

**EFEKTIVITAS E-SAMSAT TERHADAP
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Sonti Octaviani Manullang
171010035**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**EFEKTIVITAS E-SAMSAT TERHADAP
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Sonti Octaviani Manullang
171010035**

**PROGRAM STUDI ADMINISRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama: : Sonti Octaviani Manullang

NPM : 171010035

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa “SKRIPSI” yang saya buat dengan judul:

Efektivitas *E*-Samsat Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, disalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 27 juli 2022



Sonti Octaviani Manullang



Universitas Putera Batam

**EFEKTIVITAS E-SAMSAT TERHADAP
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memperoleh salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**

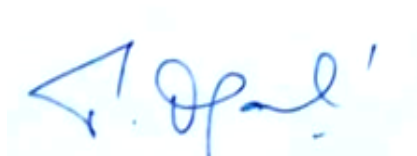
Oleh

Sonti Octaviani Manullang

171010053

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 02 Agustus 2022



Timbul Dompok, S.E., M.Si.

Pembimbing

ABSTRAK

Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kendaraan Bermotor Pasal 22 Huruf (1) Ayat (1). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas E-Samsat terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Batam dan faktor yang mempengaruhi Efektivitas E-Samsat. Data memperlihatkan adanya masalah seperti meningkatnya jumlah kendaraan bermotor akan tetapi jumlah penerimaan pajak menurun, kurangnya kesadaran membayar pajak, dan minimnya antusias masyarakat menggunakan transaksi E-Samsat. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, dokumentasi dan observasi. Sumber data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yakni Informan berasal dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kepri dan masyarakat yaitu wajib pajak pengguna E-Samsat. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini bahwa efektivitas E-Samsat dapat dikatakan cukup efektif akan tetapi masih ada yang perlu diperbaiki yakni sampai pada tahap proses pengesahan STNK. Hal ini dapat ditemukan pada teori indikator Steers dalam Sutrisno, seperti produksi, efisiensi, kepuasan, dan faktor yang mempengaruhi seperti karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik karyawan, serta kebijakan dan praktik manajemen.

Kata kunci: Efektifitas, E-Samsat, Pajak kendaraan bermotor.

ABSTRACT

Presidential Regulation Number 5 of 2015 concerning the Implementation of the One-Stop One-Stop Administration System (SAMSAT) for Motorized Vehicles Article 22 Letter (1) Paragraph (1). The purpose of this study was to determine how the effectiveness of E-Samsat on motor vehicle tax payments in Batam City and the factors that affect the effectiveness of E-Samsat. The data shows that there are problems such as the increasing number of motorized vehicles but the decreasing amount of tax revenue, lack of awareness of paying taxes, and the lack of public enthusiasm for using E-Samsat transactions. This research method uses qualitative research with a descriptive approach using interview, documentation and observation data collection techniques. The data sources of this study consist of primary data and secondary data, namely the informants from the Riau Islands Province Regional Revenue Agency and the public, namely taxpayers who use E-Samsat. The results obtained from this study that the effectiveness of E-Samsat can be said to be quite effective but there are still things that need to be improved, namely until the stage of the STNK ratification process. This can be found in Steers' theory of indicators in Sutrisno, such as production, efficiency, satisfaction, and influencing factors such as organizational characteristics, environmental characteristics, employee characteristics, and management policies and practices.

Keywords: Effectiveness, E-Samsat, Motor vehicle tax.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang masih setia menyertai dan memberi Rahmat dan Karunia-nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Administrasi Negara di Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, penulis bersedia menerima segala bentuk kritik dan saran. Dengan segala kekurangan, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, pendapat serta dorongan kata semangat dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Bapak Dr. Karol Teovani, S.AP., M.AP. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi saya pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen khususnya pada Program Studi Administrasi Negara yang sudah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan;

6. Orang tua (Bapak), Kakak Sondang Ester, Maryani Silitonga, Adik-adik, serta seluruh Keluarga Besar yang telah mendoakan dan mendukung saya hingga saat ini;
7. Partner saya Josafat Silitonga yang selalu mendoakan, dukungan dan semangat kepada penulis;
8. Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kepri wilayah Kota Batam yang telah mengizinkan dan membantu penulis untuk melakukan penelitian;
9. Teman-teman selama perkuliahan Ellys Jayanti, Junita Manurung, Modesta, Riri siregar yang mewarnai dan menambah semangat di masa perkuliahan saya;
10. Kakak dan Abang senior Indah Yusnawati, dan Khairul Umam yang telah memberikan semangat dan selalu berbagi pengalaman skripsi kepada penulis;
11. Serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penelitian ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, untuk setiap doa dan dukungan, semoga Tuhan senantiasa melimpahkan berkat dan kasih-Nya kepada kita semua.

Batam, 27 Juli 2022



Sonti Octaviani Manullang



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Rumusan Masalah	9
1.5. Tujuan Penelitian	10
1.6. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Efektivitas	12
2.1.1 Pengertian Efektivitas	12
2.1.2 Efektivitas Organisasi	15
2.1.3 Model-Model Efektivitas Organisasi	16
2.1.4 Indikator Efektivitas.....	18
2.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas.....	19
2.2 Pelayanan Publik.....	21
2.3 Samsat.....	23
2.4 Samsat Online (E-Samsat)	24
2.5 Pajak.....	25
2.6 Pajak Kendaraan Bermotor	26
2.7 Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
2.2 Penelitian Terdahulu	28

2.3. Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Fokus Penelitian	34
3.3 Sumber Data.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5 Metode Analisis Data.....	37
3.6 Keabsahan Data.....	38
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kepri	41
4.2. Visi dan Misi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kepri	42
4.3. Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah	43
4.4. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah	43
4.5. Efektivitas E-Samsat Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.....	46
4.6. Faktor yang mempengaruhi Efektivitas E-Samsat Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.....	54
4.7. Pembahasan.....	62
4.7.1 Efektivitas E-Samsat Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.....	62
4.7.2. Faktor yang mempengaruhi Efektivitas E-Samsat Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.....	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.2. Simpulan	66
5.2. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	43
Gambar 4.2 Standar Pelayanan.....	49

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah kendaraan di kota batam	4
Tabel 1.2 Jumlah Penerimaan pajak kendaraan bermotor	6
Tabel 1.3 Jumlah transaksi wajib pajak.....	8
Tabel 3.1 Informan Penelitian.	36
Tabel 3.3 Waktu Penelitian.....	40



UPB

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat mempunyai peran penting, jika kesejahteraan masyarakat baik maka pelayanan publik baik juga. Pelayanan publik adalah kebutuhan masyarakat dan keinginan yang ingin dipenuhi oleh penyelenggara negara(Sinambela 2017:5). Pelayanan publik memerlukan teknologi yang bermanfaat dalam menunjukkan perannya sehingga berpengaruh pada kualitas kehidupan manusia. Layanan informasi bukan hanya memomorduakan penggunaan media elektronik tetapi juga tuntutan transparansi yang menggunakan teknologi dalam memenuhi tuntutan pelayanan yang murah, mudah dan cepat dan gampang di pahami(Mulyadi 2016:39).

