

# Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Medan Selatan

Novien Rialdy<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara; [novienrialdy@umsu.ac.id](mailto:novienrialdy@umsu.ac.id)

DOI: <https://doi.org/10.32528/nms.v1i3.99>

\*Correspondensi: Novien Rialdy

Email: [novienrialdy@umsu.ac.id](mailto:novienrialdy@umsu.ac.id)

Published: Mei, 2022



**Copyright:** © 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY NC) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dalam meningkatkan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor, untuk mengetahui dan menganalisis langkah-langkah yang dilakukan pegawai Kantor SAMSAT Medan Selatan dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, untuk mengetahui dan menganalisis pemberian sanksi bagi wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Pendekatan penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan jenis data kuantitatif, penelitian ini dilakukan dengan data yang diterima dari Kantor SAMSAT Medan Selatan berupa data-data jumlah target dan realisasi Pajak Kendaraan Bermotor sehingga memberikan gambaran yang cukup jelas untuk menganalisis serta membandingkan dengan teori yang ada. Data penelitian yang dilakukan berupa data primer dan data sekunder. Teknik analisa data yang digunakan berupa teknik analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak Kendaraan Bermotor untuk tahun 2020 masih dibawah dari target yang ditetapkan, hal ini menunjukkan bahwa kinerja yang dilakukan oleh pegawai SAMSAT Medan Selatan dalam pemungutan Pajak Kendaraan bermotor belum optimal, hal ini terjadi disebabkan karena kurang sadarnya wajib pajak dalam membayar kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor, Langkah-langkah yang dilakukan SAMSAT Medan Selatan untuk meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor dapat dilakukan dengan pelatihan/bimbingan teknis yang dilakukan, Sanksi untuk pengurusan pajak kendaraan bermotor yang telat dua hari dikenakan sanksi sebesar 2% dari pokok pajak yang seharusnya dibayar, bila sudah telat satu bulan maka akan dikenakan sanksi administratif sebesar 25% dari pajak pokok dan bila telat sampai berbulan-bulan maka akan dikenakan bunga denda sebesar 2% setiap bulannya sampai maksimal 24%.

**Keywords:** *Kinerja, Laporan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor*

## PENDAHULUAN

Pajak daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagisebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Mardiasmo, 2009).

Dari sekian banyak pajak daerah, salah satu jenis pajak yang sumber pendapatannya cukup besar adalah Pajak Kendaraan Bermotor. Seperti yang telah diatur di Pasal 1 ayat (12) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 “Pajak Kendaraan Bermotor, yaitu pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

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 (Halim, 2015).

Hal ini disebabkan karena pertumbuhan penggunaan kendaraan bermotor di Indonesia terus mengalami peningkatan setiap tahunnya (Zain, 2008). Dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dari pada kendaraan umum dalam menjalankan aktivitas mereka tidak hanya

itu banyak masyarakat yang memiliki kendaraan lebih dari satu sehingga pertumbuhan kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan dan pertumbuhan kendaraan ini juga disebabkan karena begitu mudahnya masyarakat dalam memperoleh atau mendapatkan kendaraan bermotor yang mereka inginkan karena adanya sistem kredit yang diberikan oleh dealer kepada masyarakat (Zulia Hanum, 2010). Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya efektivitas dalam penerimaan pajakkendaraan bermotor untuk meningkatkan penghasilan asli daerah dalam membantu pembangunan daerah.

Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang menjadi sumber keuangan daerah yang digali dari berbagai sumber-sumber pendapatan yang berada di wilayah pemerintah daerah yang terdiri atas pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan pendapatan asli daerah lain-lain yang sah (Waluyo, 2014).

Menurut (Darwin, 2010), penerimaan pajak adalah: sumber penerimaan yang dapat diperoleh secara terus-menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat.

Tingkat penerimaan PKB dapat memberikan sumbangan pada penerimaan pendapatan asli daerah (PAD), hal ini terlihat pada penerimaan PKB Kota Medan di tahun 2012 sampai tahun 2016 yang dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 1. Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Tahun	Target	Realisasi	Persentase Capaian (%)
2016	184.876.505.296	199.646.271.810	107,99%
2017	218.159.950.918	193.107.488.836	88,52%
2018	213.077.536.424	204.422.976.209	95,94%
2019	210.010.689.520	228.885.129.338	108,99%
2020	245.920.558.393	226.632.925.915	92,16%

Sumber : data diolah

Berdasarkan data diatas untuk realisasi atas penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor untuk tahun 2013, tahun 2014 dan tahun 2016 berada dibawah target yang telah ditetapkan, hal ini menunjukkan kinerja dari Kantor SAMSAT dalam melakukan pemungutan atas Pajak Kendaraan Bermotor tidak maksimal. Menurut (Mahmudi, 2011, p. 155) menyatakan bahwa jika realisasi pendapatan melebihi dari jumlah dari anggaran (target) pendapatannya maka kinerja dapat dinilai dengan baik.

