahan.
10. Bapak/Ibu Dosen selaku staf pengajar yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan.
11. Seluruh Staf Biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
12. Kepada seluruh sahabat saya , teman-teman saya di kelas Akuntansi F (Pagi), dan teman teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu penulis ucapkan terima kasih, karena telah memberikan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan proposal ini.

Akhir kata, Penulis mengucapkan banyak terima kasih. Prposal ini tidak

luput dari berbagai kekurangan untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya Proposal ini dapat memberikan manfaat yang banyak bagi semua pihak.

Medan, September 2021

(MAHLIZA ARPY VERANSA)

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Uraian Teoritis	9
2.1.1. Pajak.....	9
2.1.2. E-Samsat	10
2.1.1.1. Pengertian E-Samsat	10
2.1.1.2. Hambatan E-Samsat.....	11
2.1.1.3. Manfaat dan Keuntungan E-Samsat Bagi Wajib Pajak .	13
2.1.1.4. Syarat dan Tata Cara E-Samsat	14
2.1.2 Samsat Keliling	15
2.1.2.1. Pengertian Samsat Keliling.....	15
2.1.2.2. Hambatan Samsat keliling	16
2.1.2.3. Syarat dan Manfaat Samsat Keliling	17
2.1.3. Samsat <i>Drive thru</i>	18
2.1.3.1. Pengertian Samsat <i>Drive thru</i>	18
2.1.3.2. Tata Cara Samsat <i>Drive thru</i>	18
2.1.3.3. Keuntungan Samsat <i>Drive thru</i>	19
2.1.3.4. Hambatan Samsat <i>Drive thru</i>	20
2.1.4. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	20

2.1.4.1. Pengertian Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.....	20
2.1.4.2. Hambatan dan Upaya Penerimaan PKB	21
2.2. Penelitian Terdahulu	21
2.3. Kerangka Konseptual	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Jenis Penelitian	27
3.2. Defenisi Operasional dan Pengukuran	28
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.4. Jenis dan Sumber Data	29
3.5. Teknik Pengumpulan Data	30
3.6. Teknik Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Hasil Penelitian	32
4.1.1 Sejarah Berdirinya Samsat di Indonesia	32
4.1.2 Analisis Data	33
4.1.3 Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Medan ..	35
4.1.4 Dampak Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Samsat, Samsat Keliling dan Samsat <i>Drive thru</i> ...	37
4.2. Pembahasan.....	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1. Kesimpulan	48
5.2. Saran	48
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Jumlah Kepemilikan Mobil Pribadi	3
Tabel 1.2	Penerima PPKB Tahun 2016-2020 E-samsat, samsat keliling dan Samsat Driver Thru (Dalam Rupiah)	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1	Jadwal Proses Penelitian	26
Tabel 4.1	Tabel Jumlah Kepemilikan Mobil Pribadi	35
Tabel 4.2	Penerima PPKB Tahun 2016-2020 E-samsat, samsat keliling dan Samsat Driver Thru (Dalam Rupiah)	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	26
--------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di kota besar seperti Medan, kepemilikan kendaraan bermotor sangatlah tinggi, hal ini didukung dari Lembaga finance yang memberikan kemudahan masyarakat untuk memiliki kendaraan bermotor. Dengan kepemilikan kendaraan bermotor yang sangat tinggi diharapkan dapat mendorong peningkatan penerimaan pajak daerah dari masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor. Menurut Pasal 1 angka 12 dan 13 (*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28, 2009*), Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan bermotor 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 bergerak kendaraan bermotor yang bersangkutan. Pajak kendaraan bermotor menurut Undang-Undang peraturan daerah No. 28 tahun 2009, merupakan salah satu jenis pajak yang memberikan kontribusi terhadap penerimaan pajak daerah. Penerimaan pajak kendaraan bermotor dilaporkan dalam Anggaran Belanja Daerah Provinsi, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran daerah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dibayarkan oleh masyarakat pemilik kendaraan bermotor setiap tahun. Pembayaran dapat dilakukan melalui kantor SAMSAT yang dibentuk oleh pemerintah daerah di setiap wilayah.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan adanya Langkah mudah untuk membayar pajak, maka dari itu pemerintah membentuk adanya

pelayanan yang dilakukan Bersama SAMSAT dengan membentuk unit E-Samsat, Samsat Keliling dan Samsat *Drive thru*. Dengan dibentuknya layanan tersebut diharapkan mampu meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor khususnya penerimaan di kantor SAMSAT Medan Sumatera Utara. Pelayanan ini memberikan kesempatan kepada pemilik kendaraan bermotor untuk memilih jenis pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Menurut (Saragih et al., 2019) E-Samsat merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah di Indonesia (BJB, BCA, BRI, BNI, CIMB Niaga, dan lain-lain). Agar dapat memakai layanan E-Samsat, nomor KTP pemilik kendaraan yang terdaftar pada server Samsat harus sama dengan yang terdaftar pada rekening bank. Dengan menggunakan E-Samsat, pembayaran PKB menjadi semakin mudah karena dapat membayar kapan saja secara online. Namun, wajib pajak kendaraan bermotor tetap harus kembali ke kantor samsat untuk pengesahan. Kehadiran E-Samsat juga memberikan manfaat bagi pihak pemerintah daerah karena E-Samsat menyediakan data yang lebih akurat dan real time mengenai penerimaan PKB.

Samsat Keliling merupakan layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di dalam kendaraan dengan metode mendatangi pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan samsat induk.

Menurut (Prianggono dan Adrian, 2010) dalam (Yenni Khristiana, 2020) Samsat *Drive thru* adalah sistem prosedur pengurusan STNK dengan menggunakan perangkat bantu teknologi informasi dimana pengemudi tidak perlu

turun dari kendaraannya. Pengemudi cukup memberikan data STNK lamanya di loket yang bisa dicapai tanpa perlu keluar dari mobil. Selanjutnya setelah melakukan pembayaran, masyarakat pengguna tinggal mengambil bukti telah membayar pajak kendaraan dan tanda bukti perpanjangan STNK .

Tabel 1.1
Tabel Jumlah Kepemilikan Mobil Pribadi Tahun 2016-2020

No	Tahun	Jumlah
1.	2016	11.189 Kendaraan
2.	2017	11.932 Kendaraan
3.	2018	10.906 Kendaraan
4.	2019	9.070 Kendaraan
5.	2020	9.644 Kendaraan
Total		52.741 Kendaraan

Tabel 1.2
Penerimaan PPKB Tahun 2016-2020 E-samsat, samsat keliling dan Samsat Driver Thru (Dalam Rupiah)

No	Tahun	Penerimaan E-samsat	Penerimaan Samsat keliling	Penerimaan Samsat <i>Drive thru</i>	Jumlah Penerimaan PPKB
1	2016	363.726.111.536	287.140.811.159	160.421.339.291	811.288.261.986
2	2017	453.792.136.607	322.418.369.121	193.455.832.224	969.666.337.952
3	2018	421.147.333.107	202.489.170.661	153.490.385.555	777.126.889.323
4	2019	356.226.147.007	187.423.192.889	159.774.783.015	703.424.122.911
5	2020	393.661.321.489	142.889.554.882	180.669.245.127	767.220.121.498
total		4.028.725.733.670			

Pada tahun 2017 terjadi kenaikan denda PKB yang sebelumnya pada tahun 2016 sebesar Rp. 811.288.261.986 menjadi Rp. 969.666.337.952 kenaikan ini terjadi karena adanya tunggakan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak kendaraan. Kemudian pada tahun 2018 denda pajak mengalami kenaikan dari

tahun sebelumnya yakni sebesar Rp. 777.126.889.323. Kemudian pada tahun 2019 penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kembali mengalami penurunan sebesar Rp. 703.424.122.911. Penurunan ini terjadi karena wajib pajak membayar pajak secara teratur yang menyebabkan denda pajak menurun. Namun, pada tahun 2020, penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kembali mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya, yakni sebesar Rp. 767.220.121.498. Kenaikan ini terjadi karena wajib pajak tidak tepat waktu dan tidak teratur membayar pajak kendaraan bermotor sehingga denda pajak Kembali mengalami peningkatan.