Pelayanan masyarakat bisa dikatakan efektif jika masyarakat mendapat pelayanan yang mudah sehingga menjadi murah, hemat, cepat, produktif dan responsif (Hiplunudin 2017:165). Efektivitas adalah sebuah organisasi menjadi salah satu pencapaian ingin di raih sehingga membuat masyarakat menjadi puas dengan tujuan yang di tetapkan sebelumnya.peningkatan efektifitas dapat di ukur dengan perbandingan dari target dan rencana yang di tentukan dengan pencapaian yang sudah ada hasil, sedangkan hasil pekerjaan atau usaha yang sudah dilakukan pencapaian nya tidak berhasil dengan rencana yang ditetapkan sehingga hasil itu di katakan tidak efektif

Efisiensi dan efektifitas perlu di tingkatkan oleh penyelenggara pemerintah daerah dengan menitikberatkan hubungan pemerintah antar daerah, keanekaragaman dan potensi daerah, pemerintah daerah dengan pusat, serta tantangan maupun peluang dalam persaingan global di sistem kesatuan penyelenggaraan pemerintahan negara terdapat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014. Dengan demikian setiap instansi pada bidang yang terkait dapat diterapkan prinsip *e-government* oleh pemerintah daerah dengan memperhatikan prioritas kebutuhan masyarakat sehingga kesejahteraan masyarakat dan kebutuhan layanan dapat terwujud dari adanya prinsip *e-government*.

Pendapatan negara, keuangan negara dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 mengenai semua penerimaan yang berasal dari penerimaan bukan pajak dan penerimaan hibah dari luar negeri maupun dari dalam negeri, penerimaan pajak. Tata cara perpajakan dan ketentuan umum dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang menyatakan pajak adalah orang pribadi maupun badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang yang berhutang kepada negara dengan wajib berkontribusi, dengan secara langsung tidak mendapatkan imbalan dan sebesar-besarnya digunakan untuk keperluan negara demi kemakmuran rakyat. Salah satu faktor terpenting bagi pemerintah yaitu pajak, supaya sarana dan prasarana maupun infrastruktur lainnya dapat dibangun dan di jalankan, serta layanan dasar yang tersedia bagi masyarakat (Wardani 2020).

Teknologi informasi yang semakin canggih yang dapat memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi secara interaktif dan memperoleh informasi. Kegiatan pemerintah dalam implementasi sistem elektronik berbasis komputerisasi atau secara online dalam kegiatan pelayanan publik. Pelayanan yang dilakukan dengan tanpa intervensi pegawai institusi publik dan antrian panjang dalam pelayanan yang sederhana (Mulyadi 2016). Salah satu pelayanan kegiatan pemerintah dalam menggunakan sistem elektronik yaitu pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB). Salah satu aset negara yang besar dalam pembangunan untuk seluruh warga Indonesia yaitu pajak kendaraan bermotor.

Pajak Daerah dalam Pasal 1 ayat 2 dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 berisi pajak kendaraan bermotor merupakan pajak penguasa pengendara motor dan/atau pajak atas kepemilikan. Kendaraan bermotor ialah kendaraan roda dua dan gandengannya yang di pakai pada semua jenis jalan darat. Pengalokasian dana pajak kendaraan bermotor di atur dalam Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 8 Tahun 2011 mengenai pajak daerah dalam jenis pungutan pajak kendaraan bermotor pada bab III pasal 3 sampai pasal 11 yaitu hasil penerimaan pajak motor 10 persen yang berbagi hasil Kabupaten, pengalokasiannya untuk pemeliharaan jalan dan pembangunan serta sarana transportasi umum dan peningkatan modal.

Pelayanan bisa di ciptakan lebih mudah untuk pemilik motor Dinas pendapatan daerah dan wajib pajak melalui SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) dalam melakukan pembaruan dalam inovasi *E-Samsat* Provinsi Kepulauan Riau.

Kota Batam adalah kota yang berada di provinsi kepulauan Riau yang terkenal dengan sebutan kota industri. Selain itu juga kota yang memiliki jumlah penduduk yang banyak setiap tahun. Pertumbuhan jumlah penduduk kota Batam tahun 2019 berjumlah 1.112.583 jiwa dan tahun 2020 berjumlah 1.196.396 dan bertambah 83.813 jiwa berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Batam. Peningkatan jumlah penduduk juga berpengaruh pada jumlah kendaraan bermotor masyarakat Kota Batam sehingga sudah menjadi salah satu kebutuhan terpenting masyarakat Kota Batam.

Dari data Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Kepri mencatat bahwa jumlah kendaraan bermotor di Kota Batam periode tahun 2020 hingga tahun 2021.

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan di Kota Batam
Tahun 2020-2021 (Unit)

No	Jenis	2020	2021
1	Kendaraan Bermotor	136.188	167.330

(Sumber: Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah 2021)

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa jumlah kendaraan bermotor di Kota Batam mengalami kenaikan. Jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 24.919 unit kendaraan bermotor dari tahun sebelumnya, pada tahun 2021 jumlah kendaraan bermotor kembali mengalami peningkatan sebesar

31.142 unit di kota Batam. Jumlah kendaraan yang berkembang pesat menjadikan potensi pendapatan asli daerah menjadi mengalami peningkatan yang bersumber dari pajak kendaraan bermotor pada golongan anggaran otonomi daerah dari pajak daerah yang berkontribusi besar (Gustaviana 2020).

Inovasi dalam terobosan E-Samsat di ambil pemerintah provinsi kepulauan riau dalam kerja sama yang di berikan pemerintah Kota Batam, jasa raharja dan polresta barelang Kota Batam dalam Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia menyelenggarakan tim pembina samsat Kepulauan Riau berupa layanan jaringan elektronik pengesahan dan pembayaran tahunan *online* pajak kendaraan bermotor, penerimaan negara bukan pajak, pajak kendaraan motor, pengesahan surat tanda nomor kendaraan, sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan pada layanan aplikasi *online*. Ruang lingkup pelayanan E-Samsat Kepulauan Riau yang bisa diakses seluruh samsat di Kepulauan Riau. Sistem layanan ini hanya melayani pembayaran SWDKLLJ Tahunan Pajak Kendaraan Bermotor dan validasi PNPB STNK. Layanan E-Samsat ini bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan dapat di akses langsung oleh masyarakat. Dengan layanan ini, cukup membayar pajak kendaraan bermotor tahunan Provinsi Kepulauan Riau melalui Android yang memiliki akses internet, masyarakat dapat mengunduh aplikasi di *Playstore* (android) dan harus memastikan bahwa nama aplikasi itu masyarakat Download adalah aplikasi resmi cek pajak kendaraan dari Badan Pajak dan Retribusi Daerah. Provinsi Kepulauan Riau atau dikenal dengan E-Samsat Kepulauan Riau. Setelah aplikasi sudah di download dan di *install* di hp, langkah selanjutnya adalah melakukan registrasi di

aplikasi. Setelah berhasil mendaftar di aplikasi PKB, Anda akan menemukan menu untuk cek pajak kendaraan dan informasi kendaraan bermotor serta menu untuk melakukan pembayaran PKB. Dengan di terapkannya layanan E-Samsat ini di harapkan dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Penatausahaan Kendaraan Bermotor Terpadu Pasal 22 huruf (f) ayat 1 yakni peningkatan mutu pelayanan Samsat *Joint Office* di lakukan dengan membentuk sarana penunjang unit, salah satunya adalah E-Samsat.

