



**OPTIMALISASI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
MENGUNAKAN APLIKASI SISTEM ADMINISTRASI
KENDARAAN PAJAK ONLINE (SAKPOLE) DI KANTOR
UPPD SAMSAT KOTA MAGELANG**

SKRIPSI

disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

Oleh

NAMA : DIMAS DANDI PRATAMA

NPM : 18.0201.0085

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG

2022

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi era globalisasi pada saat ini, aparatur negara sebagai Pelayanan Publik diwajibkan untuk berinovasi dalam rangka meningkatkan pemberian pelayanan yang sebaik – baiknya kepada masyarakat. Oleh karena hal tersebut maka, diperlukan suatu peningkatan kualitas pelayanan yang optimal (Dewi & Laksmi, 2019).

Pelayanan publik di masyarakat dapat dikatakan optimal apabila warga masyarakat memperoleh kemudahan dalam berbagai hal pelayanan yang akan diberikan sehingga lebih cepat, responsif dan produktif. Sedangkan Optimalisasi berasal dari kata optimal yang mempunyai arti baik, menjadikan paling baik, menguntungkan, pengoptimalan proses sehingga optimalisasi merupakan tindakan proses metodologi untuk membuat sesuatu yang lebih baik, sempurna dan lebih fungsional atau lebih efektif (Saragih et al., 2019).

Tingkat optimalisasi suatu pelayanan dapat diketahui yaitu dengan cara membandingkan antara rencana dan target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, oleh karena itu apabila usaha atau hasil target pekerjaan yang telah dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka pencapaian tersebut bisa dikatakan belum optimal .

Sejak diberlakukannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, dalam Undang-Undang tersebut dijelaskan bahwa efisiensi dan efektivitas dalam terselenggaranya

sistem pemerintah daerah perlu ditingkatkan dengan lebih memperhatikan berbagai macam aspek hubungan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah serta antar daerah lain dan juga keanekaragaman daerah, beserta adanya peluang dan tantangan persaingan global di dalam satu kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara.

Penyelenggaraan pemerintahan daerah ditujukan untuk mempercepat terealisasinya kesejahteraan rakyat dengan cara meningkatkan pelayanan, pemberdayaan, dan peran masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pedoman umum tentang pelayanan publik yang menjadi acuan adalah Pasal 1 ayat (1) Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah adalah pemeran utama yang bertanggung jawab untuk pemenuhan hak- hak masyarakat.

Hal ini, dilaksanakan karena pelayanan publik adalah bagian yang tidak terlepas dari kewajiban pemerintah untuk mensejahterakan masyarakatnya. Rakyat selalu berkeinginan untuk memiliki pelayanan dengan kualitas tinggi kepada pemerintah, walaupun kadang-kadang keinginan tersebut sering tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Dalam hal Ini didukung di dalam Pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, isinya menjelaskan bahwa standar dalam pelayanan publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan

penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan dalam pelaksanaan pelayanan publik, salah satu caranya yaitu dengan memperbaiki sistem dan layanan melalui berbagai macam program inovasi yang berorientasi kepada masyarakat. Didukung dengan adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memberikan banyak kemudahan dalam beraktivitas, termasuk dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor (Oktavianto et al., 2021).

Pada saat ini warga Jawa Tengah dalam membayar pajak kendaraan bermotor tidak perlu antre di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) karena pembayaran pajak tersebut dapat dilakukan secara online. Dengan diciptakannya sebuah aplikasi di smartphone android untuk mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor di Jawa Tengah kini memperpanjang Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Jawa Tengah tidak perlu mengantri dan bisa dilakukan dimanapun.

Aplikasi tersebut bernama SAKPOLE atau singkatan dari Sistem Administrasi Pajak Online. Aplikasi SAKPOLE bisa diunduh melalui google play store di semua smartphone android. Setelah meengunduh aplikasi tersebut, wajib pajak dapat mengikuti petunjuk dalam fitur yang ada di aplikasi tersebut.

Aplikasi tersebut tersebut secara resmi telah diresmikan oleh Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo, Wakil Gubernur Jawa Tengah, Kepala

Raharja Jateng, Kepala BPPD Jateng Ihwan Sudrajat, CEO BNI Cabang Semarang Eben Eser Nainggolan, dan Kasdam IV Diponegoro Brigjen MS Fadillah pada saat car free day di Jalan Pahlawan Semarang pada hari Minggu, 17 Juli 2017 (jateng.tribunnews.com, 2017).

Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019-2023, selama periode 2016-2018, masyarakat Jawa Tengah telah dimanjakan oleh aplikasi-aplikasi teknologi yang dikembangkan Perangkat Daerah. Masyarakat diberikan pilihan untuk datang langsung ke Unit Pelayanan Publik atau cukup dengan menggunakan aplikasi yang telah disediakan di android. Pemilik kendaraan bermotor dapat menggunakan aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menambah kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi atau dapat berkomunikasi dengan cara yang interaktif. Penerapan sistem menggunakan teknologi elektronik dalam kegiatan pemerintahan dapat menciptakan pelayanan publik secara online atau dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang mengurangi campur tangan pegawai institusi publik dan meminimalisir sistem antrean yang panjang (Yoga, 2019).

Salah satu pelayanan publik yang menggunakan system elektronik dalam kegiatan pemerintah adalah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan

Negara yang besar sehingga dapat dipergunakan untuk menunjang pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia.

Seperti yang telah diatur dalam Pasal 1 ayat (12) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yaitu pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor merupakan semua kendaraan beroda serta gandengannya yang dipergunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakan oleh peralatan teknik berupa motor ataupun peralatan lainnya yang memiliki fungsi untuk mengubah suatu sumber daya tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam pengoperasiannya menggunakan roda.

Pajak daerah memiliki peran penting dalam meningkatkan penerimaan disamping pajak pemerintah pusat. Pajak daerah memiliki berbagai jenis pajak mulai dari pajak provinsi hingga pajak kabupaten/kota. Pemungutan pajak daerah oleh pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

Dalam Undang Undang No 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah, dimana untuk melaksanakan amanat Pasal 18A ayat (21) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tersebut disusunlah Undang-Undang tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah. Penyusunan Undang-Undang ini juga didasarkan pada pemikiran perlunya menyempurnakan pelaksanaan Hubungan

Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah yang selama ini dilakukan berdasarkan Undang- Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Penyempurnaan implementasi Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah dilakukan sebagai upaya untuk menciptakan alokasi sumber daya nasional yang efisien melalui Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan, guna mewujudkan pemerataan layanan publik dan peningkatan kesejahteraan masyarakat di seluruh pelosok Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam mewujudkan tujuan tersebut, Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah berlandaskan pada 4 (empat) pilar utama, yaitu: mengembangkan sistem Pajak yang mendukung alokasi sumber daya nasional yang efisien, mengembangkan Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah dalam meminimalkan ketimpangan vertikal dan horizontal melalui kebijakan TKD dan Pembiayaan Utang Daerah, mendorong peningkatan kualitas Belanja Daerah, serta harmonisasi kebijakan fiskal antara Pemerintah dan Daerah untuk penyelenggaraan layanan publik yang optimal dan menjaga kesinambungan fiskal.