Dengan tidak tercapai target atas penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor menunjukkan bahwa kinerja Kantor SAMSAT mengalami penurunan. Hal ini terjadi dikarenakan penerapan aturan penertiban hingga pengelolaan dana PKB masih belum optimal diterapkan di Kota Medan hal ini terjadi karena penarikan pajak masih banyak yang ditemukan belum sesuai dengan ketentuan nilai objek pajak (Novien Rialdy, 2019). Nilai objek pajak tersebut didasari dari perhitungan jumlah wajib pajak dan besarnya beban pajak yang dipikul oleh wajib pajak yang akan dibayar namun dalam kenyataannya target tersebut tidak tercapai (Hani & Lubis, 2010). Maka dari itu pencapaian tersebut haruslah didasari akan sadarnya membayar pajak sesuai dengan perhitungan yang telah diberikan oleh petugas setempat Adapun dalam pengukuran kinerja pemerintahan salah satunya dapat diukur dengan pengukuran efektivitas, (Mardiasmo, 2011)

Penelitian ini pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, (Nani Chairani Mokoginta, 2015) mengenai Analisis Efektivitas Prosedur Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Dalam Peningkatan PAD Provinsi Sulawesi Utara, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pemungutannya sudah berjalan efektif dengan pembagian tugas yang telah terstruktur serta realisasi penerimaan PKB dan BBNKB dari tahun 2009-2013 Provinsi Sulawesi Utara hasilnya melebihi dari target dan termasuk dalam kategori sangat efektif. Sebaiknya pihak DIPENDA lebih meningkatkan kualitas pelayanan

pemungutan PKB dan BBNKB terutama dalam menertibkan wajib pajak yang belum membayar kewajiban pajaknya.

## METODE

Pendekatan penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif. “Penelitian deskriptif adalah penelitian terhadap fenomena atau populasi tertentu yang diperoleh oleh penelitian dan subjek beberapa individu, organisasional, industri atau perspektif lain”(Sugiyono, 2010).

Penelitian ini dilakukan pada Kantor SAMSAT Medan Selatan Jalan Sisingamangaraja Km 5,5, Medan Amplas. Jenis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, di mana data ini berupa data yang dihitung berupa data target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor tahun 2012 sampai tahun 2016. Dalam penelitian ini terdapat sumber data skunder. Adapun Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dokumentasi (Soewadji, 2012). Metode teknik analisis data menggunakan metode deskriptif yang merupakan metode yang digunakan untuk merumuskan perhatian terhadap masalah yang dihadapi, di mana data yang dikumpulkan, disusun dan dianalisis sehingga dapat memberikan informasi masalah yang ada (Syofian, 2014). Adapun teknik analisa data dapat dilakukan dengan beberapa tahap yaitu:

1. Mengumpulkan data yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan.
2. Menganalisis proses penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Medan Selatan
3. Pengukuran kinerja Kantor SAMSAT Medan Selatan dapat dilakukan dengan pengukuran sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi PKB}}{\text{Target PKB}} \times 100\%$$

4. Menganalisis langkah-langkah penerimaan PKB dalam meningkatkan pendapatan asli daerah lalu dibandingkan dengan teori.
5. Menarik Kesimpulan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### 1. Kinerja Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Kota Medan Selatan

Kinerja penerimaan pajak kendaraan bermotor dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak memerlukan waktu dan biaya selama pemungutan. Adapun rumus dari rasio efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor adalah :

Tabel 1 Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Tahun	Target	Realisasi	Capaian (%)	Kepmendagri No. 690.900.327	
				Standar	Kategori
2012	184.876.505.296	199.646.271.810	107,99%	>100%	S.E
2013	218.159.950.918	193.107.488.836	88,52%	80 – 90%	C.E
2014	213.077.536.424	204.422.976.209	95,94%	90 – 100%	E
2015	210.010.689.520	228.885.129.338	108,99%	>100%	S.E
2016	245.920.558.393	226.632.925.915	92,16%	90 – 100%	E

Sumber : Data diolah (2018)

Berdasarkan dari hasil perhitungan diatas untuk tahun 2013 dan tahun 2016 tingkat penerimaan pajak

kendaraan bermotor mengalami penurunan, sedangkan ditahun 2014 dan tahun 2015 tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor mengalami penurunan. Untuk tahun 2012 tingkat efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar 107,99% yang dapat dikategorikan sangat efektif, sedangkan ditahun 2013 tingkat efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor mengalami penurunan menjadi 88,52% yang dapat dikategorikan cukup efektif.