Salah satu sumber pajak daerah yang memiliki potensi besar pendapatannya yakni pajak kendaraan bermotor. Karena setiap tahun jumlah penduduk meningkat, tentunya akan membuat kebutuhan kendaraan juga meningkat. Apalagi untuk kendaraan bermotor roda dua. Menurut Danarsi, Siti Nurlaela, dan Hendro Subroto (2017) Tarif pemungutan pajak akan semakin meningkat apabila jumlah atau kuantitas objek pajak semakin banyak dan nilai objek pajak mengalami kenaikan. Dengan peningkatan kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Karena Masyarakat akan membayar pajak apabila mereka merasakan pelayanan publik sebanding dengan pembayaran pajaknya.

Permasalahan pajak kendaraan bermotor yang diungkapkan saat wawancara dengan bapak Nurman (23 Agustus 2021: 09.30). Tidak membayar pajak karena prosesnya rumit. Karena itu sudah selama tiga tahun pajak sepeda motor tidak dibayarkan. Menurutnya. Sebenarnya nilai pajaknya tidak terlalu besar. Paling hanya 200.000-300.000. tapi saat proses pembayarannya ini yang bikin malas. Karena rumit.

“Saya bukan tidak mau membayar pajak. Masak kita yang bayar, malah kita yang dibikin rumit, sementara kami juga punya kesibukkan lain. Ciptakanlah pembayaran pajak yang lebih mudah secara online”

Permasalahan lain diungkapkan oleh Nara sumber Bapak Bayu (23 Agustus 2021 :

10.00), beliau mengatakan terkadang masyarakat itu sendiri tidak percaya diri, yang tidak yakin, dan malas untuk mengurus sendiri. Sebenarnya kalau wajib pajak sadar dengan kemudahan yang ada tidak perlu pakai calo, dia cukup datang sendiri, entry data, sedangkan Penyebab dari ketidakpatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu kurangnya kesadaran masyarakat dan tingkat pemahaman masyarakat terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor disebabkan oleh masyarakat lebih mementingkan keperluan pribadinya, serta rendahnya pengawasan atas masyarakat atau wajib pajak yang tidak melakukan kewajibannya.

Hal hal seperti ini bisa dihindari jika pemerintah daerah bisa lebih giat mensosialisasikan Layanan E-Samsat, Samsat Keliling dan Samsat *Drive thru*, sehingga tujuan utama dari Layanan E-Samsat, Samsat Keliling dan Samsat *Drive thru* yakni memberikan kemudahan pelayanan kepada wajib pajak dan pemilik kendaraan bermotor, dan memenuhi tuntutan dan amanat konstitusi agar mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, berorientasi kepada aspirasi masyarakat dan kepuasan. Karena tujuan utamanya adalah upaya mengoptimalkan tingkat kepatuhan agar lebih memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya, Dikarenakan dengan adanya tersebut dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya dengan kemudahan pembayaran pajak diharapkan masyarakat akan lebih giat membayar wajib pajaknya dan bisa menghindari tunggakan pajak seminimal mungkin.

Beberapa hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya pengaruh pelaksanaan layanan Layanan E-Samsat, Samsat Keliling dan Samsat *Drive thru* terhadap peningkatan penerimaan pajak, hasil penelitian yang dilakukan oleh Nyoman Utama dan Vivin Fitryani (2018) menunjukkan bahwa dengan diadakannya Sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor yang ada di daerah Sumbawa Barat.

Berdasarkan uraian diatas peneliti ingin membuktikan apakah dengan

adanya Layanan E-Samsat, Samsat Keliling dan Samsat *Drive thru* dapat membuat wajib pajak lebih tepat waktu membayar pajak kendaraan bermotor sehingga mempengaruhi penerimaan PKB. Dari faktor tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Penerapan Layanan E-Samsat, Samsat Keliling dan Samsat *Drive thru* Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT PPD Medan Uta**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah dijelaskan pada uraian latar belakang masalah di atas maka dapat diperoleh masalah pada penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Tingkat penerimaan PKB yang rendah disebabkan oleh tidak patuhnya wajib pajak dalam membayar pajak
2. Tingkat pelayanan E-Samsat, Samsat Keliling dan Samsat *Drive thru* yang rendah disebabkan pelayanan belum optimal dan belum dapat dijangkau oleh wajib pajak

1.2 Batasan Masalah

Ada banyak faktor-faktor yang mempengaruhi layanan pajak tergantung identifikasi masalahnya, namun dalam penelitian ini penulis akan membatasi masalah sesuai dengan identifikasi masalah yang penulis temukan di Samsat Kota Medan Provinsi Sumatera Utara yaitu mengenai layanan E-Samsat, Samsat Keliling dan Samsat *Drive thru* dan hanya membatasi penerimaan pajak dari kendaraan pribadi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian adalah Bagaimana Layanan E-Samsat, Samsat Keliling dan Samsat *Drive thru* Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT PPD Medan

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Samsat *Drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB.

1.5 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat Teoritis :
 - a) Dapat menambah ilmu pengetahuan penulis tentang layanan E-Samsat, Samsat Keliling, Samsat *Drive thru* dan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.
 - b) Temuan penelitian dapat menjadi referensi bagi peneliti-peneliti lain dalam rangka mengkaji masalah-masalah yang berkaitan dengan masalah yang sama.
- 2) Manfaat Praktis :
 - a) Hasil penelitian ini berguna sebagai bahan masukan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan E-Samsat, Samsat Keliling dan Samsat

Drive thru.

- 3) Manfaat Bagi Penelitian Selanjutnya :
 - a) Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat menambahkan pengetahuan dan memberikan sumbangan dalam pemahaman ilmu ekonomi di bidang akuntansi mengenai Faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam membayar PKB.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teoritis

2.1.1 Pajak

Pajak merupakan pungutan yang ditarik pemerintah (negara) terhadap wajib pajak tanpa mendapatkan balas jasa langsung. Atau dengan kata lain pajak adalah sumbangan wajib yang harus dibayar oleh para wajib pajak kepada negara berdasarkan undang-undang tanpa ada balas jasa yang secara langsung diterima oleh pembayar pajak. Yang dimana pajak ada yang secara langsung dikenakan kepada masyarakat, ada juga pajak yang tidak dikenakan secara langsung kepada masyarakat. Pajak tak langsung seperti PPN dan cukai akan berpengaruh langsung kepada harga yang ditawarkan oleh produsen sebagai akibat pembebanan pajak terhadap konsumen sehingga mengubah fungsi penawaran dan keseimbangan pasar (Purnama, 2017).

Pemungutan pajak merupakan suatu yang dilakukan pemerintah sebagai kontribusi dari masyarakat sebagai bentuk kecintaan dan pengabdian dari masyarakat yang nantinya hasil dari peran masyarakat dalam pemenuhan kewajibannya ini yang akan sangat diperlukan untuk membiayai pembiayaan dan pembangunan negara. Pemungutan pajak inilah nantinya menjadi penerimaan pajak bagi pemerintah yang berarti, penerimaan merupakan suatu hasil dari pemungutan yang dilakukan terhadap masyarakat yang dapat dipaksakan dan berdasarkan undang-undang yang berlaku (Wahyudi & Sanjaya, 2017).

Dengan diterapkannya unsur-unsur dan tujuan tersebut, maka diharapkan dapat menciptakan pengendalian internal atas pemungutan pajak kendaraan yang efektif. Efektif tidaknya pengelolaan atas pemungutan pajak bermotor dapat diukur dari evaluasi sejauh mana samsat telah melaksanakan unsur-unsur pengendalian internal (Hanum, 2019) sebagaimana yang dijabarkan oleh PP No 60 tahun 2008 yang terdiri dari unsur

lingkungan pengendalian, penilaian risiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi dan Pemantauan pengendalian intern.

2.1.2 E-Samsat

2.1.1.1. Pengertian E-Samsat

Program e-samsat adalah sebuah program untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan dan mempermudah sistem pelayanan dengan menggunakan alat elektronik (ATM). Program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena apabila wajib pajak yang akan membayar pajak PKB diberikan kualitas pelayanan yang baik, mudah, nyaman, dan aman dalam membayar pajak kendaraan bermotor maka wajib pajak akan patuh terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini didukung oleh penelitian (Wardani, 2020) dan penelitian (Fitri et al., 2021).