Pemerintah juga memberikan kewenangan pemungutan Opsen Pajak antara level pemerintahan provinsi dan kabupaten/kota, yaitu PKB, BBNKB,

dan Pajak MBLB. Opsen atas PKB dan BBNKB sejatinya merupakan pengalihan dari bagi hasil pajak provinsi.

Seperti yang telah diatur dalam pasal 4 (1) Undang Undang No 1 Tahun 2022 yaitu Pajak yang dipungut oleh pemerintah provinsi terdiri atas: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Alat Berat (PAB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan (PAP), Pajak Rokok, dan Opsen Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB).

Terdapat kriteria yang dikecualikan dalam kategori PKB dalam pasal 7 Undang-Undang No 1 Tahun 2022, Yang dikecualikan dari Objek PKB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah kepemilikan dan/atau penguasaan atas: kereta api, Kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara, Kendaraan Bermotor kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik, dan lembaga lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan Pajak dari Pemerintah. Kendaraan Bermotor berbasis energi terbarukan, dan Kendaraan Bermotor lainnya yang ditetapkan dengan Peraturan daerah.

Namun dalam hal ini ketentuan mengenai PKB masih diatur didalam Undang-Undang No 28 Tahun 2009, hal tersebut tercantum pada Pasal 187 huruf c Undang Undang No 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah daerah yaitu “khusus ketentuan mengenai Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, bagi hasil Pajak

Kendaraan Bermotor, dan bagi hasil Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dalam Perda yang disusun berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah masih tetap berlaku sampai dengan 3 (tiga) tahun terhitung sejak tanggal diundangkannya Undang-Undang ini”

Pajak diperoleh dari rakyat dan menjadi salah satu kewajiban yang dipaksakan penagihannya. Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa Berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Nani, 2015).

Sistem Aplikasi Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) yaitu merupakan bentuk kerjasama antara Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, Polisi Daerah Jawa Tengah, Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja Cabang Jawa Tengah. Masyarakat dapat melakukan pembayaran dengan mengunduh aplikasi SAKPOLE pada smartphone android, dengan aplikasi ini pengguna android dapat membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) secara online.

Dasar Hukum Di ciptakannya aplikasi SAKPOLE yaitu sebagai berikut:

1. Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

3. Perpres 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
4. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri RI no. 910/1866/55
5. Tahun 2017 tentang Implementasi Transaksi Non Tunai pada Pemerintahan Daerah Provinsi
6. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 tahun 2011 tentang Pajak daerah Provinsi Jawa Tengah.
7. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah
8. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019-2023

Masyarakat sebagai wajib pajak mempunyai banyak keuntungan apabila menggunakan fitur yang tersedia karena mereka tidak perlu antre, dapat dilakukan dimana pun dan kapan pun dan terhindar dari praktek percaloan serta denda karena keterlambatan pengesahan ulang Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) maksimal 10 bulan sejak masa pajak berakhir serta pengesahan STNK-nya dapat dilakukan 14 hari sejak membayar di seluruh layanan SAMSAT Jawa Tengah. Pembayaran dapat dilakukan lebih dari 50.000 lokasi dan mesin ATM se-Indonesia bahkan dapat menggunakan fasilitas mobile banking maupun internet banking.

Saat ini baru tersedia khusus Bank BNI dan Bank Jateng, apabila wajib pajak bukan nasabah bank tersebut dapat menggunakan fasilitas transfer dari bank manapun menggunakan aplikasi ini. Gubernur Jawa

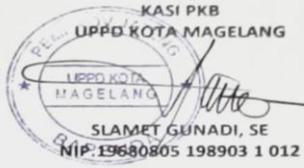
Tengah Ganjar menyebutkan, aplikasi tersebut mempermudah wajib pajak membayar dan terhindar dari denda keterlambatan. Bagi wajib pajak yang berada di luar kota pun bisa tetap membayar lewat aplikasi SAKPOLE.

Namun berbanding terbalik dengan keuntungan yang didapat sejak peluncuran aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE), ternyata belum berfungsi maksimal. Hal ini dapat diketahui karena berdasarkan hasil observasi pra research peneliti di Kantor UPPD Samsat Kota Magelang ditemukan bahwa penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui sistem aplikasi SAKPOLE di Kota Magelang tergolong masih rendah dan belum sepenuhnya optimal yaitu sebagai berikut :

Gambar 1.1 Rekap Realisasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

**DATA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
SEBELUM ADANYA APLIKASI SAKPOLE
TAHUN 2015 - 2016**

| No | 2015 | | 2016 | |
|----|---------|----------------|---------|----------------|
| | Obyek | Penerimaan | Obyek | Penerimaan |
| 1 | 106.974 | 40.084.820.800 | 129.161 | 50.153.799.250 |

Magelang, 20 Januari 2022
KASI PKB
UPPD KOTA MAGELANG

SLAMET GUNADI, SE
NIP. 19680805 198903 1 012

Tahun Anggaran 2015-2016 di Kantor UPPD Kota Magelang

Sumber : Bapenda Provinsi Jawa Tengah

Gambar 1.2

Rekap Realisasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan Sistem

**DATA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
MENGUNAKAN APLIKASI SAKPOLE
TAHUN 2017 - 2021**

| Tahun | Obyek | Penerimaan |
|---------------|--------------|----------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| 2017 | 14 | 6.883.500 |
| 2018 | 141 | 239.037.275 |
| 2019 | 300 | 239.037.275 |
| 2020 | 980 | 595.452.400 |
| 2021 | 864 | 575.901.500 |
| JUMLAH | 2.299 | 1.656.311.950 |

Magelang, 20 Januari 2022
KASI PKB
UPPD KOTA MAGELANG
SLAMET GUNADI, SE
NIP. 19680805 198903 1 012

Aplikasi Sakpole Tahun Anggaran 2017-2021 di Kantor UPPD Kota Magelang

Sumber : Bapenda Provinsi Jawa Tengah

Dari data yang diperoleh tersebut dapat diketahui yaitu, Jumlah Penerimaan Pajak sebelum adanya aplikasi SAKPOLE di Kantor UPPD Kota Magelang Pada Periode Tahun 2017 hingga 2021 dan Jumlah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor menggunakan Aplikasi SAKPOLE di Kantor UPPD Kota Magelang tahun 2017 hingga 2021 yaitu belum ditemukannya peningkatan jumlah wajib pajak yang membayar dengan sistem aplikasi SAKPOLE tersebut.

Hal itu dapat diketahui yaitu antara lain karena masih rendahnya partisipasi ataupun kesadaran warga masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu, kurang giatnya aparat pemerintah khususnya selaku pengembang aplikasi tersebut dalam melakukan sosialisasi system aplikasi SAKPOLE dengan menggunakan handphone tanpa harus datang ke Kantor Samsat, dan juga masih banyaknya sikap apatis dari masyarakat itu sendiri dalam membayar pajak dan kurangnya pemahaman

masyarakat mengenai penting dan wajibnya membayar pajak kendaraan bermotor.