Ditahun 2014 tingkat efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor mengalami peningkatan menjadi 95,94% yang dapat dikategorikan efektif. Ditahun 2015 tingkat efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor mengalami peningkatan menjadi 108,99% yang dapat dikategorikan sangat efektif. Sedangkan ditahun 2016 tingkat efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor mengalami penurunan menjadi 92,16% yang dapat dikategorikan efektif.

Efektivitas pajak kendaraan bermotor yang masih berada dibawah standar Kepmendagri No. 690.900.327. Hal ini terjadi karena kurang maksimalnya pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh masyarakat, dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam melakukan pembayaran atas pajak kendaraan bermotor.

Melalui analisis efektivitas dapat diketahui seberapa besar realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor terhadap target yang seharusnya dicapai pada periode tertentu. Dengan adanya penargetan realisasi pajak kendaraan bermotor dimaksudkan agar mendorong kinerja SAMSAT Medan Selatan yang cukup tinggi. Menurut (Mardiasmo, 2009), yang menyatakan bahwa untuk efektivitas adalah tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan. Dengan semakin tinggi rasio efektivitas pajak kendaraan bermotor menggambarkan kemampuan pemerintah daerah yang semakin efektif.

Tingkat efektivitas yang masih sangat dibawah standar yang ditetapkan terjadi dikarenakan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang masih jauh dibawah anggaran yang telah ditetapkan, dan hal ini disebabkan karena kurangnya kesadaran masyarakat dalam melakukan pembayaran atas pajak yang dibebankan (Novien Rialdy, 2019).

## **2. Faktor-Faktor yang Mendukung Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Medan Selatan**

Dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Medan Selatan terdapat beberapa faktor yang mendukung penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor. Faktor pendukung tersebut dapat dilihat dari pelatihan/Bimtek, anggaran, komunikasi, sikap aparat, dan struktur birokrasi. Faktor-Faktor pendukung tersebut dijabarkan sebagai berikut:

### **1) Pelatihan/ Bimbingan Teknis**

Untuk meningkatkan kemampuan pegawai SAMSAT Medan Selatan memberikan pelatihan atau bimbingan teknis yang diberikan kepada para pegawai. Bimbingan teknis dimaksudkan untuk mengoptimalkan kemampuan petugas sesuai bidang masing-masing misal dalam bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor sehingga petugas lebih cekatan dalam memberikan pelayanan baik cek fisik maupun pelayanan administratif kepada wajib pajak. Selain itu juga diadakan evaluasi bagi petugas yang dilakukan secara berkala yaitu setiap satu tahun sekali. Evaluasi dilakukan untuk menentukan apakah kualifikasi pegawai memadai atau perlu diberi pelatihan tambahan berupa bimbingan teknis (bimtek).

### **2) Anggaran**

Dalam rangka mendukung pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor agar tercapai tujuan dan sasarannya, SAMSAT Medan Selatan memiliki alokasi dana dalam rangka peningkatan sumber daya guna

menjadikan pelayanan yang lebih baik. Alokasi dana tersebut berasal dari APBD dan digunakan untuk pemenuhan sarana dan prasarana, sosialisai kepada masyarakat melalui media radio maupun televisi serta untuk peningkatan kemampuan pegawai/petugas pelayanan. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat khususnya bagi wajib pajak agar mendapat pelayanan yang optimal.

### 3) Komunikasi

Komunikasi merupakan faktor penting bagi penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Medan Selatan. Penyelenggaraan pelayanan kendaraan bermotor di SAMSAT Medan Selatan merupakan suatu sistem kerjasama tiga instansi yaitu DITLANTAS, KPPD dan PT. Jasa Raharja cabang Medan. Bila tidak terjalin komunikasi yang baik dan lancar maka pelayanan tidak akan dapat berjalan dengan semestinya. Oleh karena itu dalam melaksanakan tugas pelayanan ketiga instansi tersebut harus melakukan koordinasi agar tercipta pelayanan yang terintegrasi dengan baik. Komunikasi untuk mengkoordinasikan jalannya pelayanan dilakukan setiap hari dalam bentuk briefing sebelum melakukan pelayanan.