Menurut (Susanti, 2018) E-samsat atau elektronik samsat adalah layanan pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan melalui e-banking atau ATM Bank yang telah ditentukan. E-samsat ini dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya. E-samsat ini telah diterapkan di Pulau Jawa dan Bali. Di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta sudah dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan elektronik samsat melalui ATM Bank BPD DIY. Dengan adanya layanan elektronik samsat ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor, serta menghindari adanya pungutan liar (pungli).

Sedangkan menurut (Saragih et al., 2019) E-Samsat merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah di

Indonesia (BJB, BCA, BRI, BNI, CIMB Niaga, dan lain-lain). Agar dapat memakai layanan E-Samsat, nomor KTP pemilik kendaraan yang terdaftar pada server Samsat harus sama dengan yang terdaftar pada rekening bank. Dengan menggunakan E-Samsat, pembayaran PKB menjadi semakin mudah karena dapat membayar kapan saja secara online. Namun, wajib pajak kendaraan bermotor tetap harus kembali ke kantor samsat untuk pengesahan. Kehadiran E-Samsat juga memberikan manfaat bagi pihak pemerintah daerah karena E-Samsat menyediakan data yang lebih akurat dan real time mengenai penerimaan PKB.

2.1.1.2 Hambatan yang Dialami E-Samsat

Yang menjadi faktor penghambat dalam penggunaan E-Samsat ini ialah kurangnya sarana dan prasarana yang mana pelaksanaan samsat online belum dapat berupa jaringan, komputer dan system atau web. Jaringan Komputer dalam pelaksanaan E-Samsat ini sering menjadi kendala karena jaringannya secara tiba-tiba tidak dapat dioperasi. Dan faktor penghambat lainnya ialah faktor Sumber Daya Manusia karena suatu system online yang canggih tidak akan dapat berjalan maksimal tanpa tenaga SDM yang memadai dan kurangnya SDM yang terlatih sehingga mengakibatkan pelayanan justru semakin lambat dan tidak teratur. Faktor penghambat lainnya menurut (Daud, 2020) ialah faktor kebijakan E-Samsat ini karena proses pelaksanaan E-Samsat ini membutuhkan dukungan yang memadai bagi masyarakat maupun pemerintah, kurangnya dukungan dalam hal perizinan dan legalitas dari pihak pemerintah yang mengakibatkan lumpuhnya E-Samsat.

Adapun faktor-faktor yang menjadi penghambat bagi E-Samsat menurut (Fitri et al., 2021) yakni sebagai berikut :

1. Hambatan Internal E-SAMSAT,

Hambatan internal yang dialami E-Samsat diantaranya adanya ketidakcocokan antara data di bank dengan data yang ada di database BAPENDA. Hal tersebut disebabkan karena sistem yang tidak memberikan tanda bayar. Kemudian double bayar, terjadi ketika wajib pajak membayar via E-Samsat dan membayar secara konvensional ke kantor Samsat di hari dan waktu yang hampir sama atau mendekati. Selain itu, adanya input data palsu atau data yang tidak sesuai pun menjadi hambatan E-Samsat. Hal tersebut terjadi apabila wajib pajak memasukkan data NIK yang kurang atau lebih. Gagal sistem atau jaringan terputus masih sering terjadi, untuk mengatasi hambatan tersebut masih harus menggunakan cara manual dengan bantuan manusia untuk menghubungkan kembali jaringan tersebut.

2. Hambatan Eksternal E-Samsat

Hambatan eksternal yang dialami E-Samsat yaitu masyarakat harus kembali lagi ke kantor Samsat untuk melakukan pengesahan STNK karena terbentur oleh peraturan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (regident) polisi, sehingga wajib pajak memutuskan untuk membayar PKB dan melakukan pengesahan STNK di kantor Samsat. Selain itu, masyarakat yang tidak melek teknologi pun menjadi hambatan E-Samsat, serta masyarakat yang masih ragu untuk membayar PKB melalui E-Samsat karena keraguannya terhadap sah atau tidaknya E-SKKP tersebut dan belum meratanya sosialisasi E-Samsat.

2.1.1.3 Manfaat dan Keuntungan Penerapan Sistem E-Samsat Bagi Wajib Pajak

Adapun manfaat layanan E-Samsat bagi Wajib Pajak dan bagi Samsat yakni sebagai berikut :

- a. Bagi Samsat : Samsat online menyajikan data lebih akurat dan up to date, sehingga dapat dilihat realisasi dan penerimanya per UPT PPD maupun secara keseluruhan.
- b. Bagi Wajib Pajak : Memudahkan pembayaram pajak kendaraan bermotor, karena dapat membayar pajak kendaraan di kantor bersama samsat manapun selama 1 proinsi.

Adapun Keuntungan dalam Penerapan Sistem E-Samsat Bagi Wajib Pajak ialah diantara lain sebagai berikut:

- a. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan system e-samsat lebih cepat dilakukan karena dapat dilakukan kapan saja selama 24 jam dan 7 hari dalam seminggu.
- b. Biaya yang dikeluarkan untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan system e-samsat lebih mudah karena tidak dipungut biaya.
- c. Prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan system e-samsat lebih mudah dilakukan dibandingkan dengan pembayaran secara manual.
- d. Lebih ramah lingkungan karena dapat memnimalisir penggunaan kertas.
- e. Tidak memerlukan dokumen pelengkap seperti fotocopy BPKB, fotocopy STNK lama, maupun fotocopy KTP.
- f. Menambah pilihan pembayaran pajak bagi wajib pajak.
- g. Menghindari keterlambatan wajib pajak untuk membayar pajak atau

menghindari denda pajak.

2.1.1.4. Syarat Penggunaan dan Tata cara Layanan E-Samsat

Untuk melakukan transaksi pembayaran melalui system e-samsat, menurut (Riyani, 2018) terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi, yaitu :

- a. Wajib pajak dengan data kepemilikan kendaraan yang sesuai dengan data yang ada dalam Server Samsat dan Data Nasabah di Bank (NIK di KTP = NIK di Samsat)
- b. Kendaraan tidak dalam status blokir polisi / blokir data kepemilikan (jual-beli)
- c. Wajib pajak memiliki nomor rekening dan fasilitas ATM BANK yang identitasnya sama dengan identitas pemilik kendaraan yang akan dibayar pajaknya.
- d. Berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan tahunan dan pengesahan STNK tahunan.
- e. Kendaraan yang tidak memiliki tunggakan 1 tahun atau lebih.
- f. Masa pajak yang dapat dibayarkan adalah 60 hari sebelum masa jatuh tempo.

Sedangkan Tata Cara Pembayaran PKB dengan menggunakan layanan E-Samsat menurut Darmawan dalam (Oktaviano et al., 2021) ialah sebagai berikut;

- 1) Pastikan data yang terdaftar di Samsat terdaftar sama dengan data di Bank.
- 2) Pertama, harus mendapatkan kode billing yang dapat diperoleh melalui SMS atau aplikasi ESamsat sulsel yang telah di download pada app store.
- 3) Untuk mendapatkan kode melalui aplikasi. Terlebih dahulu mengisi formulir pada aplikasi, antara lain wilayah, nomor kendaraan, nomor rangka, Nomor Induk Kependudukan (NIK), nomor ponsel dan e-mail.
- 4) Sedangkan

untuk mendapatkan kode melalui SMS, cukup mengetik E-Samsat (spasi) nomor rangka (spasi) nomor NIK (spasi) samsat asal kendaraan terdaftar. 5) Setelah mendapat kode bayar atau kode billing, segeralah ke Bank. Setelah masuk ke menu ATM, pilih transaksi lainnya lalu pilih samsat. Kemudian masukkan kode bayar yang telah diperoleh. 6) Setelah mendapat struk bayar, silahkan ke kantor samsat terdekat atau samsat keliling untuk mendapatkan stempel pengesahan. 7) Batas waktu ke samsat sekitar sebulan sejak mendapatkan struk pembayaran. Dikhawatirkan tulisan pada struk akan hilang jika tak segera ke Samsat (Darmawan, 2018).