Selain dari itu banyak wajib pajak yang berdomisili jauh dari Kantor Samsat sulit untuk mengunjungi tempat tersebut. Sehingga kurangnya pemahaman masyarakat akan proses pembayaran pajak melalui inovasi sistem aplikasi SAKPOLE itu sendiri menjadikan rendahnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Hal ini juga disebabkan karena gangguan pada server dan koneksi internet yang bisa menyebabkan sistem error. Banyaknya keluhan dari pengguna ataupun wajib pajak yang tidak bisa memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) juga menyebabkan aplikasi ini menjadi kurang efektif, Contohnya akun wajib pajak yang mencoba mengecek pajak kendaraan dan ternyata balasannya nomor Kartu Tanda Penduduk (KTP) tidak terdaftar.

Hal itu justru mempersulit wajib pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Aplikasi Sakpole, karena mereka menganggap bahwa sistem aplikasi tersebut membuat mereka kerja 2x bahkan lebih karena belum efektifnya sistem aplikasi tersebut. Sehingga banyak Wajib Pajak memilih cara konvensional yaitu datang ke Samsat langsung dengan pembayaran manual daripada menggunakan sistem aplikasi SAKPOLE di kantor UPPD Samsat Kota Magelang.

Kepala Sub Bidang pengembangan sistem informasi, Badan Pendapatan Daerah Jawa Tengah, Amar Abdullah mengakui belum semua Nomor Induk Kependudukan (NIK) terupdate di database. Sekitar 14 juta kendaraan bermotor yang terdaftar, pihaknya baru mengupdate 39 persen

data NIK. Sisanya akan terus memasukkan data NIK terbaru ke database, misalnya pemilik kendaraan di bawah 2009 NIK belum terupdate (jateng.tribunnews.com, 2017).

Berdasarkan beberapa alasan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"OPTIMALISASI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MENGGUNAKAN APLIKASI SISTEM ADMINISTRASI KENDARAAN PAJAK ONLINE (SAKPOLE) DI KANTOR UPPD SAMSAT KOTA MAGELANG"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka penulis mengidentifikasi permasalahan yang muncul didalamnya yaitu:

1. Tingkat kesadaran wajib pajak untuk membayarkan pajaknya masih rendah
2. Kurangnya sosialisasi mengenai ketentuan pelaksanaan sistem perpajakan samsat online.
3. Kualitas pelayanan meliputi akses dan fasilitas dalam proses pembayaran pajak yang belum optimal
4. Kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor mengenai kewajiban yang harus dibayarkannya

1.3 Pembatasan Masalah

Dari beberapa identifikasi masalah di atas, perlu diperjelas batasan atau ruang lingkup persoalan yang akan dikaji dalam penelitian ini agar

skripsi ini dapat terarah pembahasannya, maka Penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas yaitu:

Oleh karena masalah yang teridentifikasi sangat luas, maka penelitian ini hanya dibatasi pada kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor walaupun sudah diterapkan sistem administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana optimalisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online SAKPOLE di kantor UPPD Samsat Kota Magelang?
2. Apa saja Faktor-Faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik menggunakan aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online Sakpole di Kantor UPPD samsat Kota Magelang dan bagaimana solusinya?

1.5 Tujuan Penelitian

Dalam suatu kegiatan penelitian pasti terdapat suatu tujuan yang jelas. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberi arah dalam melangkah sesuai dengan maksud penelitian. Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh Penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Tujuan Obyektif :

- a. Untuk mengetahui optimalisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online SAKPOLE di kantor UPPD Samsat Kota Magelang
 - b. Untuk mengetahui faktor-Faktor yang menjadi penghambat dan memberikan solusi dalam pelayanan publik menggunakan aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online Sakpole di Kantor UPPD samsat Kota Magelang, dan mengetahui solusi yang diberikan agar lebih optimal.
2. Tujuan Subjektif :
- a. Memperoleh data dan informasi sebagai bahan utama dalam menyusun proposal penulisan penelitian hukum untuk memenuhi persyaratan yang diwajibkan dalam meraih gelar kesarjanaan di bidang Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang
 - b. Menambah, memperluas, mengembangkan pengetahuan dan pengalaman Penulis serta pemahaman aspek hukum di dalam teori dan praktek lapangan hukum, khususnya dalam bidang hukum tata negara.
 - c. Memberi gambaran dan sumbangan pemikiran bagi ilmu hukum.

1.6 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian tentunya sangat diharapkan adanya manfaat dan kegunaan yang dapat diambil dalam penelitian tersebut. Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pengetahuan ataupun bahan referensi dalam menambah informasi terkait optimalisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi Sistem Adminstrasi Kendaraan Pajak Online SAKPOLE sehingga diharapkan dapat meningkatkan proses pelayanan public dalam kaitan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor UPPD Samsat Kota Magelang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Mendapatkan informasi dan pengetahuan dalam proses optimalisasi pelayanan publik menggunakan sistem aplikasi pembayaran pajak kendaraan online Sakpole agar Pelayanan Publik Di kantor UPPD lebih optimal, efektif dan efisien

b. Bagi Kantor UPPD Samsat Kota Magelang

Sebagai bahan masukan yang berkaitan dalam proses penerapan pelayanan publik sehingga dapat menjadikan acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor secara Online menggunakan Sistem aplikasi pembayaran pajak Online Sakpole

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya tentang hukum pelayanan publik khususnya dalam penelitian yang berkaitan dengan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan skripsi ini dibagi menjadi 5 (lima) BAB, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai pembahasan masalah yang diteliti tentang optimalisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online SAKPOLE di kantor UPPD Samsat Kota Magelang.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai tata cara dalam melakukan penelitian, yakni untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi ini yakni Jenis penelitian, Lokasi penelitian, Sumber data, Teknik pengumpulan data dan Analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian beserta pembahasannya yang meliputi, optimalisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online SAKPOLE di kantor UPPD Samsat Kota Magelang

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian dan pembahasan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Proposal skripsi ini tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian.

Penelitian-penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Hasil Perbandingan Penelitian Terdahulu

| No | Penulis | Judul | Rumusan Masalah | Kesimpulan | Perbedaan |
|----|-----------------------|--|---|---|---|
| 1. | Dewi & Laksmi, (2019) | Efektivitas E-samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor | <ol style="list-style-type: none">1. Bagaimana efektivitas E-SAMSAT, pajak progresif dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada tahun 2018?2. apakah dengan menerapkan sistem dan peraturan tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor? | Dengan hasil kesimpulan yaitu 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. Dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar akan | Sedangkan pada penelitian penulis akan melakukan penelitian skripsi di Kantor UPPD Samsat Kota Magelang, pada penelitian penulis akan lebih fokus kepada analisa pelayanan Sistem Aplikasi Pembayaran Pajak Online SAKPOLE dalam upaya meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor UPPD Samsat Kota |