### 4) Sikap Petugas Pelayanan

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sangat berpengaruh terhadap pandangan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan. Sikap petugas di SAMSAT Medan Selatan dapat dikatakan baik namun kurang disertai dengan senyuman. Hal ini tentu akan menimbulkan banyak persepsi dari wajib pajak. terlepas dari hal tersebut meskipun petugas kurang senyum saat memberikan pelayanan namun beberapa informan penelitian menyatakan hal tersebut wajar mengingat banyaknya jumlah wajib pajak yang harus dilayani setiap harinya. Sedangkan ada faktor-faktor yang Menghambat Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Medan Selatan Dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor, SAMSAT Medan Selatan tidak hanya berjalan mulus tanpa hambatan. Baik hambatan maupun pendukung sangat mempengaruhi jalannya pelayanan yang diberikan petugas kepada wajib pajak.

## **3. Faktor-Faktor yang Menghambat Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Medan Selatan**

Dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Medan Selatan juga terdapat faktor-faktor yang menghambat penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor. Faktor-faktor yang menghambat pelayanan pajak kendaraan bermotor antara lain:

### 1) Sarana dan Prasarana

SAMSAT Medan Selatan belum memiliki fasilitas komputer bagi pengguna layanan yang berguna sebagai akses informasi. Komputer yang ada hanya diperuntukkan bagi petugas. Jadi bila ada pengguna layanan/ wajib pajak yang ingin mengetahui berapa jumlah pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar maka mereka harus datang ke Kasir Penetapan dan Pendaftaran. Selain itu belum tersedianya loket khusus bagi wajib pajak dengan disabilitas dan manula. Selain itu terbatasnya tempat parkir yang disediakan bagi pengguna layanan yang ada di SAMSAT Medan Selatan. Parkir untuk kendaraan roda dua dan roda empat dijadikan satu. Meskipun terdapat beberapa tukang parkir namun mereka tidak serta merta mengatur letak kendaraan bermotor. Selain itu luas lahan parkir SAMSAT Medan Selatan harus dibagi-bagi dengan parkir khusus pegawai dan parkir untuk kendaraan yang akan melakukan cek fisik.

### 2) Koordinasi Rutin

Meskipun sudah dilakukan komunikasi setiap hari seperti briefing namun untuk rapat rutin koordinasi antar instansi jarang dilakukan oleh ketiga instansi di SAMSAT Medan Selatan. Padahal hal tersebut juga dibutuhkan dalam pembentukan kerjasama yang baik antar instansi terkait. Selain itu dengan adanya rapat koordinasi rutin akan diketahui hal-hal apa saja yang masih kurang dalam pemberian pelayanan pajak

---

kendaraan bermotor kepada wajib pajak sehingga dapat sesegera mungkin dicari solusi perbaikannya.

### 3) Partisipasi Masyarakat

Hambatan lain muncul dari pihak luar yaitu dari segi masyarakat/wajib pajak. Masih banyak masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan cepat tanpa mengikuti alur/prosedur yang ada mengakibatkan semakin banyak wajib pajak yang mengurus pajak kendaraan bermotor melalui calo yang banyak tersebar dilingkungan SAMSAT Medan Selatan. Di SAMSAT Medan Selatan terdapat lebih dari lima belas orang yang bertindak sebagai calo. Pihak SAMSAT berpendapat bahwa percaloan sudah tidak bisa ditangani secara repressive. Seharusnya yang mematisikan ruang gerak calo adalah masyarakat (wajib pajak) sendiri dengan tidak menggunakan jasa mereka. Bila masyarakat langsung datang ke SAMSAT atau gerai-gerai pelayanan SAMSAT maka calo akan berkurang dengan sendirinya karena tidak ada permintaan jasa. Selain itu pihak SAMSAT juga sudah memasang spanduk himbuan kepada wajib pajak agar mengurus kendaraan bermotor sendiri tidak melalui calo/biro jasa.

Di sisi lain meskipun SAMSAT Medan Selatan telah melakukan komunikasi dengan masyarakat melalui sosialisasi namun karena sosialisasi hanya dilakukan pada saat SAMSAT memiliki kebijakan baru menimbulkan hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan seperti tidak tersampainya informasi dengan baik mengenai pelayanan maupun terkait pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Medan Selatan. Masyarakat masih belum memahami tentang mekanisme dan persyaratan untuk pengurusan pajak kendaraan bermotor. Akibatnya masih banyak masyarakat yang menggunakan jasa calo karena tidak tahu kejelasan informasi pengurusan pelayanan yang ada di SAMSAT Medan Selatan.