Tabel 1.2. Jumlah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Batam melalui E-Samsat Kepri (dalam rupiah)

No.	Jenis Penerimaan	2020	2021
1	<i>E-Samsat</i>	8.866.949.300	5.674.977.838

(Sumber: BP2RD Provinsi Kepri, 2021)

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui penggunaan *E-Samsat* yang terlihat pada tabel diatas yaitu mengalami penurunan. Penerimaan *E-Samsat* di Kota Batam pada tahun 2020 sebesar Rp. 8.866.949.300 hingga tahun 2021 sebesar Rp. 5.674.977.838 mengalami penurunan sebesar Rp. 3.191.971.462 atau sama dengan 36%. Program Samsat berbasis elektronik ini adalah program yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dan menjalankan wajib pajak kendaraan bermotor serta

meningkatkan sumber penerimaan daerah dan sehubungan dengan berlakunya PPKM level 4 di Kota Batam (Tribun 2021).

Melihat penurunan jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor, Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (PPD) Samsat Batam Center melakukan operasi pengendalian pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. Selama tahun 2019, 23 operasi pengendalian pajak kendaraan bermotor dilakukan dengan membayar pajak di tempat dan hasil penerimaan pajak kendaraan sebesar 841 juta dan sebanyak 14 ribu kendaraan telah terjaring, jumlah tersebut melebihi target yang ditetapkan BP2RD yang adalah 1600 kendaraan. Hal ini membuktikan bahwa ada masyarakat yang tidak patuh membayar pajak (Tribun 2019).

E-Samsat yang diklaim bisa meningkatkan dapat mengubah masyarakat dalam melakukan pembayaran non tunai dan pendapatan pajak serta hal ini menguntungkan pajak tanpa perlu ke pajak dan menunggu antrian dalam membayar pajak kendaraan yang dipunyai oleh wajib pajak itu. Namun, antusiasme masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online masih dikatakan rendah yaitu hanya mencapai 1 persen karena ada beberapa faktornya adalah masih kurangnya pengetahuan masyarakat tentang teknologi suatu aplikasi dan masih banyak masyarakat yang memilih membayar pajak dengan datang ke kantor Samsat. dan menunggu dalam antrean untuk melakukan pembayaran tunai (Batam pos 2019).

Tabel 1.3. Jumlah Transaksi Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak
Kendaraan Bermotor di Kota Batam

No.	Jenis Pembayaran	2020	2021
1.	<i>E-Samsat</i>	7.389	4.689
2	Tunai + EDC	370.974	371.584

Sumber: (Badan Pendapatan Daerah 2021)

Tabel 1.3. menjelaskan bahwa wajib pajak yang melakukan transaksi pembayaran melalui E-Samsat lebih kecil daripada pembayaran secara tunai ataupun konvensional. Jumlah wajib pajak pada tahun 2020 yang melakukan pembayaran melalui E-Samsat hanya 7.389 wajib pajak perbedaan yang sangat signifikan sebanyak 363.585 setara dengan 98%. Pada tahun 2021 jumlah wajib pajak yang melalui E-Samsat hanya sebanyak 4.689 memiliki selisih jauh sebanyak 366.895 wajib pajak atau sama dengan 99%. Pada tahun 2021 wajib pajak yang melakukan pembayaran melalui E-Samsat mengalami penurunan dari tahun sebelumnya sebanyak 2.700 wajib pajak setara dengan 37% dan hal ini berbanding terbalik dengan wajib pajak yang melakukan pembayaran secara tunai yang mengalami kenaikan sebanyak 613 wajib pajak sama dengan 0,16%.

Sehubungan dengan berkembangnya era digitalisasi, Ditlantas Polda Kepri, BP2RD Kepri dan Jasa Raharja Kepri kembali memberikan peningkatan layanan dan lebih mempermudah masyarakat serta memperluas dengan pihak KB Bukopin serta dapat juga diakses melalui E-Channel BRK, BNI, BJB, Bukalapak, dan Indomaret. Layanan digital diselenggarakan oleh tim pembina Samsat ini

khususnya di masa pandemi solusi yang luar biasa dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dan SWDKLLJ tanpa harus keluar rumah (Tribun 2021).

Dari data diatas terdapat beberapa masalah yang menarik perhatian penulis untuk mengetahui tentang seberapa efektif E-Samsat bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan di Kota Batam. Hal ini merupakan suatu tantangan bagi aparaturnya Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) untuk menjalankan program E-Samsat ini secara efektif. Berdasarkan uraian yang telah di kemukakan diatas maka peneliti tertarik mengambil judul penelitian “**Efektivitas E-Samsat Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam**”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan oleh penulis, maka di identifikasikan permasalahan sebagai berikut:

1. Penerimaan pajak kendaraan menurun
2. Banyaknya wajib pajak yang tidak taat membayar pajak kendaraan
3. Minimnya antusias masyarakat

1.3. Batasan Masalah

Dalam upaya melakukan penelitian agar tidak meluas dan keluar dari konteks permasalahan yang di sampaikan oleh penulis. Penelitian ini dibatasi pada masa yang berfokus pada Efektivitas E-Samsat Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas E-Samsat terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Batam?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi efektivitas E-Samsat terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisis efektivitas E-Samsat terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
2. Untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi efektivitas E-Samsat terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara akademis
 - a. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman, literatur, dan kinerja dari pemerintah kota Batam dalam mengatasi pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
 - b. Pengembangan ilmu administrasi publik khususnya manajemen pelayanan publik dan *E-Government*.
2. Secara praktis
 - a. Untuk Pemerintah

Penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pemerintah kota Batam dan pihak-pihak yang bersangkutan guna mengambil langkah yang tepat dalam

meningkatkan efektivitas *E-Samsat* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

b. Untuk Masyarakat

Penelitian ini mampu memberikan informasi tentang *E-Samsat* yang merupakan terobosan baru dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

c. Universitas Putera Batam

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi dan acuan bagi mahasiswa yang memiliki kepentingan dan minat yang sama pada efektivitas *E-Samsat* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.



Universitas Putera Batam

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas secara umum dilihat dalam tingkat pencapaian tujuan operasional dan operatif. Dasarnya tingkat pencapaian pada sasaran organisasi yang sudah ditetapkan yang merupakan efektivitas. Efektivitas merupakan pekerjaan yang seberapa baik yang dilakukan, menghasilkan keluaran yang sudah ditetapkan oleh seseorang. Artinya, jika pekerjaan yang dilakukan sesuai yang ditentukan bisa dikatakan efektif dengan tidak melihat tenaga, waktu, dan lain-lain. Organisasi yang berhasil secara umum dalam ukuran efektivitas, pendapat ada yang berbeda dalam penggunaannya dalam kalangan praktisi maupun akademis.

Menurut Steers, tujuan organisasi dikaitkan dengan efektivitas yaitu laba pada aspek yang penting dalam proses yang menyeluruh pada aspek terpenting merupakan sumber daya manusia. Efektivitas organisasi, perilaku manusia dan sumber daya manusia yang menjadi fokus primer yang seharusnya muncul beserta peningkatan efektivitas pada usaha-usaha yang dimulai di tempat kerja dengan perilaku manusia di teliti. (Sutrisno 2018).

Siagian berpendapat bahwa efektivitas adalah penggunaan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditentukan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa yang dilakukan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dalam arti tercapai atau tidaknya tujuan

yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati target berarti semakin tinggi efektivitasnya.

Ketika seseorang berbicara tentang efektifitas sebagai orientasi kerja yang menjadi sorotan perhatian adalah mencapai berbagai sasaran yang telah di tentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang digunakan harus ditentukan sebelumnya dan dengan memanfaatkan sumber-sumber itulah maka hasil-hasil tertentu harus dicapai dalam waktu yang telah di tetapkan (Siagian, 2011:24).