| No | Penulis | Judul | Rumusan Masalah | Kesimpulan | Perbedaan |
|----|-------------------------|---|--|---|---|
| | | | | meningkatkan juga pendapatan asli daerah Kota Denpasar, karena Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber pajak daerah yang tertinggi. | Magelang. |
| 2. | Hendra Ristanti, (2017) | Efektivitas Penggunaan E-Samsat Sebagai Media Pelayanan Informasi Masyarakat Surabaya | 1. Bagaimana Penggunaan E-Samsat Sebagai Media Pelayanan Informasi Masyarakat Surabaya yang efektif? | Dengan hasil kesimpulan yaitu bahwa penggunaan E-Samsat yang menunjukkan bahwa penggunaan e-samsat sebagai media pelayanan informasi dirasakan efektif bagi masyarakat dalam prosedur pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi | Sedangkan pada penelitian penulis akan melakukan penelitian skripsi di Kantor UPPD Samsat Kota Magelang, pada penelitian penulis akan lebih fokus kepada analisa pelayanan Sistem Aplikasi Pembayaran Pajak Online SAKPOLE dalam upaya meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di |

| No | Penulis | Judul | Rumusan Masalah | Kesimpulan | Perbedaan |
|----|-----------------------------|---|--|--|---|
| | | | | pelayanan. | Kantor UPPD Samsat Kota Magelang. |
| 3. | Abimayu Satria Yoga, (2019) | Efektivitas Layanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau (Studi Kasus Upt Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana efektivitas Layanan e-Samsat dalam upaya meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor? 2. Apakah hambatan yang dihadapi layanan e-Samsat dalam upaya meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor? | Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator pencapaian tujuan berdasarkan sub indikator waktu sudah terlaksana cukup efektif, terlihat bahwa dalam proses pelayanan e-Samsat menggunakan waktu yang lebih singkat daripada pelayanan konvensional, sedangkan faktor penghambat pelaksanaan layanan e-Samsat adalah sosialisasi mengenai layanan e-Samsat Riau kepada masyarakat belum maksimal dikarenakan | Sedangkan pada penelitian penulis akan melakukan penelitian skripsi di Kantor UPPD Samsat Kota Magelang, pada penelitian penulis akan lebih fokus kepada analisa pelayanan Sistem Aplikasi Pembayaran Pajak Online SAKPOLE dalam upaya meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor UPPD Samsat Kota Magelang. |

| No | Penulis | Judul | Rumusan Masalah | Kesimpulan | Perbedaan |
|----|---------|-------|-----------------|---|-----------|
| | | | | <p>belum ada petugas yang turun langsung ke masyarakat, pengadaan tenaga kerja yang belum dilakukan secara maksimal dan pelatihan sumber daya manusia yang tidak maksimal, ketergantungan jaringan internet dan server yang dapat mengalami crash, serta kerjasama yang dilakukan masih terbatas pada layanan tertentu.</p> | |

2.2 Landasan Teori

2.2.1. Teori Optimalisasi

1. Pengertian Optimalisasi

Dalam penelitian ini dianalisa optimalisasi pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (Sakpole) Di

Kantor Uppd Samsat Kota Magelang. Teori yang digunakan sebagai landasan adalah teori optimalisasi.

Teori Optimalisasi yaitu merupakan suatu tindakan meningkatkan atau mengoptimalkan. Dimana untuk hal tersebut diperlukan intensifikasi dan ekstensifikasi subjek dan objek pendapatan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, optimalisasi adalah berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya) sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif.

Secara umum optimalisasi adalah melaksanakan sesuatu dengan rencana yang telah ditentukan. Jika dikaitkan dengan pekerjaan maka optimalisasi berarti melaksanakan suatu pekerjaan secara baik dan benar. Sehubungan dengan hal tersebut, maka, Agus Dwiyanto (2006) menyatakan bahwa kata optimal mempunyai arti dapat memilih tujuan-tujuan yang tepat dari seperangkat alternatif atau pilihan, cara dan menentukan suatu pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Namun kata "optimal" juga berarti pengaruh dari sesuatu perbuatan atau akibat

Menurut Dwiyanto dalam Sembiring (2012 : 98) indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik adalah sebagai berikut :

a. Produktivitas

Produktivitas digunakan untuk mengukur seberapa besar pelayanan publik memberikan hasil yang diharapkan.

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

Menurut Agus Dwiyanto (2006 : 50) konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan. Dengan demikian , produktivitas dapat digunakan untuk mengukur kinerja dari dalam organisasi. Dalam hal pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) Di Kantor UPPD Samsat Kota Magelang dapat dilihat dari realisasinya penyelesaian pelayanan pengaduan masyarakat.

b. Kualitas

Kualitas layanan kepuasan masyarakat menjadi parameter kinerja publik dikatakan sudah optimal atau belum. Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Seperti pada beberapa kasus pelayanan di UPPD Samsat Kota Magelang yang memiliki kualitas layanan yang kurang sehingga banyak kasus pengaduan masyarakat yang belum terselesaikan atau bahkan tidak terproses.

c. Responsivitas

Responsivitas dapat digunakan dalam mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan

dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

Responsivitas ini dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal ini kemampuan organisasi publik yang diukur adalah pada pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) Di Kantor UPPD Samsat Kota Magelang.

d. Responsibilitas

Menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

Dalam hal ini, tanggung jawab dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja pelayanan karena tanggung jawab secara langsung menggambarkan tentang pelaksanaan kegiatan di pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) Di Kantor UPPD Samsat Kota Magelang sudah sesuai prosedur SOP yang berlaku atau belum.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas Publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat public yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar

dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Mengenai akuntabilitas, Agus Dwiyanto (2006 : 57) mengemukakan bahwa akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai dan norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholders*. Acuan pelayanan yang digunakan oleh organisasi publik juga dapat menunjukkan tingkat akuntabilitas pemberian pelayanan publik. Acuan pelayanan yang dianggap paling penting oleh suatu organisasi publik adalah dapat merefleksikan pola pelayanan yang dipergunakan yaitu pola pelayanan yang akuntabel yang mengacu pada kepuasan publik sebagai pengguna jasa.

2.2.2. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Pahmi pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Pahmi, 2015).

2. Asas Pelayanan Publik

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

3. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

a. Pelayanan barang publik

- 1) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- 2) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- 3) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

b. Pelayanan atas jasa publik

- 1) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- 2) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- 3) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

c. Pelayanan administratif

- 1) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.

- 2) Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

4. Standar Pelayanan Publik

Menurut Pasal 20 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menjelaskan standar pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- b. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- c. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- d. Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 28 Tahun 2019 Tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019-2023.

Menurut Pasal 21 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, komponen standar pelayanan sekurang- kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya/tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

2.2.3. Pajak

1. Pengertian Pajak

Menurut Mardiasmo pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi)

yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2011).

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur- unsur:

a. Iuran dari rakyat kepada negara

Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).

b. Berdasarkan Undang-Undang

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya.

c. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

d. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran- pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Menurut Randi pajak adalah pungutan terhadap masyarakat oleh negara berdasarkan Undang-Undang yang bersifat memaksa, dan terutang yang wajib dibayar dengan tidak mendapat imbalan secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan (Randi, 2016).

2. Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo pajak memiliki 2 fungsi sebagai berikut :

a. Fungsi Budgetair

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran- pengeluarannya.

b. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (Mardiasmo, 2011).

3. Syarat Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

a. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, Undang-Undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayarandan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

- b. Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang / Syarat Yuridis (Mardiasmo, 2011).

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat (2). Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.

- a. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

- b. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)

- c. Sesuai fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

- d. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh Undang-Undang perpajakan yang baru.