### 4) Calo

Banyaknya calo atau biro jasa yang berada di lingkungan SAMSAT Medan Selatan juga menjadi hambatan bagi terciptanya pelayanan yang bersih dan sesuai prosedur pelayanan yang ditetapkan. Setiap waktunya jumlah calo tidak berkurang tetapi justru meningkat. Berdasarkan hasil wawancara jumlah calo yang ada di lingkungan SAMSAT Medan Selatan terhitung lebih dari 15 orang ditambah dengan tempat biro jasa yang berada di luar SAMSAT Medan Selatan namun letaknya berada dekat dengan lingkungan SAMSAT. Setiap wajib pajak yang baru datang ke SAMSAT Medan Selatan langsung diserbu tawaran-tawaran dari calo untuk menggunakan jasanya. Tentunya hal ini sangat mengganggu kenyamanan wajib pajak yang ingin mengakses pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Medan Selatan. dari pihak SAMSAT sendiri menyatakan sudah memberi himbauan-himbauan terkait keberadaan calo namun hal ini belum dapat berjalan efektif karena calo tidak menghiraukan himbauan yang diberikan.

## Pembahasan

### **4. Kinerja Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dalam meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Medan Selatan**

Kinerja penerimaan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Medan Selatan juga didasarkan pada Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 30 Tahun 2011 tentang Bea Balik Nama Kendaraan bermotor dan Peraturan Gubernur Nomor 31 tahun 2011 tentang Pajak Kendaraan bermotor sebagai tindak lanjut atas Perda Kota Medan No 3 Tahun 2011.

Penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Medan dapat ditinjau dari penerapan/pelaksanaan indikator-indikator pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Medan. Penilaian terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Medan dapat dilihat dari tingkat efektivitas.

Tingkat persentase terhadap efektivitas penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor untuk tahun 2013, tahun

2014 dan tahun 2016 masih berada dibawah standar Kepmendagri No. 690.900.327. Hal ini terjadi karena kurang maksimalnya pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh masyarakat, dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam melakukan pembayaran atas pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajaknya, dan tidak terjangkau oleh pengawasan yang dilakukan oleh SAMSAT Medan Selatan.

Selain itu juga Keterbatasan SDM yang dimiliki oleh sebagian aparat di SAMSAT Medan Selatan, membuat pihak SAMSAT Medan Selatan untuk membuat sebuah inovasi untuk memotivasi para pegawai atau staff SAMSAT Medan Selatan dalam meningkatkan kinerja personal maupun organisasinya.

Untuk efektivitas tahun 2013, tahun 2014 dan tahun 2016 masih berada dibawah standar Kepmendagri No. 690.900.327 yaitu masih dibawah 100%. Semakin tinggi efektivitas menggambarkan kemampuan daerah yang semakin efektif. (Mardiasmo, 2009 hal. 211).

#### **5. Langkah-langkah yang dilakukan pegawai Kantor SAMSAT Medan Selatan dalam meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor**

Penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Medan Selatan didukung beberapa faktor. Faktor pendukung yang dimiliki sangat mempengaruhi jalannya pelayanan yang diberikan petugas kepada wajib pajak. Berikut ini akan dibahas faktor-faktor apa saja yang mendukung pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Medan Selatan:

##### 1) Pelatihan/ Bimbingan Teknis

Sumber daya manusia yang ada di SAMSAT Medan Selatan merupakan salah satu faktor pendukung yang diperlukan dalam pemberian pelayanan yang profesional kepada wajib pajak. Dengan adanya pelatihan/bimbingan teknis yang dilakukan dalam rangka peningkatan kemampuan aparat sangat membantu dalam pemberian pelayanan. aparat/petugas yang dilatih dan menjadi memiliki kemampuan dan keahlian yang berbeda ditempatkan di loket-loket pelayanan sesuai bidang keahlian dan kemampuannya. Meskipun jumlah petugas pelayanan kurang namun dengan pengoptimalan teknologi komputer dan kualitas petugas yang memadai pelayanan tetap dapat berjalan lancar dan memuaskan.

##### 2) Anggaran

Penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan optimal jika didukung dengan adanya anggaran yang cukup. Anggaran/dana alokasi di SAMSAT Medan Selatan dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pelayanan. Anggaran digunakan untuk perbaikan infrastruktur, serta pelatihan-pelatihan bagi petugas SAMSAT. Dengan pemanfaatan yang maksimal maka akan lebih meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

##### 3) Komunikasi

Komunikasi merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap keberhasilan jalannya penyelenggaraan pelayanan publik. Begitu juga dengan penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor, komunikasi merupakan faktor yang sangat penting. Mengingat bahwa SAMSAT Medan Selatan merupakan system kerjasama terpadu antar tiga instansi yaitu POLRI, DISPENDA/KPPD Medan Selatan dan PT. Jasa Raharja.