Organisasi selalu melibatkan beberapa orang dan mereka berinteraksi satu sama lain dengan insentif. Interaksi ini dapat diatur atau digambarkan dalam suatu struktur dalam membantu mencapai tujuan bersama. Namun, setiap orang dalam organisasi memiliki tujuan individu. Dengan keikutsertaannya dalam organisasi, ia berharap organisasi akan membantunya mencapai tujuannya selain tujuan kelompok.

Keberhasilan organisasi umumnya diukur dalam konsep efektivitas, yang dimaksud dengan efektivitas, terdapat perbedaan pendapat di antara yang menggunakannya, baik di kalangan akademisi maupun di kalangan praktisi. Dalam suatu perusahaan, dalam rangka melaksanakan pekerjaan untuk mencapai prestasi tidak hanya sekelompok orang yang terlibat, tetapi juga peralatan, antara lain mesin, cara kerja, waktu, bahan, yang umumnya di sebut sebagai sumber. Setiap organisasi menginginkan pelaksanaan pekerjaan dan penggunaan sumber daya tersebut benar-benar efisien. Untuk itu perlu adanya pengaturan, arahan, dan

pemanfaatan. Usaha untuk mengatur dan mengarahkan sumber daya tersebut, baik manusia maupun peralatannya disebut manajemen.

Suatu organisasi di nilai mencapai efektivitas yang tinggi, apabila terbebas dari berbagai karakteristik ketidakefektifan. Keuntungan dari model dasar ini ialah menyediakan panduan praktis bagi manajer untuk aktivitas diagnostik dan pengembangan. Model ketidakefektifan paling cocok ketika kriteria efektivitas tidak dapat diidentifikasi atau tidak dapat disepakati bersama dan ketika ada kebutuhan untuk mengembangkan strategi pengembangan organisasi secara sistematis.

Mengenai efektivitas organisasi didasarkan pada teori sistem dan dimensi waktu. Berdasarkan teori sistem bahwa efektivitas organisasi harus dapat menggambarkan seluruh siklus input dan siklus output proses dan juga harus mampu menggambarkan hubungan timbal balik yang harmonis antara organisasi dengan lingkungan luas. Sedangkan berdasarkan teori dimensi waktu bahwa organisasi diartikan sebagai suatu elemen dari sistem yang lebih besar (lingkungan) dengan melalui berbagai waktu dalam mengambil sumber daya, terus memprosesnya dan akhirnya menjadi barang jadi yang akan dikembalikan kepada lingkungannya.

Efektivitas organisasi mencakup baik individu maupun kelompok. Efektivitas individu menekankan pada pekerjaan karyawan atau anggota organisasi tertentu. Tugas yang akan dilakukan biasanya di definisikan sebagai bagian dari pekerjaan atau posisi dalam organisasi. Efektivitas kerja diketahui

melalui prestasi kerja. Efektivitas kelompok adalah jumlah kontribusi semua anggotanya. Dalam beberapa kasus, efektivitas kelompok lebih besar daripada jumlah kontribusi masing-masing individu.

Efektivitas juga tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena kedua kata ini memiliki pengertian yang berbeda, meskipun efisiensi sangat erat kaitannya dengan efektivitas. Efisiensi ditinjau melalui perbandingan antara biaya dan hasil, dengan kata lain efisiensi menjadi tolak ukur dalam menghemat waktu dan biaya dalam melaksanakan suatu pekerjaan, dan efektivitas berhubungan langsung dengan pencapaian tujuan, dengan kata lain efektivitas menjadi tolak ukur dalam keberhasilan. dari tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.2 Efektivitas Organisasi

Indikator dalam model efektivitas organisasi multivariat yang dilakukan bersama-sama dalam organisasi yang berhasil di tentukan. Biasanya model ini lebih memperhitungkan keseimbangan dan lebih menyeluruh pada variabel efektivitas. Konsep efektivitas dapat di ukur dari keberhasilan organisasi dan terdaot perbedaan pada tolak ukur efektivitas dalam kalangan praktisi dan kalangan akademis, sehingga menjadikan ukuran yang banyak dalam perbedaan efektivitas.

Steers mengemukakan bahwa efektivitas yang utama ialah laba dibandingkan aspek proses yang menyeluruh ialah sumber daya manusia (SDM). Efektifitas organisasi dalam keberhasilannya mulai dari meneliti perilaku tempat kerja sebab yang jadi fokus perilaku manusia dalam keberhasilan yaitu sumber daya manusia, dan perilaku pada usaha-usaha. Fokus dalam konsep bekerja secara

kelompok menjadi mudah dibandingkan secara individu. Ada tiga hal di sebut rancangan dimensi ganda dalam efektivitas organisasi sebagai berikut:

1. Tujuan yang optimal.
2. Sistem yang perspektif.
3. Perilaku manusia dalam organisasi yang tersusun.

Robbins mengemukakan pendapat lain terkait hal yang membuat suatu organisasi dikatakan efektif yakni memiliki struktur organisasi yang tepat (Sutrisno, 2018:93–96).

2.1.3 Model – Model Efektivitas Organisasi

Perspektif efektivitas organisasi menurut Campbell, Dubin, dan Steers terdapat ketidakpuasan terhadap dua pendekatan efektivitas yang dominan, yaitu model tujuan dan model sistem. Model-model lain yang telah di kembangkan atas dasar ilmu-ilmu lain juga dilakukan oleh Cameron dan Whetten, yaitu:

1. Model Tujuan

Model tujuan pada dasarnya efektivitas organisasi harus di nilai dalam bentuk pencapaian hasil akhir bukan cara atau prosesnya.

2. Model Sumber Daya Sistem

Model ini lebih menitikberatkan perspektif organisasi sebagai struktur sosial yang saling ketergantungan antara organisasi dan lingkungannya. Berhasilnya sebuah organisasi dalam sebuah kompetisi selama beberapa periode dikatakan sebagai efektivitas organisasi. Model ini lebih mengutamakan akuisisi sumber daya dalam kriteria penilaian efektivitas.

3. *Multiple Constituency Models*

Model ini memperluas mengenai kriteria penilaian terhadap sebuah efektivitas berdasarkan *stakeholder* yang berbeda terhadap kinerja organisasi. Terdapat empat model distribusi ini, yakni:

- a. Relativistik, memandang efektivitas bukan sebagai pernyataan tunggal mengenai kinerja organisasi.
- b. Kekuasaan, organisasi efektif apabila dapat memuaskan permintaan para anggota koalisi dominan dan yang paling berkuasa agar dapat menjamin kelangsungan hidup organisasi.
- c. Keadilan sosial, efektifnya sebuah organisasi dinilai dari berhasilnya meminimalisir kekecewaan anggota terhadap konsekuensi yang di akibatkan atas partisipasi mereka dalam organisasi.
- d. *Multiple constituency*, mengutamakan kepuasan dari berbagai kalangan yang terkait dengan organisasi sebagai prioritas utama.

4. *The Competing Values Model*

Model ini didasarkan pada fokus organisasional, struktur organisasional, dan hubungan prasarana sertahasil akhir organisasional.

5. Model Proses Internal

Model proses internal mengutamakan pada kepercayaan bahwa individu harus mempunyai kesempatan yang sama untuk mengaktualisasikan diri, mempertahankan integritas, dan keunikan mereka dalam susunan organisasi tersebut.