2.1.2 Samsat Keliling

2.1.2.1 Pengertian Samsat Keliling

Samsat Keliling merupakan layanan yang diantaranya berupa pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan pembayaran asuransi Jasa Raharja dengan aktivitasnya menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari tempat yang satu ke tempat yang terjadwal. Tujuan dioperasikan Samsat keliling ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB tanpa harus mendatangi kantor samsat. Pelayanan yang diberikan Samsa keliling ini adalah layanan pembayaran PKB online, pengesahan STNK tahunan dan pembayaran SWDKLLJ. Masyarakat akan semakin patuh membayar PKB dikarenakan adanya kemudahan dalam prosedur pembayaran dan kecepatan serta ketetapan juga kemudahan pelayanan yang diberikan petugas. (Gustaviana, 2020)

Menurut (Dwipayana et al., 2017) Samsat Keliling dapat meningkatkan

kepatuhan wajib pajak. Samsat Keliling merupakan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Tujuan dioperasikan Samsat Keliling ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB. Pelayanan yang diberikan Samsat keliling ini adalah layanan pembayaran PKB online, pengesahan STNK tahunan dan pembayaran SWDKLLJ. Masyarakat semakin patuh membayar PKB dikarenakan adanya kemudahan dalam prosedur pembayaran dan kecepatan serta ketetapan juga kemudahan pelayanan yang diberikan petugas. Kepatuhan PKB juga dilakukan untuk terkenanya denda atas keterlambatan pembayaran PKB yang melewati jatuh tempo.

2.1.2.2. Hambatan yang Dialami Samsat keliling

Setiap layanan tidak luput dari hambatan-hambatan yang dirasakan oleh masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan samsat ini, termasuk dipelayanan Samsa Keliling. Adapun Hambatan-hambatan yang sering muncul dalam pelayanan Samsat keliling menurut (Nisa & Rimawati, 2018) adalah sebagai berikut :

1. Kartu tanda penduduk (KTP) yang tidak sama dengan surat tanda naik kendaraan (STNK).
2. Dari sisi wajib pajak atau masyarakat pengguna layanan SAMSAT Keliling merasakan ketidak maksimalnya layanan dengan masalah jaringan. Sehingga wajib pajak yang akan membayar pajak kendaraan bermotor enggan untuk membayar dikarenakan memerlukan waktu yang sangat lama.

Pada penerapan layanan ini Samsat Keliling juga memiliki beberapa faktor

penghambat. Menurut (Ardiani et al., 2016) Faktor-faktor penghambat tersebut yakni :

1 Kesadaran Wajib Pajak

Dari segi biaya layanan Samsat Keliling lebih efisien karena tidak memerlukan biaya transportasi. Dari segi waktu layanan ini Samsat keliling juga lebih cepat, namun kurangnya kesadaran Wajib Pajak akan pentingnya pajak serta etika dalam menggunakan layanan menjadi penghambat jalannya suatu pelayanan.

2 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang dimaksud adalah ketersediaan sarana dan prasarana kerja yang memadai, termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informasi. Pada penerapan layanan Samsat Keliling telah menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan serta pemanfaatan sarana telekomunikasi dan informasi dalam pelayanan. Namun rusaknya suatu sarana dan prasarana menjadikan penghambat jalannya pelayanan.

2.1.2.3. Syarat dan Manfaat Samsat Keliling

Adapun syarat dan manfaat dari Samsat Keliling menurut (Ali et al., 2019) yaitu :

1) Manfaat pelayanan Samsat keliling

- a) Memberikan kemudahan kepada masyarakat (wajib pajak) dalam pengurusan pengesahan STNK setiap tahun, pembayarab PKB dan SWDKLLJ.
- b) Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat atau wajib pajak yang berdomisili jauh dari samsat induk sehingga dapat mengurangi biaya transportasi.

2) Persyaratan pelayanan SAMSAT keliling

- a) Identitas pemilik yang sah.
- b) STNK asli.
- c) Bukti pelunasan PKB dan SWDKLLJ (SKPD telah divalidasi) tahun terakhir.

2.1.3. Samsat *Drive thru*

2.1.3.1. Pengertian Samsat *Drive thru*

Menurut (Wardani & Rumiyaun, 2017) Sistem samsat *drive thru* adalah layanan pengesahan STNK, dan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda empat yang tempatnya di luar gedung kantor bersama Samsat dan memungkinkan pemilik kendaraan melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya (Rahmawati, 2013).

Semakin banyaknya pengguna sistem samsat *drive thru* maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pada penelitian yang dilakukan Rahmawati (2013) menunjukkan bahwa pemungutan pajak melalui sistem samsat *drive thru* sangat efektif.

Samsat *drive thru* adalah proses layanan yang dilakukan oleh wajib pajak tanpa harus turun dari kendaraannya, layanan tersebut berupa pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ (Rohemah,2013). Wajib pajak cukup memberikan 1 STNK lamanya beserta nominal pajak yang dikenakan diloket yang dapat dicapai. Setelah melakukan transaksi tersebut, wajib pajak hanya perlu mengambil buktik pembayaran pajak kendaraan dan tanda bukti perpanjangan STNK. (Puteri et al., 2019)

2.1.3.2. Tata Cara Penggunaan Layanan Samsat *Drive thru*

Dokumen yang harus disiapkan oleh Wajib Pajak dalam layanan Samsat *Drive thru* adalah : KTP Asli, STNK Asli, dan BPKB Asli serta menggunakan kendaraan yang akan didaftarkan perpanjangannya. Adapun tata cara dalam pembayaran PKB melalui Samsat *Drive thru* yaitu :

1. Menyerahkan dokumen tersebut ke loket pendaftaran pertama sebagai proses identifikasi dan verifikasi.
2. Wajib Pajak membawa kendaraan yang akan didaftarkan perpanjangannya ke loket kedua untuk melakukan pembayaran.
3. Wajib pajak menyerahkan fotokopi Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) kepada petugas di loket pembayaran.
4. Jumlah tagihan PKB yang harus dibayar oleh Wajib Pajak dapat diketahui melalui layar Monitor di loket pembayaran.
5. Wajib Pajak akan diberikan 2 (dua) pilihan dalam pembayaran yaitu melalui pembayaran tunai atau melalui ATM Bank DKI.
6. STNK dapat diterima oleh Wajib Pajak setelah pembayaran tagihannya diselesaikan.
7. Pembayaran PKB melalui Samsat *Drive thru* berlaku hanya untuk kendaraan yang tidak mempunyai tunggakan PKB lebih dari satu tahun.

2.1.3.3. Keuntungan Adanya Layanan Samsat *Drive thru*

Adapun beberapa keuntungan membayar pajak melalui Samsat *Drive thru* adalah :

- Praktis ; Wajib pajak tidak perlu turun dari mobil saat membayar pajak

- Hemat ; Tidak perlu bayar parker dan fotocopy berkas dan jasa fotocopy di sekitar Samsat biasanya menerapkan tarif paket untuk berkas pajak tahunan.
- Cepat ; Dari layanan Samsat *Drive thru* ini hanya memakan waktu beberapa menit.

2.1.3.4.Hambatan yang Dialami Layanan Samsat *Drive thru*

Kondisi layanan Samsat *drive thru* yang masih sepi dapat diakibatkan oleh faktor-faktor penghambat yang membuat sebagian wajib pajak tidak melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada layanan Samsat *Drive thru*. Samsat *drive-thru* hanya melayani perpanjangan STNK, sementara untuk layanan lainnya seperti Bea Balik Nama, Uji Rangka Mesin, Uji Kir kendaraan Bermotor, urusan BPKB, hilangnya STNK masih harus dilakukan di Kantor induk Samsat. Samsat *Drive thru* tidak dapat melayani semua jenis kendaraan roda empat seperti truck atau kendaraan dengan tipe yang sama. Hal ini dikarenakan keterbatasan tempat atau luas halaman yang ada di lokasi Samsat *Drive thru* sehingga pemilik kendaraan bermotor yang hendak melakukan pembayaran dengan tipe kendaraan seperti yang disebutkan diatas tidak dapat menikmati layanan ini.

2.1.4 Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

2.1.4.1. Pengertian Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PPKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, yaitu kendaraan beroda dua atau lebih 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 kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bergerak. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009: Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan.

2.1.4.2. Hambatan dan Upaya yang Dialami Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Adapun faktor hambatan dalam Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor ialah :

1. Perilaku Wajib Pajak
 - a. Kendaraan bermotor rusak dan hilang
 - b. Wajib Pajak Lupa dan Masalah Ekonomi.
 - c. Kemudahan untuk mendapatkan kendaraan bermotor.
 - d. Belum adanya sanksi pidana
2. Pemahaman tentang Pajak Kendaraan Bermotor
3. Bencana Alam.