Dengan komunikasi yang baik antara ketiga instansi tersebut maka pelayanan dapat berjalan lancar dan memuaskan wajib pajak. Koordinasi yang dilakukan oleh ketiga instansi yang ada di SAMSAT sangat membantu jalannya pelayanan. Dengan selalu berkomunikasi dan bekerjasama SAMSAT mencoba untuk meminimalisir kesalahan pemberian pelayanan kepada wajib pajak. selain komunikasi antar instansi, komunikasi dengan masyarakat/wajib pajak juga sangat penting.

#### 4) Sikap Petugas Pelayanan

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sangat berpengaruh terhadap pandangan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan. Sikap petugas di SAMSAT Medan Selatan dapat dikatakan baik namun kurang disertai dengan senyuman. Hal ini tentu akan menimbulkan banyak persepsi dari wajib pajak. terlepas dari hal tersebut meskipun petugas kurang senyum saat memberikan pelayanan namun beberapa informan penelitian menyatakan hal tersebut wajar mengingat banyaknya jumlah wajib pajak yang harus dilayani setiap harinya.

Sedangkan ada faktor-faktor yang Menghambat Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Medan Selatan Dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor, SAMSAT Medan Selatan tidak hanya berjalan mulus tanpa hambatan. Baik hambatan maupun pendukung sangat mempengaruhi jalannya pelayanan yang diberikan petugas kepada wajib pajak. Berikut ini akan dibahas faktor-faktor apa saja yang menghambat pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Medan Selatan:

##### 1. Sarana dan Prasarana

Di SAMSAT Medan Selatan belum ada fasilitas komputer bagi pengguna layanan yang berguna sebagai akses informasi. Komputer yang ada hanya diperuntukkan bagi petugas. Jadi bila ada pengguna layanan/wajib pajak yang ingin mengetahui berapa jumlah pajak kendaraan bermotor yang harus dibayarkan mereka harus datang ke Kasi Penetapan dan Pendaftaran. Selain itu belum tersedianya loket khusus bagi wajib pajak dengan disabilitas dan manula. Selain itu terbatasnya tempat parkir yang disediakan bagi pengguna layanan yang ada di SAMSAT Medan Selatan. Parkir untuk kendaraan roda dua dan roda empat dijadikan satu. Meskipun terdapat beberapa tukang parkir namun mereka tidak serta merta mengatur letak kendaraan bermotor.

Selain itu luas lahan parkir SAMSAT Medan Selatan harus dibagi-bagi dengan parkir khusus pegawai dan parkir untuk kendaraan yang akan melakukan cek fisik. Namun belum maksimalnya penggunaan fasilitas nomor urut antrian di SAMSAT Medan Selatan menjadikan pelayanan sedikit kurang efisien meskipun pelayanan dapat dikatakan cukup lancar.

Padahal jika sistem nomor urut antrian digunakan pengguna layanan/wajib pajak akan lebih mudah dan tenang karena tahu ada pada urutan keberapa. Tidak adanya nomor urut antrian menjadikan wajib pajak harus menunggu panggilan dari loket pelayanan dan terjadi penumpukan pengguna layanan di depan loket pelayanan karena yang dipanggil dapat lebih dari sepuluh orang.

##### 2. Koordinasi Rutin

Komunikasi merupakan faktor penting bagi SAMSAT untuk menyelenggarakan pelayanan pajak kendaraan bermotor mengingat SAMSAT merupakan sistem kerjasama terpadu antara tiga instansi. Komunikasi sudah terjalin dengan baik setiap harinya namun meskipun begitu untuk rapat rutin koordinasi antar instansi jarang dilakukan oleh ketiga instansi di SAMSAT Medan Selatan.

Padahal jika rapat koordinasi secara formal dilakukan secara resmi akan dapat meningkatkan hubungan antara tiga instansi dan dapat diketahui permasalahan-permasalahan apa yang terjadi dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor sehingga dapat dicari solusi dalam rangka perbaikan pelayanan.

##### 3. Partisipasi Masyarakat

Hambatan lain yang dirasakan oleh SAMSAT dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor adalah kurang tersampainya informasi tentang pelayanan dan pajak kendaraan bermotor dengan baik. Sehingga wajib pajak masih sering bingung untuk mengurus pajak kendaraannya padahal alur mekanisme sudah ada. Akibat ketidaktahuan informasi pelayanan banyak masyarakat yang menggunakan jasa

calo dalam mengurus pajak kendaraan bermotornya. Serta dari sisi eksternal lain yaitu masih kurangnya partisipasi masyarakat/wajib pajak untuk menciptakan pelayanan yang bersih dan berjalan sesuai ketentuan.