6. Model Legitimasi

Organisasi berupaya untuk mendapatkan legitimasi dari publik eksternal untuk memperpanjang kelangsungan hidup organisasi dan terhindar sebagai korban dalam seleksi lingkungan, perspektif ini mengutamakan melakukan kerja yang benar daripada melakukan pekerjaan secara benar. Model ini lebih cocok untuk menganalisis efektivitas organisasi makro.

7. Model ketidakefektifan

Memfokuskan pada faktor-faktor yang menghambat berhasilnya kinerja organisasi bukan faktor yang telah memberi keberhasilan. Keuntungan pada model ini memberikan kepada manajer pedoman-pedoman praktis bagi kegiatan perencanaan dan pengembangan (Sutrisno, 2018:107–111).

2.1.4 Indikator Efektivitas

Konsep efektifitas dapat diukur dari keberhasilan organisasi yang dikemukakan oleh Steers yang umumnya efektivitas hanya dikaitkan bersama tujuan organisasi yakni laba yang tidak melihat aspek yang penting dari seluruh proses yakni sumber daya manusianya (Sutrisno, 2018:106–107).

Hal-hal yang perlu diperhatikan agar dapat mencapai efektivitas organisasi, baik untuk jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria yang menjadi ukuran efektivitas organisasi, yaitu sebagai berikut:

Kriteria yang menjadi ukuran efektifitas antara lain:

1. Produksi, produksi jasa maupun barang yang menggambarkan kemampuan organisasi dalam memproduksi jasa ataupun barang yang

sesuai pada lingkungannya. Ukuran produksi dapat berupa sasaran dan tujuan, pelayanan yang dijangkau, dan lainnya.

2. Efisiensi, hubungan secara langsung dengan keluaran yang dikonsumsi pelanggan. Supaya organisasi dapat memperhatikan efisiensi. Efisiensi juga diartikan perbandingan antara masukan dan keluaran, yang melibatkan efisiensi ialah ukuran dalam mencapai tujuan yang maksimal dengan meminimalisir biaya, waktu dan tenaga.
3. Kepuasan yaitu tujuan yang dicapai secara maksimal yang disesuaikan dengan usaha pada organisasi, maka diperlukan pengembangan kemampuan dan kemampuan adaptasi seperti karyawan diberikan pelatihan.

2.1.5 Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Efektivitas program layanan berfokus pada hasil suatu rencana atau kegiatan, dan jika produk yang dihasilkan dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan maka hasilnya akan dianggap efektif. Selain itu efektivitas program dapat diukur dengan membandingkan antara tujuan dan hasil dari program serta partisipasi masyarakat, karena pengguna program dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengukur kinerja ataupun efektivitas program.

Berdasarkan pengertian efektivitas yang telah diuraikan, ada empat kelompok variabel yang berpengaruh terhadap efektivitas organisasi, ialah (Sutrisno, 2018, hal. 90-92) :

- 1) Karakteristik organisasi yakni struktur dan teknologi.

Teknologi dan struktur bisa mempengaruhi segi-segi beberapa saja dari efektivitas dengan bermacam cara. Struktur merupakan pengelompokan orang-orang dalam pekerjaan yang di selesaikan untuk tujuan yang tercapai, teknologi dapat digunakan untuk ubah input ke output dan jadi sasaran penunjang. Pemanfaatan dan penggunaan itu dalam pekerjaan yang canggih maupun semakin baik bisa mempengaruhi efektivitas dalam peningkatan produktivitas.

2) Karakteristik lingkungan yakni lingkungan eksternal dan internal

Lingkungan eksternal dan internal bisa mempengaruhi efektifitas. Kemampuan organisasi dan kondisi lingkungan seharusnya di pahami organisasi dengan interaksi yang erat dan saling untung. Ukuran karakteristik ini yakni sarana prasarana, perubahan lingkungan, pemangku kepentingan, sosialisasi, dan lain-lain.

3) Karakteristik karyawan yakni keterikatan pada organisasi dan prestasi kerja.

Faktor terpenting pada anggota-anggota organisasi yang kenyataannya sebab tingkah laku mereka pada waktu panjang terhadap efektivitas akan menghambat atau memperlancar pencapaian tujuan organisasi, hubungan yang bekerjasama antar pegawai di ukuran pada hal karakteristik, upaya peningkatan kemampuan pegawai.

4) Kebijakan dan praktek manajemen

Kebijakan yang mudah di pahami ialah kebijakan yang tepat sehingga dapat dilaksanakan ke dalam tujuan yang sudah di tetapkan maka peran penting di praktek manajemen dalam memutuskan yang dilakukan dan menentukan pelaksanaannya pada orang-orang. Mekanisme ini yakni pencarian sumber daya yang efisien, kepemimpinan, inovasi, proses komunikasi, tujuan strategis, dan adaptasi.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan diambil dari istilah “layan”, artinya membantu orang lain berbagai hal yang mempunyai sifat melayani. Umumnya ada pada setiap masyarakat yang butuh layanan dalam bentuk jenis tertentu. Oleh sebab itu pelayanan ada kaitan pada kegiatan yang di lakukan masyarakat. Kegiatan yang menghasilkan jasa dari barang dan berkaitan dengan pelanggan yang merasa puas. Kata publik berasal dari bahasa inggris yaitu “*public*” artinya umum, negara, masyarakat, ramai, dan banyak orang. Pelayanan publik dapat dikatakan dengan pelayanan manusia yang mempunyai kebutuhan yang penting di organisasi maupun badan umum individu dalam prosedur dan aturan yang sudah ada.

Salah satu tugas terpenting pemerintah ialah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Peningkatan dukungan masyarakat kepada pemerintah adalah kunci keberhasilan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena merupakan area dimana pemerintah dan masyarakat berinteraksi. Masyarakat yang selalu menginginkan pelayanan publik yang menciptakan inovasi terbaru dari pemerintah dan berkualitas.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai pada peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Mulyadi, pelayanan publik adalah suatu bentuk pemberian pelayanan (melayani) macam-macam kepentingan publik sesuai pada peraturan Perundang-Undang yang berlaku dan prosedur yang telah di tetapkan (Ristiani 2020). Terdapat empat unsur penting proses pelayanan publik yakni penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, kepuasan pelanggan (Muhammad Fitri Rahmadana 2020).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik, adapun prinsip yang harus diterapkan agar mendapatkan pelayanan yang berkualitas antara lain (Mukarom 2015):

- 1) Prosedur yang sederhana dalam pelayanan dan tidak berbelit-belit.
- 2) Kejelasan.
- 3) termasuk persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- 4) Kepastian waktu; terlaksananya pelayanan secara tepat waktu.
- 5) Akurasi; pelayanan publik yang di terima akurat.
- 6) Keamanan; dalam pengeimplementasian pelayanan harus mendapat kepastian hukum.
- 7) Tanggung Jawab Aparatur Birokrasi yang menjalankan pelayanan publik bertanggung jawab dalam pengimplementasian pelayanan.
- 8) Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana dan prasarana yang memadai
- 9) Kemudahan akses; dapat diakses oleh masyarakat diberbagai tempat.
- 10) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; aparaturn menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun).
- 11) Kenyamanan; lingkungan tempat pelayanan harus bersih dan rapi.