2.1.4.3. Upaya dan strategi untuk melakukan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Upaya yang dilakukan dalam penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah :

1. Komunikasi
2. Kerjasama
3. Kebijakan
4. Sistem Pelayanan

2.2. Penelitian Terdahulu

Sebelum dilakukannya penelitian ini, terdapat temuan hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel yang digunakan, yaitu

mendeteksi kecurangan. Penelitian terdahulu memiliki hasil yang beragam dan dapat dijadikan acuan bagi dasar penelitian. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO.	NAMA PENELITIAN DAN TAHUN	JUDUL PENELITIAN	VARIABEL YANG DITELITI	HASIL PENELITIAN
1.	Nyoman Utama, Vivin Fitriyani Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol 15 No 2, Agustus 2018	Dampak Pelayanan Cepat (<i>Drive thru</i>) Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2016	Variabel X : Pelayanan cepat (<i>Drive thru</i>) samsat Variabel Y : Penerimaan pajak kendaraan bermotor.	Sistem samsat <i>drive thru</i> berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.
2.	Hartanti, Rr Karina Alviani, Ratiyah Vol.5, No.1 Juni 2020, 125-136	Pengaruh samsat keliling, samsat Drive-Thru, E samsat terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat Jakarta Timur	Variabel X : Samsat keliling, samsat Drive-Thru, E-samsat Variabel Y : Penerimaan pajak kendaraan bermotor	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Samsat Drive Thru Mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di wilayah Jakarta Timur, sedangkan secara parsial variabel Samsat Keliling dan E-Samsat tidak

NO.	NAMA PENELITIAN DAN TAHUN	JUDUL PENELITIAN	VARIABEL YANG DITELITI	HASIL PENELITIAN
				<p>mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Jakarta Timur. Sedangkan secara simultan ketiga variabel Samsat Keliling, Samsat <i>Drive thru</i> dan E-Samsat mempunyai pengaruh signifikan terhadap pajak kendaraan bermotor Pada di Kantor Samsat Jakarta Timur.</p>
3.	<p>Dwipayana, I Made Hongki Dewi, Putu Eka Dianita Marvilianti Yasa, I I Nyoman Putra Vol 8, Tahun 2017</p>	<p>Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor</p>	<p>Variabel X : Program Samsat Corner, Samsat Keliling Dan Kepuasan Wajib Pajak Variabel Y : Kepatuhan Wajib Pajak Dalam</p>	<p>Program SAMSAT Corner berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Wardani dan Asis (2017)</p>

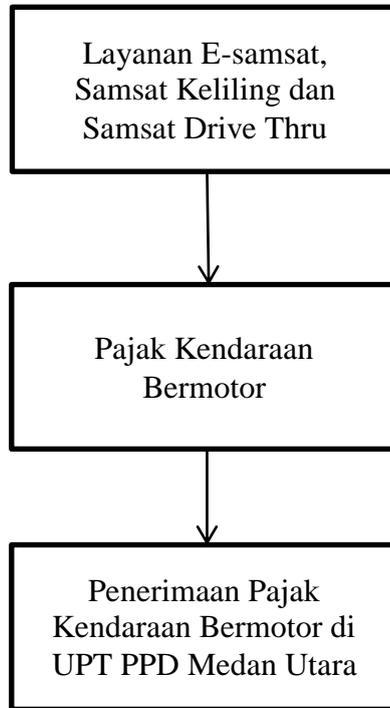
NO.	NAMA PENELITIAN DAN TAHUN	JUDUL PENELITIAN	VARIABEL YANG DITELITI	HASIL PENELITIAN
		(PKB) (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Denpasar)	Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	yang menyatakan bahwa Program SAMSAT Corner berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
4.	Yenni Khristiana Volume 16 No 02 (2020)	Peran Sistem Samsat <i>Drive thru</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Variabel X : Samsat <i>Drive thru</i> Variabel Y : Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Sanksi pajak kendaraan bermotor berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
5.	Fitri, Habibah Nurul Muhammad, Rahma Nazila Rosmiati, Mia Vol. 1 No. 2 Februari 2021	Analisis Kebijakan Penerapan E-SAMSAT Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pada BAPENDA Provinsi Jawa Barat	Variabel X : Penerapan E-SAMSAT Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Variabel Y : Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD)	Penerapan E-SAMSAT pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) provinsi Jawa Barat berdasarkan dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dapat dikatakan

NO.	NAMA PENELITIAN DAN TAHUN	JUDUL PENELITIAN	VARIABEL YANG DITELITI	HASIL PENELITIAN
				telah berjalan baik. Pada dimensi komunikasi, sosialisasi dan pelatihan telah sesuai dengan tujuan E-SAMSAT.

2.2. Kerangka Konseptual

Program e-samsat adalah sebuah program untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan dan mempermudah sistem pelayanan dengan menggunakan alat elektronik (ATM). Program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena apabila wajib pajak yang akan membayar pajak PKB diberikan kualitas pelayanan yang baik, mudah, nyaman, dan aman dalam membayar pajak kendaraan bermotor maka wajib pajak akan patuh terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor, sedangkan Sistem samsat *drive thru* adalah layanan pengesahan STNK, dan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda empat yang tempatnya di luar gedung kantor bersama Samsat dan memungkinkan pemilik kendaraan melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya (Rahmawati, 2013).

Sehingga dengan adanya layanan e-samsat, samsat kelilin dan samsat *drive thru* diharapkan bisa meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, bisa menarik lebih banyak wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu dikarenakan keefektifan dan kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada studi ini adalah metode kualitatif. metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati.

Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan semua data atau keadaan subjek atau objek penelitian kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung pada saat ini dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya dan dapat memberikan informasi yang mutakhir sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah. Penelitian deskriptif secara garis besar merupakan kegiatan penelitian yang hendak membuat gambaran atau mencoba mencandra suatu peristiwa atau gejala secara sistematis, factual dengan penyusunan yang akurat.

Penerapan pendekatan penelitian kualitatif dengan pertimbangan kemungkinan data yang diperoleh di lapangan berupa data dalam bentuk fakta yang perlu adanya analisis secara mendalam. Maka pendekatan kualitatif akan lebih mendorong pada pencapaian data yang bersifat lebih mendalam terutama dengan keterlibatan penelitian sendiri di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrument utama dalam pengumpulan data yang dapat berhubungan langsung dengan instrument atau objek penelitian.

3.2. Defenisi Operasional dan Pengukuran

Dalam penelitian Deskriptif haruslah terdapat variabel yang digunakan untuk menggambarkan suatu keadaan pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah

E-Samsat, merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran PKB, BBNKB, dan pembayaran SWDKLLAJ secara terintegrasi dan terkoordinasi secara elektronik. (Fitri et al., 2021)

Samsat Keliling menurut Merupakan pelayanan pengesahan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor untuk setiap tahunnya yang berada di pinggir jalan pusat kota dan berpindahpindah yang memiliki kemudahan-kemudahan yang tidak dapat dijumpai di Kantor Bersama SAMSAT. (Sari et al., 2021)

Menurut Waqidah dalam (Hartanti et al., 2020) Samsat *Drive thru* adalah suatu pelayanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang tempat pelaksanaannya diluar gedung Kantor Bersama SAMSAT dan memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya.

Penerimaan Pajak kendaraan bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam pasal 1 angka 12 dan 13 UU RI No. 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

3.3. Tempat dan Waktu Penelitian

3.3.1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Samsat Medan Utara yang beralamat di Jalan Putri Hijau No. 14 Medan Kesawan.

3.3.2. Waktu Penelitian

Proses penelitian ini dilakukan bulan Juli 2021 sampai dengan selesai. Berikut adalah table rincian waktu penelitian yang dilakukan penulis sebagai berikut :

Tabel 3.1 Jadwal Proses Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Juli 2021			Agustus 2021				September 2021			
		2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul											
2	Penyusunan Proposal											
3	Bimbingan Proposal											
4	Seminar Proposal											

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif yaitu disajikan dalam bentuk kata-kata.

3.4.2. Sumber Data

(Sugiyono, 2016) sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung tanpa perantara. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dan melalui perantara.