Banyaknya calo yang tersebar dilingkungan SAMSAT Medan Selatan merupakan salah satu akibat dari masih adanya wajib pajak yang tidak ingin mengurus pajak kendaraan bermotor mengikuti prosedur yang ada. Meskipun begitu, bukan sepenuhnya keberadaan calo merupakan akibat dari masyarakat sendiri. Pihak SAMSAT Medan Selatan juga turut andil dalam masih banyaknya calo yang ada di lingkungan mereka. Jumlah calo yang tidak sedikit dan justru dapat meningkat seharusnya dapat lebih ditekan untuk dapat mengurangi jumlahnya.

#### 4. Calo

Calo merupakan salah satu hambatan dari luar/eksternal yang turut mengganggu jalannya pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Medan Selatan. Jumlah calo yang semakin bertambah di lingkungan SAMSAT Medan Selatan mengganggu kenyamanan wajib pajak yang akan mengakses pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Medan Selatan. Dengan adanya calo maka juga akan tercipta kecemburuan pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak. karena biasanya calo dapat mengakses pelayanan lebih cepat dari pada wajib pajak yang lainnya.

#### 6. Sanksi bagi wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Setiap pengurusan pajak kendaraan bermotor yang jatuh tempo maka SAMSAT akan dikenakan sanksi atau denda. Sanksi untuk pengurusan pajak kendaraan bermotor yang telat dua hari dikenakan sanksi sebesar 2% dari pokok pajak yang seharusnya dibayar, bila sudah telat satu bulan maka akan dikenakan sanksi administratif sebesar 25% dari pajak pokok dan bila telat sampai berbulan-bulan maka akan dikenakan bunga denda sebesar 2% setiap bulannya sampai maksimal 24%. Misal bila seseorang telat mengurus pajak kendaraan bermotor yang dimilikinya selama tiga bulan, wajib pajak tersebut diharuskan membayar pajak pokok ditambah sanksi administratif sebesar 25% ditambah 4% untuk dua bulan lewat jatuh tempo (Saragih, 2014).

Meskipun informasi mengenai sanksi administratif sudah ada di SAMSAT Medan Selatan masih banyak masyarakat yang tidak tahu berapa besaran denda yang harus dibayar bila kendaraan bermotor mereka lewat jatuh tempo. Dalam kasus lain jika pemohon (wajib pajak) dalam melakukan pelayanan pajak kendaraan bermotor syarat/ berkas yang dibutuhkan kurang dan pada hari itu juga pajaknya sudah jatuh tempo maka SAMSAT memberikan kebijakan dengan memberikan pendaftaran dahulu. Wajib pajak dapat melengkapai berkas dan menyelesaikan pengurusan pajak kendaraan bermotor pada hari berikutnya. Hal ini dilakukan untuk menghindari wajib pajak terkena denda/sanksi. Kebijakan tersebut diberikan oleh SAMSAT jika wajib pajak mengurus sendiri pajaknya bukan melalui calo atau biro jasa.

### SIMPULAN

Dilihat dari realisasi penerimaan pajak Kendaraan Bermotor untuk tahun 2013, 2014 dan tahun 2016 masih dibawah dari target yang ditetapkan, hal ini menunjukkan bahwa kinerja yang dilakukan oleh pegawai SAMSAT Medan Selatan dalam pemungutan Pajak Kendaraan bermotor belum optimal, hal ini terjadi disebabkan karena kurang sadarnya wajib pajak dalam membayar kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Langkah-langkah yang dilakukan SAMSAT Medan Selatan untuk meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor dapat dilakukan dengan pelatihan/bimbingan teknis yang dilakukan dalam rangka peningkatan kemampuan aparat sangat membantu dalam pemberian pelayanan. Selain itu penyelenggaraan pelayanan

publik dapat berjalan optimal jika didukung dengan adanya anggaran yang cukup. dan dengan komunikasi yang baik, dan juga komunikasi yang baik antara ketiga instansi tersebut maka pelayanan dapat berjalan lancar dan memuaskan wajib pajak.