4. Asas Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo terdapat 3 asas dalam pemungutan pajak yaitu :

- a. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik

penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri.

Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak dalam negeri.

b. Asas Sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

c. Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara (Mardiasmo, 2011).

5. Hambatan Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo hambatan terhadap pemungutan pajak dibedakan menjadi 2 yaitu:

a. Perlawanan pasif

Masyarakat enggan atau pasif membayar pajak, yang dapat disebabkan antara lain:

- 1) Perkembangan intelektual dan moral masyarakat
- 2) Sistem perpajakan yang mungkin sulit dipahami masyarakat
- 3) Sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik

b. Perlawanan aktif

Meliputi semua usaha dan perbuatan yang secara langsung ditunjukkan kepada fiskus dengan tujuan untuk menghindari pajak. Bentuknya antara lain:

- 1) *Tax avoidance*, usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar Undang-Undang
- 2) *Tax evasion*, usaha meringankan beban pajak dengan cara melanggar Undang-Undang / menggelapkan pajak (Mardiasmo, 2011).

2.2.4. Pajak Daerah

1. Pengertian Pajak Daerah

Menurut Randi Pajak daerah merupakan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dengan peraturan daerah, yang wewenang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan hasilnya nanti digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah (Randi, 2016).

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Daerah yang selanjutnya disebut pajak adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

2. Jenis Pajak Daerah

Menurut Pasal 2 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menjelaskan jenis pajak daerah yang dipungut oleh Pemerintah Daerah baik Propinsi maupun Kabupaten / Kota adalah sebagai berikut :

- a. Pajak Provinsi, meliputi:
 - 1) Pajak Kendaraan Bermotor.
 - 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
 - 3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bemotor.
 - 4) Pajak Air Permukaan.
 - 5) Pajak Rokok.
- b. Pajak Kabupaten / Kota, meliputi :
 - 1) Pajak Hotel.
 - 2) Pajak Restoran.
 - 3) Pajak Hiburan.
 - 4) Pajak Reklame.
 - 5) Pajak Penerangan Jalan.
 - 6) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan.
 - 7) Pajak Parkir.
 - 8) Pajak Air Tanah.
 - 9) Pajak sarang Burung Walet.
 - 10) Pajak Bumi dan Bangunan perdesaan dan perkotaan.
 - 11) Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan/atau Bangunan.

2.2.5. Kendaraan Bermotor

1. Pengertian Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

2.2.6. Pajak Kendaraan Bermotor

1. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaan pemungutannya dilakukan di kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Kantor Bersama SAMSAT ini melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

2. Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor. Termasuk dalam pengertian Kendaraan Bermotor adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima Gross Tonnage) sampai dengan GT 7 (tujuh Gross Tonnage). Dikecualikan dari pengertian Kendaraan Bermotor adalah:

- a) Kereta api
- b) Kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara
- c) Kendaraan Bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah
- d) Objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

3. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi

atau Badan yang memiliki dan/atau menguasai Kendaraan Bermotor. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau Badan yang memiliki Kendaraan Bermotor. Dalam hal Wajib Pajak Badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa Badan tersebut.

4. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Pasal 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Tarif Pajak Kendaraan Bermotor pribadi atas nama dan/atau alamat yang sama ditetapkan sebagai berikut:

- a) Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor pertama paling rendah sebesar 1 persen dan paling tinggi sebesar 2 persen.
- b) Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2 persen dan paling tinggi sebesar 10 persen.

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah/TNI/POLRI, Pemerintah Daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah, ditetapkan paling rendah sebesar 0,5 persen dan paling tinggi sebesar 1 persen. Sedangkan tarif Pajak Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan paling rendah sebesar 0,1 persen dan paling tinggi sebesar 0,2 persen.

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor ini ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

Sedangkan menurut Pasal 8 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah, tarif Pajak Kendaraan Bermotor ditetapkan sebesar :

- a) 1,5 persen untuk kepemilikan pertama kendaraan bermotor pribadi
- b) 1 persen untuk kendaraan bermotor angkutan umum
- c) 0,5 persen untuk kendaraan ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Instansi Pemerintah
- d) 0,2 persen untuk Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.

5. Masa Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Pasal 8 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pajak Kendaraan Bermotor dikenakan untuk Masa Pajak 12 bulan berturut-turut terhitung mulai saat pendaftaran Kendaraan Bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor dibayar sekaligus di muka. Untuk Pajak Kendaraan Bermotor yang karena keadaan kahar (force majeure) Masa Pajaknya tidak sampai 12 bulan, dapat dilakukan restitusi atas pajak yang sudah dibayar untuk porsi Masa Pajak yang belum dilalui. Ketentuan

lebih lanjut mengenai tata cara pelaksanaan restitusi diatur dengan Peraturan Gubernur. Hasil penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor paling sedikit 10 persen, termasuk yang dibagihasilkan kepada kabupaten/kota, dialokasikan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan moda dan sarana transportasi umum.

2.2.7. Peran Pajak Dalam Pembangunan

Pendapatan asli daerah adalah penerimaan yang diperoleh dari sektor pajak daerah, retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah. Pajak daerah mempunyai peranan yang sangat penting dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan serta pembangunan di suatu daerah. Kemampuan pemerintah daerah dalam memungut pajak daerah merupakan salah satu tolak ukur dalam pelaksanaan otonomi daerah. Pemerintah daerah perlu untuk dapat meningkatkan secara maksimal potensi yang ada khususnya potensi yang akan dikenakan pajak daerah (Maulana, 2020)

Negara-negara sedang berkembang pada umumnya berusaha untuk melepaskan dan mengembangkan dirinya dari situasi masyarakat yang bersifat tradisional dengan ke adaan perekonomian yang masih terbelakang, menuju kearah keadaan yang lebih baik. Bila hal ini menyangkut bidang ekonomi tujuan pokoknya adalah

untuk meningkat - kan kesejahteraan dan pertumbuhan ekonomi yang lebih baik bagi warga negaranya (Usmani, 2019).

Pembangunan ekonomi meliputi pembangunan mengembangkan kegiatan ekonomi dan mempertinggi tingkat pendapatan masyarakatnya. Pembangunan ekonomi ini merupakan bagian dari keseluruhan pembangunan bangsa/pembangunan nasional yang dilaksanakan oleh tiap-tiap negara disamping pembangunan politik, pembangunan sosial dan lain lainnya.

Pelaksanaan penagihan pajak yang tegas, konsisten dan konsekuen diharapkan akan dapat membawa pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan hutang pajaknya. Hal ini merupakan posisi strategis dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak sehingga tindakan penagihan pajak merupakan ujung tombak dalam menyelamatkan penerimaan negara yang tertunda, oleh sebab itu seksi penagihan merupakan seksi produksi yang paling dibanggakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dalam pelaksanaannya penagihan pajak haruslah dilandaskan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga mempunyai kekuatan hukum baik bagi wajib pajak maupun aparaturnya (Utina & Gobel, 2020).