Pada penelitian ini, sumber data menggunakan data menggunakan data primer dan skunder. Sumber data primer diperoleh dari hasil jawaban kuisisioner yang dibagikan kepada sampel. Sedangkan sumber data skunder diperoleh dari jurnal, artikel, buku dan penelitian terdahulu.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan :

1. Pengumpulan data primer dari peraturan daerah Provinsi Sumatra Utara tentang Pajak Daerah Provinsi Sumatra Utara dan arsip data meliputi laporan penunggakan Pajak Kendaraan Bermotor UPT PDD Medan Utara.
2. Data sekunder yaitu dalam hal ini peneliti membaca dan mempelajari dari jurnal-jurnal, buku-buku referensi dan juga penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.6 Teknik Analisis Data

3.7.1 Metode Analisis Data

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan dan menghubungkan antar variable (Sugiyono, 2016) Jadi penelitian ini memfokuskan pada masalah-masalah dan fenomena-fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode model Miles dan Huberman yaitu dalam proses pengumpulan data dilakukan tiga kegiatan penting diantaranya reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

1. Reduksi Data

Reduksi dapat diartikan merangkum, memilih hal-hal yang penting, memutuskan kepada hal-hal yang pokok dari data yang telah diperoleh di lapangan. Reduksi data dilakukan karena data yang diperoleh cukup banyak sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci.

2. Penyajian Data

Setelah mereduksi data, maka tahap selanjutnya yang dilakukan adalah penyajian data. Penyajian data bermakna sebagai kumpulan informasi yang sistematis, yang kemungkinan akan memberikan penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan atau Tindakan. Umumnya penyajian data disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan ataupun pola hubungan yang terkait.

3. Verifikasi

Langkah terakhir adalah verifikasi. Verifikasi dengan kata lain disebut dengan penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan bersifat sementara dan akan mengalami perubahan selama kegiatan pengumpulan data masih berlangsung, namun apabila kesimpulan yang dibuat didukung dengan data yang valid dan konsisten maka kesimpulan tersebut sudah kredibel.

nBAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Berdirinya Samsat di Indonesia

Sejarah berdirinya Samsat urusan PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan STNK di Provinsi Sumatera Utara diawali dengan suatu gagasan atau usulan yang disampaikan oleh pihak Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara dalam forum “Penataran Para Pimpinan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I se Indonesia” yang diselenggarakan di Jakarta dari tanggal 9 s.d. 17 April 1976 oleh Badan Pendidikan dan Latihan Departemen Dalam Negeri berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 46 Tahun 1976 tanggal 24 Maret 1976. Usulan disampaikan pada kesempatan ceramah Bapak Brigadir Jendral Polisi V.

Karamoy yang menjabat sebagai Direktur pada Direktorat Lalu Lintas Markas Besar Kepolisian Republik Indonesia pada ceramahnya berjudul “Peranan Polri sebagai penunjang peningkatan Pendapatan Daerah, khususnya PKB dan BBNKB dalam hubungan yang serasi antara Pemerintah Daerah dan Polri”. Usulan yang menghendaki “Samsat” urusan PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan STNK yang telah diujicoba oleh DKI Jakarta selama 4 (empat) tahun (1972-1976) dan terbukti dengan keberhasilannya dapat meningkatkan pendapatan Daerah dan meningkatkan pelayanan masyarakat agar dapat diterapkan diseluruh Indonesia. Ternyata usulan mendapat dukungan dari peserta penataran sehingga dapat menelorkan suatu keputusan penataran berupa “Usulan kepada Pemerintah khususnya Pimpinan Departemen Dalam Negeri untuk dapatnya Samsat PKB,

BBNKB, SWDKLLJ, dan STNK dijadikan system pemungutan PKB dan BBNKB untuk seluruh Indonesia” Perlu kiranya diketahui bahwa penulis yang pada waktu itu menjabat Kepala Bagian Pajak ikut dala penataran tersebut bersama Bapak Drs. Varchan sahlisapoetro yang pada waktu itu menjabat Kepala Bagian Pengawasan dan Bapak Drs. Agoes Soemadi yang pada waktu itu menjabat Kepala Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara. Surat Keputusan Bersama 3 (tiga) menteri (Menhankam, Menkeu, dan Mendagri) No. Pol. Kep. 13/XII/1976, Kep. 1693/IV/1976, 311 tahun 1976 dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 16 Tahun 1977 tanggal 28 Juni 1977.

Sebagai realisasi keputusan penataran Kepala Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I se Indonesia yang disampaikan kepada Pimpinan Pemerintah dalam hal ini Menteri Dalam Negeri, Menteri Keuangan, dan Menteri Pertahanan dan Keamanan; maka dikeluarkan persetujuan dari Pemerintah secara terpadu dalam bentuk “Surat Keputusan Bersama” yang dikeluarkan oleh Menhankam, Menkeu, dan Mendagri pada tanggal 28 Desember 1976 No. Pol. Kep. 13/XII/1976, Kep. 1693/MK/IV/12/1976, 311 Tahun 1973. Kemudian untuk penjabaran Surat Keputusan Bersama tersebut dalam pelaksanaannya, disusun “Pedoman/Petunjuk Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap dalam pengeluaran STNK, Pembayaran PKB/BBNKB, SWDKLLJ yang dituangkan dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 16 Tahun 1977 tanggal 28 Juni 1977.

4.1.2 Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis data dengan metode triangulasi. Menurut Norman K Denkin dalam Moleong (2009), mendefinisikan

triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Triangulasi dibedakan menjadi empat, yaitu triangulasi metode, triangulasi antar peneliti, triangulasi sumber data dan triangulasi teori.

Peneliti menggunakan analisis data dengan triangulasi sumber data. Menurut Norman K Denkin dalam Moleong (2009) triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda dan akan memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan menghasilkan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran. Sedangkan menurut Patton (1987) dalam Moleong (2009) triangulasi dengan sumber data artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan atau informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Adapun untuk mencapai kepercayaan maka ditempuh langkah seperti :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat

dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas

- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan

4.1.3 Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Medan

Dibawah ini akan dijelaskan jumlah kepemilikan mobil pribadi yang terdaftar di UPT kota medan

Tabel 4.1
Tabel Jumlah Kepemilikan Mobil Pribadi Tahun 2016-2020

No	Tahun	Jumlah
1.	2016	11.189 Kendaraan
2.	2017	11.932 Kendaraan
3.	2018	10.906 Kendaraan
4.	2019	9.070 Kendaraan
5.	2020	9.644 Kendaraan
Total		52.741 Kendaraan

Dari tabel 4.1 terlihat jumlah kepemilikan mobil pribadi tahun 2016-2020 dari tabel terlihat bahwa dari tahun 2016-2019 terjadi penurunan kepemilikan mobil pribadi mengalami penurunan dari tahun ketahun dan baru mengalami kenaikan pada tahun 2020, Pada tabel 4.2 akan dijelaskan tentang penerimaan pajak kendar bermotor melalui E-samsat, samsat keliling dan Samsat Driver Thru di kota Medan.

Tabel 4.1 Penerima PPKB Tahun 2016-2020 E-samsat, samsat keliling dan Samsat Driver Thru (Dalam Rupiah)

No	Tahun	Penerimaan E-samsat	Penerimaan Samsat keliling	Penerimaan Samsat <i>Drive thru</i>	Jumlah Penerimaan PPKB
1	2016	363.726.111.536	287.140.811.159	160.421.339.291	811.288.261.986
2	2017	453.792.136.607	322.418.369.121	193.455.832.224	969.666.337.952
3	2018	421.147.333.107	202.489.170.661	153.490.385.555	777.126.889.323
4	2019	356.226.147.007	187.423.192.889	159.774.783.015	703.424.122.911
5	2020	393.661.321.489	142.889.554.882	180.669.245.127	767.220.121.498
Total		4.028.725.733.670			

Dari tabel 4.1 terlihat bahwa penerimaan PKB tidak selalu stabil dan terkadang mengalami kenaikan dan penurunan, Pada tahun 2017 terjadi kenaikan denda PKB yang sebelumnya pada tahun 2016 sebesar Rp. 811.288.261.986 menjadi Rp. 969.666.337.952 kenaikan ini terjadi karena adanya tunggakan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak kendaraan. Kemudian pada tahun 2018 denda pajak mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya yakni sebesar Rp. 777.126.889.323. Kemudian pada tahun 2019 penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kembali mengalami penurunan sebesar Rp. 703.424.122.911. Penurunan ini terjadi karena wajib pajak membayar pajak secara teratur yang menyebabkan denda pajak menurun. Namun, pada tahun 2020, penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kembali mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya, yakni sebesar Rp. 767.220.121.498. kenaikan ini terjadi karena wajib pajak tidak tepat waktu dan tidak teratur membayar pajak kendaraan bermotor sehingga denda pajak Kembali mengalami peningkatan.