Sanksi untuk pengurusan pajak kendaraan bermotor yang telat dua hari dikenakan sanksi sebesar 2% dari pokok pajak yang seharusnya dibayar, bila sudah telat satu bulan maka akan dikenakan sanksi administratif sebesar 25% dari pajak pokok dan bila telat sampai berbulan-bulan maka akan dikenakan bunga denda sebesar 2% setiap bulannya sampai maksimal 24%. Misal bila seseorang telat mengurus pajak kendaraan bermotor yang dimilikinya selama tiga bulan, wajib pajak tersebut diharuskan membayar pajak pokok ditambah sanksi administratif sebesar 25% ditambah 4% untuk dua bulan lewat jatuh tempo.

Dalam rangka menciptakan pelayanan yang professional dan memuaskan wajib pajak SAMSAT Medan Selatan perlu melakukan rapat koordinasi rutin/berkala agar juga dapat dilakukan evaluasi secara berkala guna melakukan perbaikan pelayanan yang diberikan dari waktu ke waktu.

Dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor masih banyak masyarakat/wajib pajak yang bingung dengan mekanisme pelayanan yang ada, oleh karena itu pihak SAMSAT diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi secara rutin/berkala baik melalui radio, televisi, media cetak dan melengkapi informasi yang ada di website SAMSAT sehingga masyarakat dapat lebih mudah untuk mendapatkan informasi terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Meningkatkan sarana dan prasarana seperti memperluas tempat parkir, pengadaan komputer sebagai akses informasi bagi wajib pajak yang berguna mengetahui jumlah pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Dengan peningkatan sarana prasarana sebagai sumber daya diharapkan dapat mewujudkan kepuasan wajib pajak dan lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor, dan juga perlu adanya tindakan dan upaya terkait dengan masih banyaknya calo yang berkeliaran di lingkungan SAMSAT Medan Selatan tidak hanya melalui himbuan spanduk atau poster agar wajib pajak tidak menggunakan calo tetapi juga perlu diterapkan sanksi tegas bagi para calo yang berkeliaran bebas di lingkungan dalam maupun luar SAMSAT Medan Selatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, S. & E. T. (2013). *Akuntansi Perpajakan* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Bohari. (2012). *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Darwin. (2010). *Pajak Daerah dan Distribusi Daerah*. Mitra Wacana Media.
- Fidel. (2010). *Cara Mudah & praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan: Mulai Dari Konsep Dasar Sampai Aplikasi*. Murai Kencana.
- Halim, A. (2015). *Manajemen Keuangan Bisnis : Konsep dan Aplikasinya* (1st ed.). Mitra Wacana Media.
- Hani, S., & Lubis, M. R. (2010). Pengaruh Karakteristik Perusahaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 10(1), 1–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.30596/jrab.v10i1.466>
- Ilyas, W. B. & R. B. (2008). *Hukum Pajak* (4th ed.). Salemba Empat.
- Mahmudi. (2011). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Edisi Kedu). UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Andi.

- 
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi* (16th ed.). Penerbit Andi.
- Nani Chairani Mokoginta. (2015). Analisis Efektivitas Prosedur Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Dalam Peningkatan PAD Provinsi Sulawesi Utara. *EMBA*, 3(1).
- Novien Rialdy. (2019). Personal Taxpayers' Compliance Analysis with Regards to Tax Amnesty Policyprimary Tax Service Office in Medan City. *Journal of International Conference Proceedings (JICP)*, 2(3), 183–190. <https://doi.org/https://doi.org/10.32535/jicp.v2i3.661>
- Pandapotan Ritonga. (2020). Pengaruh penghindaran pajak terhadap pendanaan eksternal pada perusahaan manufaktur sub sektor makanan dan minuman yang terdaftar di bursa efek indonesia. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Kontemporer (JAKK)*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30596%2Fjakk.v3i1.5698>
- Rahardjo. (2011). *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Graha Ilmu.
- Saragih, F. (2014). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur. *Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*. <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/1138>
- Siahaan, M. (2008). *Pajak Daerah dan Retibusi Daerah* (Edisi Revi). Rajagrafindo Persada.
- Soewadji, J. (2012). *Pengantar Metode Penelitian* (Kedua). Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (10th ed.). Alfabeta.
- Syofian, S. (2014). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikassi SPSS Versi 17* (2nd ed.). Bumi Aksara.
- Waluyo. (2012). *Akuntansi Pajak* (4th ed.). Salemba Empat.
- Waluyo. (2014). *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat.
- Zain, M. (2008). *Manajemen Perpajakan* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Zulia Hanum. (2010). Peranan Anggaran Penerimaan Pajak Daerah Sebagai Alat Perencanaan Dan Pengawasan Studi Kasus Di Dinas Pendapatan Daerah Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Kultura*, 11(1), 1–4.