Fungsi pajak menurut Mardiasmo (2010), adanya 2 fungsi pajak, yaitu:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeteir*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah

2. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

Berdasarkan fungsi pajak tersebut maka dengan adanya pajak yang dipungut oleh pemerintah maka hal ini akan sangat membantu pembangunan negara, karena dengan pajak tersebut sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah dalam pembangunan negara terbantu dengan adanya pajak. Masalah perpajakan tidaklah sederhana hanya sekedar menyerahkan sebagian penghasilan atau kekayaan seseorang kepada negara, tetapi coraknya bermacam-macam tergantung pada pendekatannya

Asas pemungutan pajak menurut Waluyo (2012), menyatakan bahwa pemungutan pajak hendaknya didasarkan pada:

1. *Equality*, pemungutan pajak harus bersifat adil dan merata yaitu pajak dikenakan kepada orang pribadi yang harus sebanding dengan kemampuan membayar pajak atau *ability to pay* dan sesuai dengan manfaat yang diterima. Adil dimaksudkan bahwa setiap wajib pajak menyumbangkan uang untuk pengeluaran pemerintah sebanding dengan kepentingan dan manfaat yang diminta.

2. *Certainty*, penetapan pajak itu tidak ditentukan sewenang-wenang. Oleh karena itu, wajib pajak harus mengetahui secara jelas dan pasti pajak yang terutang, kapan harus dibayar, serta batas waktu pembayaran.
3. *Convenience*, kapan wajib pajak itu harus membayar pajak sebaiknya sesuai dengan saat-saat yang tidak menyulitkan wajib pajak, sebagai contoh pada saat wajib pajak memperoleh penghasilan.
4. *Economy*, secara ekonomi biaya pemungutan dan biaya pemenuhan kewajiban pajak bagi wajib pajak diharapkan seminimum mungkin, demikian pula beban yang dipikul wajib pajak.

Agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat yaitu pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan), pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (syarat yuridis), tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomi) dan pemungutan pajak harus efisien (finalsial). Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik negara maupun warganya. Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat. Sistem pemungutan pajak harus sederhana, hal ini mendorong masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya

2.3 Landasan Konseptual

2.3.1 Teori Optimalisasi

Agus Dwiyanto (2006) menyatakan bahwa pengertian optimalisasi adalah melaksanakan sesuatu dengan baik dan benar, sesuai dengan target waktu atau perencanaan yang telah ditetapkan. Keoptimalan juga bermakna ketepatan sasaran dari suatu proses yang berlangsung untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Di sisi lain dipahami bahwa optimalisasi organisasi adalah kemampuan untuk bertahan, menyesuaikan diri, memelihara diri dan tumbuh, lepas dari fungsi yang dimilikinya.

Menurut Dwiyanto dalam Sembiring (2012:98) indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik adalah sebagai berikut:

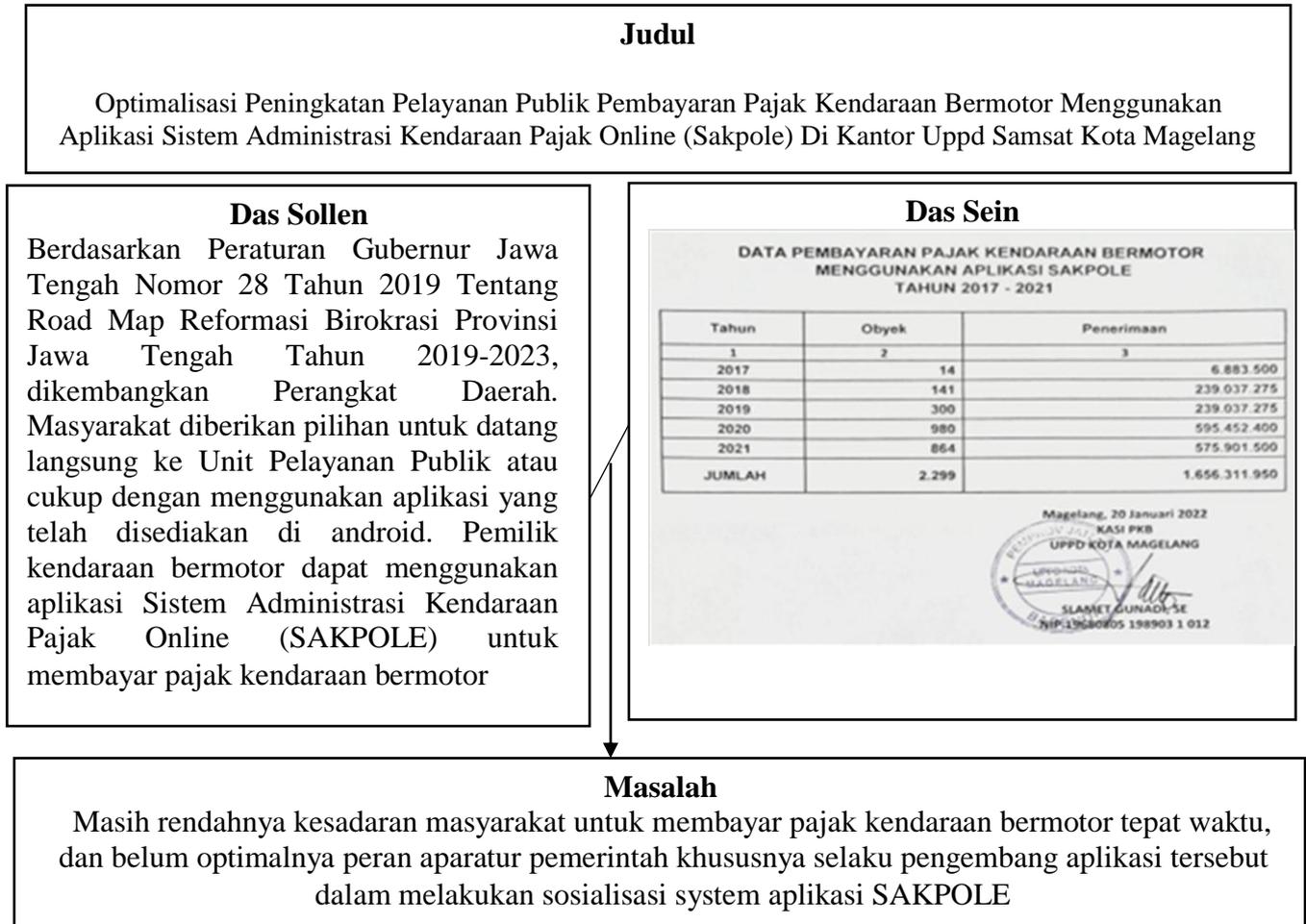
- a. Produktivitas
- b. Kualitas
- c. Responsivitas
- d. Responsibilitas
- e. Akuntabilitas

Suatu kegiatan dapat dikatakan optimal apabila usaha atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuannya. Apabila tujuan yang dimaksud adalah tujuan suatu instansi maka proses pencapaian tujuan tersebut merupakan keberhasilan dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas dan fungsi instansi tersebut. Dengan demikian berarti bahwa optimalisasi sebagai usaha

untuk mencapai suatu keuntungan maksimal bagi organisasi dengan segala cara

2.4 Kerangka Berpikir

Tabel 2. 2 Skema Kerangka Berfikir



RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana optimalisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online SAKPOLE di kantor UPPD Samsat Kota Magelang?
2. Apa saja Faktor-Faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik menggunakan aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online Sakpole di Kantor UPPD samsat Kota Magelang dan bagaimana solusinya?