Laju pertumbuhan penerimaan denda pajak ini adalah salah satu cara untuk mengetahui bagaimana kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Setiap tahun selalu mengalami fluktuasi yang signifikan. jika laju pertumbuhan penerimaan denda PKB negatif ini berarti pada saat tahun tersebut penerimaan denda pajak mengalami

penurunan, ini membuktikan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor mengalami peningkatan kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pada tahun 2016 – 2020 penerimaan denda PKB tertinggi pada tahun 2017 yaitu sebesar Rp 969.666.337.952 dan terendah pada tahun 2019 yaitu sebesar 703.424.122.911.

4.1.4 Dampak Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Samsat, Samsat Keliling dan Samsat *Drive thru*

Berlakunya sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor yang baru di Provinsi Sumatera Utara yaitu E-Samsat, Samsat Keliling Dan Samsat *Drive thru*) menimbulkan dampak bagi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), BPPD Provinsi Sumatera Utara, Jasa Raharja, maupun bagi wajib pajak. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ridimanjaya, Kepala Seksi Pajak dan BBNKB, mengemukakan bahwa adanya inovasi E-Samsat, Samsat Keliling Dan Samsat *Drive thru* membuat wajib pajak semakin nyaman dalam membayar pajak kendaraan bermotornya karena dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun sehingga dapat terhindar dari denda keterlambatan membayar pajak.

Menurut Bapak Supalal dan Bapak Slamet, sistem pembayaran pajak kendaraan yang baru yaitu E-Samsat, Samsat Keliling Dan Samsat *Drive thru* dapat mempercepat proses pelayanan di Samsat karena wajib pajak sudah melakukan pendaftaran online dan melunasi pembayaran sehingga pihak Samsat hanya melakukan pengesahan STNK saja. Hal ini tentunya akan mengurangi antrian pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Medan , meskipun masih banyak wajib pajak yang membayar manual langsung mengantri di Samsat sehingga masih terdapat antrian penuh apalagi di akhir tahun pada musim liburan seperti ini banyak wajib pajak yang ingin berpergian jauh sehingga melunasi pajak

kendaraannya agar lebih nyaman saat berpergian karena terhindar dari tilang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mas Fajar seorang wajib pajak, mengemukakan bahwa saat pendaftaran online pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat, Samsat Keliling Dan Samsat *Drive thru* ini sangat mudah karena sudah tersedia tata caranya di E-Samsat, Samsat Keliling Dan Samsat *Drive thru* dan proses pembayarannya juga mudah karena Mas Fajar membayar melalui Bank BNI tempat dia bekerja, selain itu dalam pengesahan STNK di Samsat juga tidak membutuhkan waktu yang lama karena langsung menuju loket khusus sehingga tidak perlu antri dengan wajib pajak yang membayar secara manual.

Hal berbeda disampaikan oleh Mas Tomi sebagai wajib pajak, mengemukakan bahwa saat melakukan pendaftaran online terkendala oleh server jaringan yang membuatnya harus mengulang pendaftaran, tetapi dalam hal pembayaran merasa dimudahkan karena dapat membayar melalui m- banking sehingga dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun.. Hal ini tentunya juga akan menimbulkan dampak saat melakukan pendaftaran online. Cara mengatasinya adalah dengan cara melakukan pendaftaran online pada saat jaringan internet pada handphone wajib pajak lancar.

4.2 Pembahasan

Pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang SAP berbasis akrual yang menegaskan bahwa pemerintah menerapkan SAP berbasis akrual. Dalam penerapan PP Nomor 71 Tahun 2010 tentang SAP berbasis akrual, UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Madiun melakukan salah satu usaha menciptakan layanan *drive thru* untuk menjemput dan mendukung dari PP Nomor 71 Tahun 2010 tentang SAP berbasis akrual, selain itu juga meningkatkan penerimaan PAD untuk

mendukung pembangunan daerah.

Kantor Bersama Samsat Madiun Kabupaten tentang penerimaan PKB dari layanan *drive thru*, penerimaan PAD antara target dan realisasi serta kepatuhan wajib pajak maka dapat dilakukan analisis, serta melihat bagaimana perkembangan selama periode penelitian yang nantinya dapat dilaporkan secara deskriptif tentang berbagai hal yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerimaan PKB dari layanan *drive thru* dan pengaruhnya terhadap penerimaan PAD di Kabupaten Madiun, yang nantinya digunakan untuk pembiayaan pembangunan.

1. Analisis penerimaan PPKB Tahun 2016-2020 dari E-samsat

Dari tabel 4.1 menunjukkan jika e-samsat merupakan penyumbang PKB kendaraan bermotor terbesar di UPT Kota Medan dibandingkan dengan Samsat keliling ataupun samsat *Drive thru*, penerimaan tertinggi layanan E-samsat pada tahun 2017 senilai Rp 453.792.136.607, dan yang terendah pada tahun 2019 yakni Rp 356.226.147.007 hal ini didasari e samsat merupakan layanan yang berbasis digital yang bisa diakses oleh siapa saja dan kapan saja, dengan kemudahan ini para wajib pajak jadi lebih mudah membayar pajak dan dendanya tanpa harus menunggu lama hanya untuk membayar kewajibannya, pendapat para ahli juga menunjukkan jika Program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena apabila wajib pajak yang akan membayar pajak PKB diberikan kualitas pelayanan yang baik, mudah, nyaman, dan aman dalam membayar pajak kendaraan bermotor maka wajib pajak akan patuh terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini didukung oleh penelitian (Wardani, 2020) dan penelitian (Fitri et al., 2021), yang menyatakan e samsat

memiliki pengaruh terhadap penerimaan Pajak.

2. Analisis penerimaan PPKB Tahun 2016-2020 dari Samsat Keliling

Tabel 4.1 menunjukkan jika penerimaan samsat keliling lebih sedikit dibandingkan e-samsat, penerimaan PPKB samsat keliling tertinggi ada pada tahun 2017 yakni Rp. 322.418.369.121 dan yang terendah ada di tahun 2020 Rp. 142.889.554.882, Penurunan yang terjadi dari penerimaan samsat keliling diringi dengan kenaikannya penerimaan dari e-samsat, dari tabel 4.1 menunjukkan bahwa masyarakat sekarang ini lebih suka menggunakan layanan digital, karena tidak ribet dan tidak membutuhkan banyak waktu, Tujuan dioperasikan Samsat keliling ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB tanpa harus mendatangi kantor samsat. Pelayanan yang diberikan Samsat keliling ini adalah layanan pembayaran PKB online, pengesahan STNK tahunan dan pembayaran SWDKLLJ. Masyarakat akan semakin patuh membayar PKB dikarenakan adanya kemudahan dalam prosedur pembayaran dan kecepatan serta ketetapan juga kemudahan pelayanan yang diberikan petugas. (Gustaviana, 2020), dan Menurut (Dwipayana et al., 2017) Samsat Keliling dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Samsat Keliling merupakan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lainnya, Namun berdasarkan hasil wawancara beberapa hal yang sering dialami ketika menggunakan layanan samsat keliling adalah seringnya terjadi Kartu tanda penduduk (KTP) yang tidak sama dengan surat tanda naik kendaraan (STNK), dan seringnya terjadi masalah jaringan sehingga membuat wajib pajak

menunggu lama, hal tersebut yang menyebabkan penurunan penerima PPKB dari layanan samsat keliling.