2.3 Samsat

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 mengenai Penyelenggaraan Penatausahaan Kendaraan Bermotor Terpadu Pasal 1 angka 1 dan 3 menjelaskan Samsat adalah kegiatan penyelenggaraan pendaftaran dan identifikasi kendaraan bermotor, kendaraan, pembayaran pajak kendaraan bermotor, biaya transfer kendaraan bermotor, pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas, dan angkutan jalan secara terpadu dan terkoordinasi di kantor dengan Samsat. Kantor bersama samsat merupakan wadah bagi kepolisian negara Indonesia yang membidangi lalu lintas, satuan kerja pengelola keuangan

daerah yang melaksanakan pembayaran pajak provinsi, dan badan usaha dalam kegiatan samsat. Tata cara pelayanan Samsat terpadu melalui beberapa tahapan, yaitu:

- 1) Pendaftaran.
- 2) Penerbitan Surat Ketetapan Kewajiban Pembayaran (SKKP)
- 3) Penerimaan pembayaran.
- 4) Pencetakan dan pengesahan.
- 5) Penghimpunan dan penggabungan serta penyerahan.
- 6) Pengarsipan.

2.4 Samsat Online (E-Samsat)

Bentuk pelayanan online yang disebut samsat *online* oleh tim pembina samsat *online* dalam Peraturan Perundangan Republik Indonesia, samsat *online* mempunyai peran untuk pengesahan pajak kendaraan bermotor dan pembayaran secara *online* beserta surat tanda nomor kendaraan tahunan, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan. semua itu dilakukan melalui aplikasi di unduh di playstore pada layanan berbasis *website* maupun *online* yaitu e-samsat yang akan bekerjasama dengan pihak bank dalam penggunaannya (Portal Informasi Indonesia 2020).

Terwujudnya Samsat *online* merupakan tujuan pelayanan yang dilakukan oleh pihak terkait dalam memberikan bentuk kemudahan terhadap masyarakat oleh karena itu Samsat *online* ini berbasis *self service* yang mengutamakan fungsi

keamanan, integrasi, dan otomatis. Selain itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kantor bersama Samsat di selenggarakan dengan adanya unit pembantu, yakni e-Samsat dan sesuai dengan kemajuan teknologi serta harapan masyarakat.

2.5 Pajak

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang secara badan dan pribadi yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1 untuk keperluan negara dan tidak ada imbalan secara langsung dalam mencapai kemakmuran rakyat.

Dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dalam pengertian Undang-Undang tersebut, ada beberapa bagian yang perlu diperhatikan :

- 1) Pajak merupakan iuran wajib bagi seluruh warga negara, dengan kata lain setiap warga negara wajib membayar pajak disebut wajib pajak. Wajib pajak yang dimaksud adalah seseorang yang telah memenuhi syarat subjektif dan objektif. Syarat subyektif adalah wajib pajak harus memenuhi semua syarat untuk menjadi subjek pajak, sedangkan syarat objektif adalah wajib pajak yang telah menjadi subjek pajak memiliki penghasilan, penjelasan lebih lanjut terdapat dalam UU PPh yaitu pasal 2 sampai dengan pasal 5.
- 2) Pajak bersifat memaksa, semua warga negara yang telah memenuhi syarat subyektif dan obyektif sesuai dengan peraturan yang berlaku

diwajibkan oleh undang-undang untuk membayar pajak, jika wajib pajak tidak memenuhi aturan dalam membayar pajak, wajib pajak akan dihukum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Pajak tidak memberi imbalan secara langsung, wajib pajak yang taat membayar pajak tidak akan langsung merasakan manfaat untuk pribadi wajib pajak, namun hal lain menunjukkan bahwa pajak yang dibayarkan untuk negara akan digunakan untuk kemakmuran rakyat.

2.6 Pajak Kendaraan Bermotor

Kendaraan bermotor adalah golongan tingkat satu pada pajak daerah yang pembayarannya akan berlaku dalam waktu satu tahun dan awal registrasi dari pendaftaran kepemilikan kendaraan itu (Nadya et al. 2017).

Retribusi daerah dan pajak daerah, kepemilikan dan/atau penguasa kendaraan bermotor di pajak kendaraan bermotor, sedangkan kendaraan bermotor adalah kendaraan roda dua yang ada di darat berdasarkan Undang-Undang 28 tahun 2009. Tarif kendaraan bermotor yaitu perkalian dari nilai jual kendaraan bermotor dengan bobot penggunaan kendaraan bermotor dan 10 persen dari penerimaan pajak kendaraan yang akan di alokasikan dalam pemeliharaan jalan, pembangunan, serta sarana transportasi dan tingkat modal. Berdasarkan pasal tiga sampai pasal delapan dalam sistem pemungutan pajak, Tujuan tarif pajak supaya terkendalikan dalam pertumbuhan kendaraan motor dan laju lalu lintas yang berakibat kemacetan.

2.7 Kepatuhan Wajib Pajak

Patuh Terhadap pajak adalah kondisi wajib pajak untuk menjalankan kewajiban dan hak perpajakan. Faktor penting mematuhi wajib pajak pada sistem pajak. Wajib pajak yang memiliki alasan ketidakpatuhan sebagai berikut (Parulian 2015):

- 1) Sistem pajak yang adil
- 2) Adanya norma moral dan sosial.
- 3) Adanya sanksi legal.
- 4) Perilaku tidak patuh.
- 5) Refiligitas.

2.2. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Ayu Mas Rosita Dewi dan Kadek Wulandari Laksmi P yang berjudul Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini dipublikasikan oleh Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis, Volume 4, Nomor 1, Tahun 2019. Penelitian ini menggunakan

penelitian deskriptif dengan metode analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan penerapan e-Samsat dan pajak progresif serta kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar (Dewi dan P 2019).

2. Penelitian yang dilakukan oleh Winda Ratnasari yang berjudul Studi Deskriptif tentang Efektivitas Program Layanan Go Sigap di Kepolisian Resort (POLRES) Gresik. Penelitian ini dipublikasikan oleh Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 6, Nomor 3, Tahun 2018. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan metode analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pelayanan Go Sigap di Polres Gresik kurang efektif. Ini karena target program tidak tercapai, masih banyak pengguna yang melapor berasal dari luar daerah. Sosialisasi tidak dijadwalkan oleh Polres Gresik. Proses pelayanan yang diberikan aparat kepolisian kepada pengguna program masih lambat. Monitoring program tidak dilakukan secara rutin. Selain itu, efektivitas program pelayanan GO SIGAP Polres Gresik dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain faktor teknologi dan faktor lingkungan dibagi menjadi dua yaitu lingkungan fisik faktor dan lingkungan sosial budaya (Ratnasari 2017).
3. Penelitian yang dilakukan oleh Al Putri Abral yang berjudul Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan. Penelitian ini dipublikasikan oleh JOM FISIP,

Volume 4, Nomor 2, Tahun 2017. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan metode analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses implementasi e-samsat belum efektif dan menemukan perbedaan dengan tahun sebelumnya. Pada tahun 2016, dari segi waktu bisa dikatakan cepat namun dari segi ketepatan dan penyedia layanan gaya tidak berubah dari tahun sebelumnya. Tidak adanya pengawasan serta tidak semua petugas menerapkan senyum, sapa, dan salam (Abral 2017).