TUJUAN

- a. Untuk mengetahui optimalisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online SAKPOLE di kantor UPPD Samsat Kota Magelang.
- b. Untuk mengetahui faktor-Faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik menggunakan aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online Sakpole di Kantor UPPD samsat Kota Magelang, dan mengetahui solusi yang diberikan agar lebih optimal

METODE PENELITIAN

- A.** Pendekatan Penelitian
Pendekatan Kualitatif
- B.** Jenis Penelitian
Jenis Yuridis Sosiologis
- C.** Lokasi Penelitian
UPPD Samsat Kota Magelang
- D.** Sumber Data
Primer (Undang – Undang)
Sekunder (Studi pustaka)
- E.** Teknik Pengambilan Data
Wawancara, dan Studi Pustaka
- F.** Analisis Data
Dianalisis secara kualitatif

OUTPUT

Skripsi

OUTCOME

Naskah Publikasi

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut (Bachtiar, 2019):

1. Pendekatan Sosiologi Hukum, yaitu yang mengkaji hukum dalam konteks sosial. Hasil yang diinginkan adalah menjelaskan dalam menghubungkan, menguji, dan juga mengkritik bekerjanya hukum formal dalam masyarakat.
2. Pendekatan antropologi hukum, yaitu pendekatan yang mengkaji cara cara penyelesaian sengketa, baik dalam masyarakat modern maupun masyarakat tradisional. Hal-hal yang nantinya akan dianalisis yaitu mengkaji ideologis dari peraturan-peraturan yang umumnya dilingkungan masyarakat bersangkutan dipersepsikan sebagai pedoman untuk berlaku dan memang dianggap seharusnya menguasai perilaku.
3. Pendekatan psikologis hukum, yaitu pendekatan yang dilihat pada kejiwaan manusia. Yang nantinya akan mengkaji faktor-faktor penyebab masyarakat melakukan perbuatan yang melanggar hukum

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah Pendekatan Sosiologi Hukum yaitu untuk mendeskripsikan pelayanan Sistem Aplikasi Pembayaran Pajak Online SAKPOLE dalam upaya meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor UPPD Samsat Kota Magelang. Dalam hal ini yang akan dikaji adalah mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan

aplikasi sistem administrasi kendaraan pajak online (sakpole) di kantor UPPD Samsat Kota Magelang dimana dasar hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019-2023

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum yuridis sosiologis, Pendekatan yuridis sosiologis adalah mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan yang nyata. Pendekatan yuridis sosiologis amankan penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan jalan terjun langsung ke obyeknya (Soekanto, 2015). Permasalahan tersebut yaitu mengenai pelayanan publik pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor UPPD Samsat Kota Magelang menggunakan aplikasi SAKPOLE, dengan menjelaskan data yang ada secara sistematis berdasarkan fakta-fakta yang ada sehingga dapat memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti.

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor UPPD Samsat Kota Magelang, Jalan Jenderal Sudirman No. 42, Magersari, Kecamatan Magelang Selatan, Kota Magelang, Jawa Tengah 59214. Pemilihan lokasi ini berdasarkan pertimbangan karena Kantor UPPD Samsat Kota Magelang telah menerapkan penggunaan aplikasi SAKPOLE sejak tahun 2017.

3.4 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini meliputi data primer dan data sekunder. Adapun jenis data dalam penelitian ini meliputi:

1. Data Primer

Data Primer dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi dan wawancara di lokasi penelitian, adapun data primer peneliti adalah informan dari objek penelitian. Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan kewenangan dan keilmuan yang terkait dengan penelitian ini, diantaranya: Kepala bagian tata usaha Samsat Kota Magelang, Kasi Pajak Kendaraan Bermotor, Pegawai Samsat Kota Magelang dan Wajib pajak yang menggunakan aplikasi SAKPOLE

2. Data Sekunder

Data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini dan dapat membantu memberikan informasi kepada penulisan terkait dengan obyek penelitian baik yang berbentuk laporan, buku, karya tulis, dan tulisan maupun artikel yang berhubungan dengan objek penelitian. Data dalam penelitian ini diperoleh dari tiga sumber bahan hukum, yaitu:

a. Bahan Hukum Primer

Adapun bahan hukum primer yang dijadikan pedoman pada penelitian ini:

- 1) Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

- 3) Perpres 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
 - 4) Surat Edaran Menteri Dalam Negeri RI no. 910/1866/55 Tahun 2017 tentang Implementasi Transaksi Non Tunai pada Pemerintahan Daerah Provinsi
 - 5) Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 tahun 2011 tentang Pajak daerah Provinsi Jawa Tengah.
 - 6) Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah
 - 7) Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019-2023
- b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum Sekunder antara lain berupa hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan “Optimalisasi Peningkatan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (Sakpole) Di Kantor Uppd Samsat Kota Magelang”. Hasil hasil penelitian tersebut berupa literatur-literatur, jurnal-jurnal dan artikel yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

3.5 Teknik Pengambilan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan serangkaian daftar percakapan yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi yang bisa dilakukan secara tatap muka atau melalui telepon oleh dua orang atau lebih. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur.

Wawancara semi terstruktur adalah bentuk wawancara dalam penelitian kualitatif yang memiliki serangkaian pertanyaan premeditasi, sehingga memungkinkan pewawancara untuk mengeksplorasi perkembangan baru dalam penyebab wawancara

3.6 Analisis Data

Metode analisis data kualitatif adalah metode pengolahan data secara mendalam dengan data dari hasil pengamatan, wawancara, dan literatur. Secara berurutan, analisis data dalam riset kualitatif dimulai dari tahap pengumpulan data, reduksi dan kategorisasi data, display data, dan penarikan kesimpulan. Analisis data kualitatif menyatu di aktivitas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penyimpulan hasil penelitian. Adapun penjelasan mengenai empat tahapan dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan data Proses pengumpulan data di riset kualitatif dapat dilakukan dengan berbagai cara yang didapatkan dengan terjun langsung ke lapangan. Caranya bisa melalui pengamatan atau observasi,

kuesioner, wawancara mendalam dengan objek penelitian, pengkajian dokumen, hingga fokus *discussion group*.

2. Reduksi data dan kategorisasi data Dalam tahap ini, data-data mentah akan disaring. Peneliti memilih data mana saja yang paling relevan untuk dipakai dalam mendukung penelitian. Data kualitatif bisa diperoleh dari wawancara dan observasi. Sehingga, pemilahan diperlukan untuk memudahkan kategorisasi data. Jadi, data yang telah disaring akan dikategorikan sesuai kebutuhan. Misalnya, dalam penelitian, data dibagi berdasarkan kategori informan atau lokasi penelitian.
3. Displai data Usai data direduksi dan dikategorisasi, selanjutnya masuk ke displai data. Dalam tahapan proses itu, peneliti merancang deretan dan kolom sebuah metriks data kualitatif, dan menenukan jenis maupun bentuk data yang akan dimasukkan di kotak-kotak metriks itu. Contohnya, yaitu data disajikan dengan naratif, bagan, flow chart, diagram, dan sebagainya. Data disusun menjadi lebih mudah dibaca.
4. Penarikan kesimpulan Setelah tiga proses tersebut terlampaui, maka langkah terakhir adalah mengambil kesimpulan. Isi kesimpulan harus mencakup semua informasi penting yang ditemukan dalam penelitian. Bahasa yang dipakai untuk memaparkan kesimpulan juga mesti mudah dipahami tanpa berbelit-belit (Miles dan Hubermen, 1984).