3. Analisis penerimaan PPKB Tahun 2016-2020 dari Samsat *Drive thru*

Pada Tabel 4.1 terlihat bahwa layanan Samsat *Drive thru* memiliki PKD paling sedikit dibandingkan e-samsat dan samsat keliling, dari tabel 4.1 terlihat bahwa dari tahun 2016 sampai dengan 2020 penerimaan samsat *Drive thru* adalah Rp 160.421.339.291 (2016), Rp 193.455.832.224(20 17), Rp153.490.385.555 (2018), Rp 159.774.783.015 (2019) dan Rp 180.669.245.127 (2020), hal ini menunjukkan dengan adanya kemudahan akses secara online dan layanan yang mudah dicapai membuat layanan yang bersifat konvensional semakin ditinggalkan, walaupun begitu pada UPT kota Medan untuk tahun 2018-2020 layanan samsat keliling mengalami penurunan sedangkan untuk layanan samsat *Drive thru* mengalami kenaikan, dari hasil wawancara, kenaikan layana samsat *drive thru* dibandingkan layanan samsat keliling adalah jika terjadi permasalahan, akan cepat diselesaikan karena berada di kantor pusat samsat, hal hal seperti Kartu tanda penduduk (KTP) yang tidak sama dengan surat tanda naik kendaraan (STNK). ketidak maksimalnya layanan dengan masalah jaringan lebih cepat selesai dibandingkan dengan layanan samsat keliling, kemudian kemudahan yang diberikan layanan samsat *drive thru* juga semakin meningkatkan penggunaan samsat *drive thru*.

Menurut (Wardani & Rumiyatun, 2017) Sistem samsat *drive thru* adalah layanan pengesahan STNK, dan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda empat yang tempatnya di luar gedung kantor bersama Samsat dan memungkinkan pemilik kendaraan melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan

bermotor yang dikendarainya (Rahmawati, 2013) dikarenakan Wajib pajak cukup memberikan 1 STNK lamanya beserta nominal pajak yang dikenakan diloket yang dapat dicapai. Setelah melakukan transaksi tersebut, wajib pajak hanya perlu mengambil buktik pembayaran pajak kendaraan dan tanda bukti perpanjangan STNK. (Puteri et al., 2019).

Namun hasil wawancara juga menemukan masalah yang dialami oleh layanan samsat *drive thru* diantaranya adalah , Kondisi layanan Samsat *drive thru* yang masih sepi dapat diakibatkan oleh faktor-faktor penghambat yang membuat sebagian wajib pajak tidak melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada layanan Samsat *Drive thru*. Samsat *drive-thru* hanya melayani perpanjangan STNK, sementara untuk layanan lainnya seperti Bea Balik Nama, Uji Rangka Mesin, Uji Kir kendaraan Bermotor, urusan BPKB, hilangnya STNK masih harus dilakukan di Kantor induk Samsat. Samsat *Drive thru* tidak dapat melayani semua jenis kendaraan roda empat seperti truck atau kendaraan dengan tipe yang sama. Hal ini dikarenakan keterbatasan tempat atau luas halaman yang ada di lokasi Samsat *Drive thru* sehingga pemilik kendaraan bermotor yang hendak melakukan pembayaran dengan tipe kendaraan seperti yang disebutkan diatas tidak dapat menikmati layanan ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan jika e-samsat merupakan penyumbang PKB kendaraan bermotor terbesar di UPT Kota Medan dibandingkan dengan Samsat keliling ataupun samsat *Drive thru*, penerimaan tertinggi layanan E-samsat pada tahun 2017 senilai Rp 453.792.136.607, dan yang terendah pada tahun 2019 yakni Rp 356.226.147.007
2. Hasil penelitian menunjukan jika penerimaan samsat keliling lebih sedikit dibandingkan e-samsat, penerimaan PPKB samsat keliling tertinggi ada pada tahun 2017 yakni Rp. 322.418.369.121 dan yang terendah ada di tahun 2020 Rp. 142.889.554.882, namun layanan samsat keliling terus mengalami penurunan dari tahun ke tahun.
3. Pada Tabel 4.1 terlihat bahwa layanan Samsat *Drive thru* memiliki PKD paling sedikit dibandingkan e-samsat dan samsat keliling, dari tabel 4.1 terlihat bahwa dari tahun 2016 sampai dengan 2020 penerimaan samsat *Drive thru* adalah Rp 160.421.339.291 (2016), Rp 193.455.832.224 (2017), Rp153.490.385.555 (2018), Rp 159.774.783.015 (2019) dan Rp 180.669.245.127 (2020), namun layanan samsat *Drive thru* dalam dua tahun terakhir selalu mengalami kenaikan.

5.2 Saran

1. Layanan e-samsat memerlukan perbaikan aplikasi sehingga wajib pajak menjadi lebih nyaman dalam menggunakan aplikasi e-samsat, dengan semakin mudahnya penggunaan maka menarik lebih banyak wajib pajak

untuk membayar PKB

2. Perbaikan layanan jaringan samsat keliling harusnya di utamakan , beberapa narasumber menyatakan alasan mereka tidak lagi menggunakan layanan samsat keliling adalah dikarenakan jika ada gangguan jaringan maka waktu tunggu akan menjadi sangat lama
3. Layanan samsat *drive thru* perlu memperbanyak layanan yang bisa di selesaikan seperti bisa mengganti plat, bea pajak, karena keterbatasan ini wajib pajak tidak menggunakan layanan samsat *drive thru*

5.3 Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah

1. Penelitian ini hanya meneliti lokasi UPT yaitu dikota medan, hasilnya tentukan berbeda jika dibandingkan dengan daerah lain
2. Karena penelitian ini penelitian deskriptif maka bisa saja pandangan orang berbeda beda tentang pengalamana menggunakan pelayanan samsat
3. Waktu penelitian ini berjalan cukup singkat seingga tidak bisa meneliti lebih detail apa saja yang menjadi permasalahan dari PPKB pajak bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M., Awaluddin, M., & Salam, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram. *JIAP / Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 1–12.
- Ardiani, L., Hidayat, K., & Sulasmiyati, S. (2016). Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Tulungagung). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 9(1), 1–8.
- Daud, D. (2020). Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Secara Online di Samsat Kota Metro. *Jurnal Tapis : Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 16(1), 83–94.
- Dwipayana, I. M. H., Dewi, P. E. D. M., & Yasa, I. I. N. P. (2017). Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Denpasar). *E-Jurnal SI Ak*, 8(2).
- Fitri, H. N., Muhammad, R. N., & Rosmiati, M. (2021). Analisis Kebijakan Penerapan E-SAMSAT Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pada BAPENDA Provinsi Jawa Barat Policy Analysis of Electronic SAMSAT (E-SAMSAT) Implementation Payment of Motor Vehicle. *Indonesian Accounting Research Journal*, 1(2), 339–348.
- Gustaviana, S. (2020). Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, Pemutihan Pkb, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Dan Operasi Kepolisian Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1), 20–29.
- Hanum, Z. (2019). Analisis Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Pajak Reklame. *Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu*, 342–357.
- Hartanti, H., Alviani, R. K., & Ratiyah, R. (2020). Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 15(1), 125–136.
- Info, A. (2020). Peran Sistem Samsat Drive thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *16(02)*, 76–87.
- Nisa, F. K., & Rimawati, Y. (2018). Pelayanan Samsat Keliling: Capaian Dan Tantangan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 1(1), 1–10.
- Oktaviano, N., Afifah, N., & Ka, V. S. Den. (2021). Efektivitas Penerimaan E-

- Samsat Sebagai Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). *Jurnal Pabean*, 3(2), 197–206.
- Purnama, N. I. (2017). Pengaruh Pajak dan Subsidi pada Keseimbangan Pasar. *Jurnal Ekonomikawan*, 16(11), 32–37.
- Puteri, P. O., Syofyan, E., & Mulyani, E. (2019). Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Dan Sistem Samsat *Drive thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraanbermotor(Studi Kasus Kantor Samsat Kota Padang). *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1569–1588.
- Riyani, L. D. (2018). *Analisis Sebelum dan Sesudah Penerapan E-Samsat Terhadap Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Yogyakarta*. 4–56.
- Saragih, A. H., Susilawati, N., & Hendrawan, A. (2019). *2019_AHS_Dialogue*. 1, 12–24.
- Sari, D. B. N., Probowulan, D., & Aspirandi, R. M. (2021). *Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Jember*.
- Sugiyono, S. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Susanti, N. A. (2018). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor* (Vol. 5, Issue 3).
- Wahyudi, H., & Sanjaya, S. (2017). *Efek Mediasi Kepatuhan Wajib Pajak pada Pengaruh Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Penghasilan*.
- Wardani, D. K. (2020). Pengaruh Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(2), 79–92.
- Wardani, D. K., & Rumiyatun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat *Drive thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15.