4. Penelitian yang dilakukan oleh Santy Nurina Aprillia, Andi Fefta Wijaya, dan Suryadi yang berjudul Efektivitas Website Sebagai Media E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). Penelitian ini dipublikasikan oleh Universitas Brawijaya dalam Wacana: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, Volume 17, Nomor 2, Tahun 2014. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Website* pemerintah Kabupaten Jombang telah efektif sebagai media penyampaian informasi namun sebagai media layanan elektronik (*e-service*) belum efektif dengan faktor pendukung semakin berkembangnya teknologi informasi sehingga telah mudah untuk di akses, dengan faktor penghambat masyarakat dengan pendidikan yang rendah dan rentan usia tidak dapat menggunakan media elektronik , serta tidak terdapat interaksi dua arah antara pemerintah dengan masyarakatnya dan tidak menggunakan

website sebagai media *e-service* (Aprilia, Wijaya, dan Suryadi 2014).

5. Penelitian yang dilakukan oleh Abdul Rahman Harahap yang berjudul Efektivitas Pemanfaatan Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Langkat, Sumatera Utara. Penelitian ini dipublikasikan dalam Jurnal Penelitian Komunikasi dan Pembangunan, Volume 17, Nomor 1, Tahun 2016. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan pemanfaatan layanan Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Langkat telah cukup efektif dikarenakan terciptanya kordinasi yang baik antara pihak-pihak terkait, namun terdapat juga beberapa kendala yakni pengetahuan masyarakat terhadap pemanfaatan MPLIK masih dalam kategori rendah dan pihak humas masih kurang dalam memaksimalkan layanan mobile tersebut (Harahap 2018).
6. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ali, M. Awaluddin, dan Abdul Salam yang berjudul Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram. Penelitian ini dipublikasikan oleh FISIP UM Mataram dalam Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Volume 7, Nomor 1, Tahun 2019. Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan digital program samsat keliling di Kota Mataram telah efektif dilihat dari banyaknya masyarakat yang telah membayar PKB pada samsat keliling yang telah tersebar di beberapa tempat yang telah ditentukan. Faktor yang mendukung program ini dilihat dari sarana (komputer) yang telah

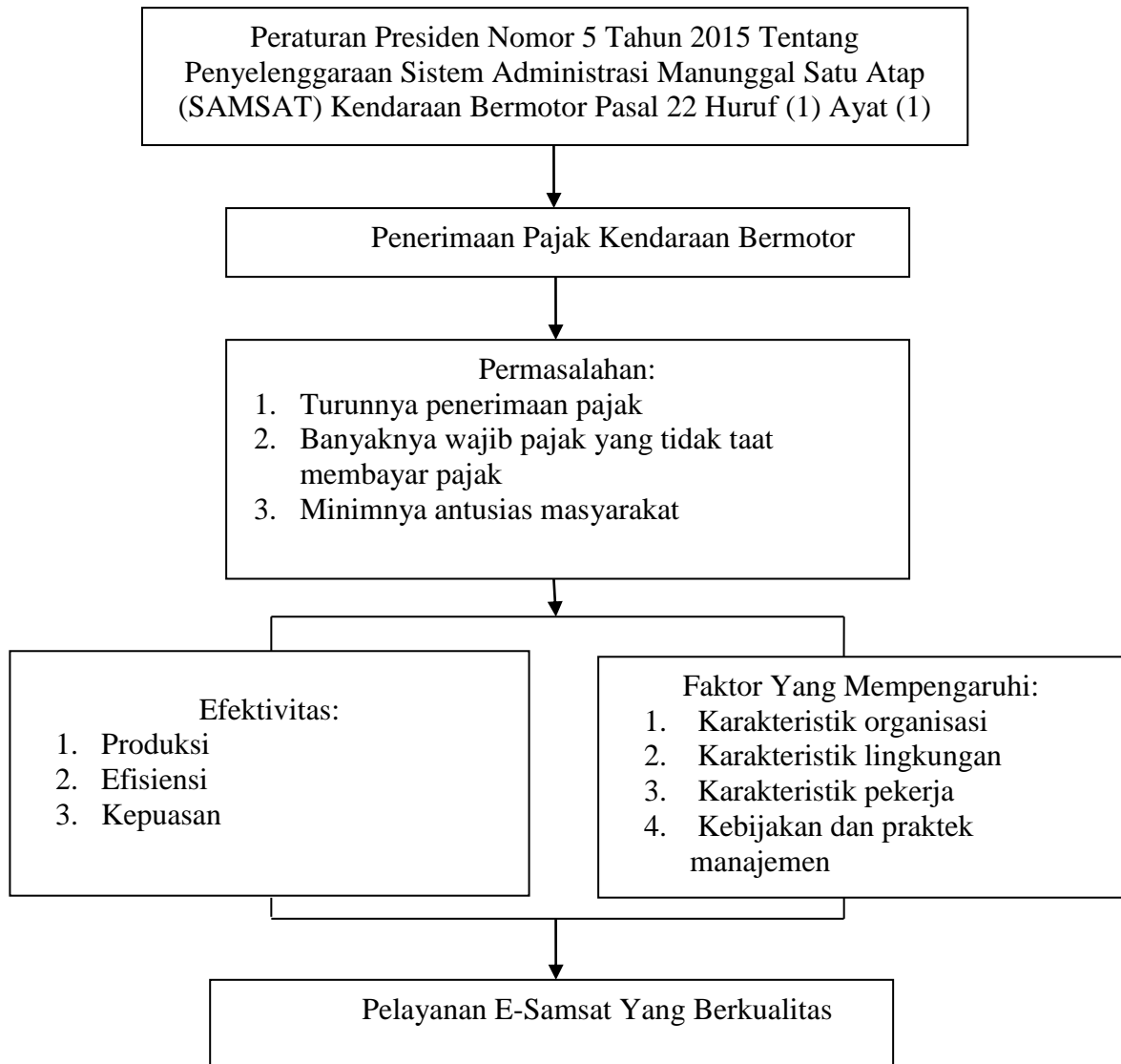
disediakan serta pegawai yang melayani dari beberapa mobil samsat keliling tersebut, namun yang menjadi faktor penghambat dari adanya program ini yakni jaringan yang sering eror dan menjadi pemicu adanya calo (Ali, Awaluddin, dan Salam 2019).

7. Penelitian yang dilakukan oleh Fristiza Dwi Tami dan Nora Eka Putri yang berjudul Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang. Penelitian ini dipublikasikan Jurnal Spirit Publik, Volume 14, Nomor 1, Tahun 2019. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini program e-kelurahan yang diterapkan telah berjalan baik ditandai dengan mempermudah masyarakat untuk pengurusan surat oleh pihak kelurahan akan tetapi belum efektif disebabkan adanya indikator yang tidak tercapai, yakni minimnya tingkat kepuasan atas inovasi program tersebut dan menurunnya angka masyarakat yang menggunakan program tersebut (Tami dan Putri 2019).
8. Penelitian yang dilakukan oleh Timbul Dompok dan Riko Riyanda yang berjudul Analisis Efektivitas Kebijakan dan Program Badan Pengendalian Dampak Lingkungan Daerah (Bapeldalda) Kota Batam Terhadap Peningkatan Persentase Pelaksanaan Amdal. Penelitian ini dipublikasikan dalam Jurnal Niara, Volume 11, Nomor 1, Juni 2018. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini program Bapeldalda mengalami fluktuasi dokumen dan untuk efektivitas AMDAL di Kota Batam yang berskala besar telah

efektif dalam pelaksanaannya namun untuk kawasan pantai masih belum efektif ditandai dengan kurangnya kesadaran dan perilaku pengelola yang tidak bertanggung jawab (Dompak dan Riyanda 2018).

9. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Deli Mustafa, Umi Farida, Yusriadi Yusriadi yang berjudul *The Effectiveness Of Public Services Through E-Government In Makassar City* atau diartikan Efektivitas Pelayanan Publik Melalui *E-Government* di Kota Makassar. Penelitian ini dimuat dalam *International Journal of Scientific & Technology Research*, Volume 9, Nomor 01, Tahun 2020, ISSN 2277-8616 dan metode yang digunakan deskriptif. Hasil dari penelitian ini bahwa efektivitas pelayanan publik melalui teknologi *E-Government* di Kota Makassar sudah cukup baik. Adapun hal yang menjadi penunjang terlaksana dengan baik yakni pemerintah Kota Makassar telah menunjukkan komitmen dan perhatian yang signifikan terhadap warganya melalui layanan publik yang mudah dijangkau, populasi pelayanan, kesehatan, perizinan, dan lainnya dapat diakses secara memadai (Mustafa, Farida, dan Yusriadi 2020).

2.3. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran
(Sumber: Data Peneliti, 2022)



Universitas Putera Batam

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini di pilih karena penyajian data secara sistematis, faktual, dan akurat terkait fakta-fakta yang ada di lapangan. Pendekatan deskriptif kualitatif merupakan salah satu metode guna mendapatkan kebenaran termasuk kategori penelitian ilmiah yang dibangun atas dasar teori-teori yang berkembang dan tekontrol atas dasar empirik (Sugiono, 2019:18). Penelitian ini menggambarkan bagaimana Efektivitas E-Samsat Online Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan di Kota Batam.

3.2 Fokus Penelitian

Menurut Spradly dalam (Sugiono, 2014:208) fokus penelitian adalah domain tunggal atau beberapa domain yang terikat dari situasi sosial. Dalam penelitian kualitatif, menentukan fokus dalam proposal berdasarkan informasi terbaru yang ada dilapangan. Jika penelitian tidak dibatasi maka data yang didapat dilapangan melebihi dari tujuan awal peneliti. Selain itu fokus penelitian juga berfungsi sebagai pedoman sebuah penelitian sehingga penelitian tersebut sesuai dengan tujuan awal penelitian.

Fokus penelitian ini akan mengkaji mengenai Efektivitas E-Samsat *Online* Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan di Kota Batam.

3.3 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu (Sugiyono, 2019:296) :

1. Data primer

Beragam informasi dan keterangan yang diperoleh langsung dari sumbernya, yaitu pihak-pihak yang dijadikan informan penelitian. Dalam penelitian ini informan di pilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Berikut merupakan kriteria narasumber atau informan yang di pilih dalam penelitian ini :

- a. Informan benar-benar mengetahui permasalahan dan terlibat langsung dengan kegiatan yang menjadi target penelitian ini dan biasanya ditandai oleh kemampuan menyampaikan informasi secara spontan atau di luar kepala ketika menjawab suatu pertanyaan.
- b. Informan masih berperan aktif dalam lingkungan kegiatan yang menjadi target penelitian.
- c. Informan mempunyai integritas dan punya banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.

Berdasarkan kriteria-kriteria tersebut diatas maka di tetapkanlah informan penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Anjar Wijaya, SH., MH.	Kepala Bidang Pendapatan BAPENDA Provinsi Kepri
2	Sarah Adharaisa	Sekretaris Bidang Pendapatan Provinsi Kepri
3	Febriend Roni Sianipar	Staff Bidang Pengembangan Pendapatan BAPENDA Provinsi Kepri
4	Ibu Yepi Mariana	Masyarakat Wajib Pajak
5	Ibu Riyanti	Masyarakat Wajib Pajak
6	Andreviko	Masyarakat Wajib Pajak
7	Bapak Parisman	Masyarakat Wajib Pajak

(Sumber: Peneliti, 2022)

2. Data sekunder

Sumber data sekunder yang diperoleh dapat berupa dokumen (arsip), yaitu buku, jurnal, Peraturan Perundang-Undangan dan sumber kearsipan lainnya yang berkaitan dengan formulasi Peraturan Daerah dan juga data lainnya yang relevan dengan kebutuhan dan tujuan penelitian.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Ada dua macam teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Wawancara mendalam, merupakan pertemuan langsung antara peneliti dan informan di dalam wawancara yang di laksanakan. Dalam penelitian ini peneliti mengadakan wawancara langsung dengan informan dari Bapenda Provinsi Kepulauan Riau serta dari pihak luar yang terkait

dengan penelitian ini. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

2. Observasi, aktivitas pengamatan secara langsung dan sistematis atas fenomena yang akan diteliti. Observasi penulis dilakukan dengan mendatangi langsung Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kepri serta masyarakat yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Dokumentasi, adalah arsip data yang sudah ada. Dokumen tersebut adalah sumber data peneliti dalam bentuk tulisan, gambar, laporan, buku, serta penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai referensi tambahan untuk penelitian.

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data menurut Nasution dalam (Sugiono 2019:321) menyatakan analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih fokus selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Miles and Huberman mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisis data ini meliputi:

1. Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian setiap peneliti akan diarahkan pada tujuan yang akan dicapai, dengan begitu data

yang telah direduksi akan memperoleh hasil yang lebih jelas, dan memudahkan peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dapat disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan flowchart. Dalam penelitian ini penyajian data bersifat naratif yang di peroleh peneliti berkaitan dengan Efektivitas *E-Samsat* Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam.

3. *Verification* (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah penemuan yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih samar sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa keterkaitan sebab-akibat interaktif, teori dan hipotesis.

3.6 Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, untuk menjamin derajat kepercayaan atau kebenaran, maka peneliti memakai uji keabsahan data sebagai berikut(Sugiono 2014:327)

1. Uji Kredibilitas, kepercayaan pada data hasil penelitian antara lain dilakukan dengan pengamatan yang berkelanjutan, peningkatan ketekunan penelitian, triangulasi, diskusi, analisis kasus negatif serta *membercheck*.
2. Uji Transferability, perlu memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat di percaya sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat digunakan pengaplikasiannya di lapangan.

3. Uji dependability, melaksanakan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.
4. Uji confirmability, hasil penelitian sudah disepakati banyak orang sehingga penelitian dianggap objektif. Pengujian ini merupakan hasil penelitian yang berhubungan dengan proses yang dilakukan.

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dilakukan pada penelitian yang pertama ialah Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kepri wilayah Kota Batam beralamat di Jalan Engku Putri No.8 Teluk Tering, Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau.

2. Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret sampai dengan bulan Juli 2022. Jadwal untuk penelitian ini adalah sebagai berikut

No	Kegiatan	Bulan																				
		Maret 2022			April 2022			Mei 2022			Juni 2022			Juli 2022								
1	Studi Pustaka	■	■	■																		
2	Penyusunan Proposal			■	■	■																
3	Pengumpulan Data			■	■	■	■															
4	Pengolahan Data					■	■	■	■													
5	Analisa Hasil Penelitian								■	■	■											
6	Penyusunan Laporan											■	■	■								
7	Penyerahan Laporan																■	■	■	■		
8	Sidang Hasil																				■	■

Tabel 3.3 Waktu Penelitian



Universitas Putera Batam