Dari keempat metode analisis data di atas peneliti dapat memberi kesimpulan bahwa, keempat metode ini yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan akan peneliti

lakukan setelah semua data telah didapatkan pada saat wawancara atau observasi di lapangan, dan juga memudahkan peneliti di dalam mencermati dan menarik kesimpulan terhadap pelaksanaan Sistem Pelayanan Pembayaran Pajak Online melalui Aplikasi SAKPOLE dalam upaya meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor UPPD Samsat Kota Magelang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Optimalisasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online SAKPOLE di Kantor UPPD Samsat Kota Magelang

Aplikasi SAKPOLE adalah memberikan kemudahan sebaik mungkin bagi masyarakat yang akan membayarkan pajak kendaraan bermotornya dan tanpa harus datang ke kantor samsat sehingga dengan tujuan awalnya agar pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut lebih praktis. Akan tetapi pada kenyataannya pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi Sakpole kurang berfungsi secara optimal. Hal tersebut dikarenakan berbagai faktor. Sehingga dalam awal diluncurkannya aplikasi tersebut, penggunaan aplikasi Sakpole di kantor UPPD samsat Kota Magelang masih belum berjalan secara optimal.

2. Faktor-Faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik menggunakan aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online Sakpole di Kantor UPPD samsat Kota Magelang

Dari hasil yang telah didapatkan mengenai faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik menggunakan aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online Sakpole di Kantor UPPD samsat Kota Magelang, diantaranya:

1. Kurangnya pemahaman teknologi masyarakat umum
2. Kurangnya sosialisasi akan penggunaan aplikasi SAKPOLE tersebut.
3. Masyarakat lebih percaya dan memilih pembayaran secara konvensional di kantor Samsat dan langsung mendapat bukti pembayaran.
4. Aplikasi Sakpole sering mengalami trouble dalam penggunaannya seperti dalam penggunaannya aplikasi tersebut sulit diakses. Sehingga masyarakat enggan untuk menggunakannya
5. Aplikasi baru dapat diakses menggunakan perangkat android saja
6. Pelayanan pengaduan yang masih tidak optimal dalam melakukan pelayanan pengaduan

5.2 Saran

Hasil penelitian Penulis menyatakan bahwa Optimalisasi Peningkatan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (Sakpole) Di Kantor Uppd Samsat Kota Magelang masih dirasa belum optimal,

Hal tersebut dikarenakan belum memaksimalkan fitur aplikasi yang dapat benar benar mempermudah dan mengefisiensikan waktu pengguna dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Oleh sebab itu perlu adanya peningkatan layanan dan pengelolaan aplikasi tersebut kembali agar pengguna dapat menggunakan aplikasi tersebut dengan optimal tanpa harus dua kali proses pelayanan.

Dari hasil yang telah didapatkan mengenai faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik menggunakan aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online Sakpole di Kantor UPPD samsat Kota Magelang, Saran yang mengenai faktor penghambat tersebut yaitu:

1. UPPD Samsat Kota Magelang sebaiknya segera untuk menjadwalkan mengenai sosialisasi terhadap aplikasi SAKPOLE agar masyarakat paham akan manfaat mengenai aplikasi tersebut
2. Segera memperbaiki sistem maupun server pada aplikasi tersebut agar tidak mengalami gangguan ketika masyarakat menjalankan aplikasi tersebut
3. Melakukan update pada aplikasi, dan mengembangkan sistem aplikasi agar dapat diakses selain pada perangkat android saja
4. Segera memperbaiki pelayanan pengaduan yang terdapat di UPPD Samsat Kota Magelang
5. Bekerja sama baik dengan instansi maupun universitas guna membantu mensosialisasikan aplikasi tersebut kepada masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal :

YOGA, A. S. (2019). Efektivitas Layanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau (Studi Kasus Upt Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Prakasha, R. T. (2018). *Efektifitas Program E-Samsat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).

Zulaeha, S. (2020). *Efektivitas Pelayanan E-Samsat Bagi Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bandung* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).

Afandi, A. (2008). Efektivitas Pelayanan Publik oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto melalui Samsat Link. *Malang: Universitas Brawijaya*.

Buku :

Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.

Siagian, Sondang P. (2006). *Eksekuti yang Efektif*. Jakarta: Gunung Agung

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta .

Undang-Undang :

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019-2023

Internet :

- Angling. 2017. Sakpole, Aplikasi Bayar Pajak Kendaraan di Jateng Tanpa Antre. (<http://m.detik.com/news/berita-jawa-tengah/d-3561820/sakpole-aplikasi-bayar-pajak-kendaraan-di-jateng-tanpa-antre>), diakses pada 11 Oktober 2018.
- Bakti. 2017. Baru Diluncurkan Aplikasi E-Samsat Sakpole Sudah Banyak Keluhan. (<http://jateng.tribunnews.com/amp/2017/07/21/baru-diluncurkan-aplikasi-e-samsat-sakpole-sudah-banyak-keluhan>), diakses pada 11 Oktober 2018
- Dewi, I. G. A. M. R., & Laksmi, K. W. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 50. <https://doi.org/10.38043/jiab.v4i1.2151>
- Marzuki, P. M. (2005). *PENELITIAN HUKUM* (2017th ed.). Kencana.
- Maulana, M. I. (2020). *INOVASI SAKPOLE (SISTEM ADMINISTRASI KENDARAAN PAJAK ONLINE) PADA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT SEMARANG II. 1(2)*.
- Oktavianto, 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.
- Ristanti, G. M. H. (2017). Efektivitas Penggunaan E-Samsat Sebagai Media Pelayanan Informasi Masyarakat Surabaya. *Jurnal Sospol Universitas Airlangga*.
- Saragih, A. H., Hendrawan, A., & Susilawati, N. (2019). *Implementasi Electronic SAMSAT untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Provinsi Bali) daerah . Berlakunya otonomi daerah mendorong dan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang salah berpotensi besar meni. 11(1), 83–91*.
- Usmani, L. F. (2019). *SURVEI KUALITAS LAYANAN APLIKASI SISTEM ADMINISTRASI KENDARAAN PAJAK ONLINE (SAKPOLE) JAWA TENGAH DI KOTA SEMARANG. 2(2)*.
- Utina, N., & Gobel, L. Van. (2020). Proses Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupate Bone Bolango. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(1), 23–33. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i1.21>
- Yoga, A. S. (2019). *Efektivitas Layanan E-SAMSAT Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau (Studi Kasus Upt Pengelolaan Pendapatan Simping Tiga Bapenda Provinsi Riau)* [Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasih Riau]. <http://repository.uin-suska.ac.id/22032/>